

令和7年度 和歌山市人権擁護推進員研修



一般社団法人 和歌山県社会福祉士会

本日の講義内容

- ① 人権擁護推進員の役割・業務について
- ② 介護現場における高齢者虐待防止対策について
- ③ 介護現場におけるハラスメント対策について

① 人権擁護推進員の役割・業務について



1. 権利擁護が求められる理由

- ☞ 権利擁護と社会福祉サービスは密接な関係にあるが、社会福祉事業者の利用者への権利侵害は後を絶ちません。

- ☞ 虐待や傷害罪で刑事罰の対象と認められるものから、プライバシーへの配慮不足、施設での自由のない生活など、程度や内容の差こそあれ権利侵害が存在しています。

接客と接遇

👉福祉サービスと他のサービス業(飲食業・ホテル等)との違い

- ・福祉サービスは飲食物や居住空間などの提供に加え、
高齢により支援が必要な方に介護などのサービスを提供することにあります

👉接客と接遇の違い

- ・接 客:利用者さんに対し必要程度のマニュアル的な最低限のサービスを提供すること
- ・接 遇:接客から踏み込んで個々の利用者さんの思いや、そのニーズなどに寄り添い、表情や態度で満足感のあるサービスを提供すること

人権と権利について考える

人権

人権とは、すべての人間が、人間の尊厳に基づいて持っている固有の権利である。

権利

法律により認められた上で保護をする、特定の利益を主張・享受し得る力をいう。

利用者さんの権利

【サービスの水準・質にかかる権利として】

- ①適切なサービスを請求する権利
- ②正当な理由なくサービスを拒否されない権利
- ③身体拘束・虐待からの自由の権利
- ④プライバシーの権利
- ⑤個人の尊厳にかかる呼称・性的羞恥心・肖像権への配慮

2. 人権擁護推進員の役割

- i. 施設等職員に対して人権擁護に関する研修計画を作成し、計画に基づき研修を実施します
- ii. 施設などの現場における人権に対する正しい理解について、職員に対して適切な指導及び相談支援を行います
- iii. 高齢者に対する虐待が起きないよう人権擁護推進員が中心となって他の職員に適切な指導を行います

人権擁護推進員の役割

i)施設等職員に対して
人権擁護に関する**研修計画**を作成し、
当該計画に基づき**研修を実施**します

人権擁護推進員の役割

ii)施設などの現場における
人権に関する正しい理解について、
職員に対して
適切な**指導及び相談支援**を行います

倫理観

- 👉 専門職が知識、技術を「支援」のために正しく行使する土台となるものが「倫理」です。

- 👉 倫理: 人として守り、行うべき道。
 - : 組織や仲間内での決まり事。
 - : 守るべきルール。

- 👉 介護のプロとして**利用者に最大限の配慮**をしながらサービスを提供すること。

専門職倫理の必要性

- 支援者の価値観や倫理性が支援に大きな意味を持つてきます。
- 支援者の利己的な関心の押しつけが利用者さんの権利や利益を侵害します。

したがって支援者が拠り所とする価値観や行動について高度な倫理性が要求されます

このことが実現できない場合、権利侵害などが起こります。

倫理綱領はマニュアルではありません

👉「倫理綱領」は“マニュアル”と同義ではない。

マニュアル：読んだ人や見た人が同じレベルでやるべきことができるように、一定の成果を出せるようにしたもの。

倫理綱領：倫理的ジレンマとも呼ばれる状況を解決する時の判断のよりどころとなるもの。

人権擁護推進員の役割

iii) 高齢者に対する虐待が起きないよう
人権擁護推進員が中心となって
他の職員に適切な指導を行います。

虐待とは何か、どういうことが虐待となるか 職員に“知っていただく”必要性

👉介護の現場で気付かずにやっている虐待

👉わかってやっている虐待

👉気付いているのに注意や指摘しない・指摘できない職場の雰囲気からの放置

指導のための視点

- ☞ 利用者の生き方や個性を大切にします。
- ☞ 利用者の希望や願いをかなえる努力をします。
- ☞ 利用者の生活と課題解決と一緒に考えます。
- ☞ 利用者と利用者の生活を見守り、支えます。
- ☞ 利用者一人ひとりの違いを認め合います。
- ☞ 管理職やすべての職員が理念を共有します。

3. 人権擁護推進員の業務

研修内容について

法律などにおける高齢者の人権等に関する理解を深め、職員の人権意識や知識、技術の向上を図ります。

研修の土台 理念を育てる職場環境の整備

- 👉 職員一人ひとりの思いやりを育てる職場環境
- 👉 気づきを共有する職場環境
- 👉 形式にとらわれない意見交換を促進する職場環境
- 👉 パーソンセントドケアを中心とした職員対応
- 👉 職員自身の存在が認められる職場環境
- 👉 職員をサポートするリーダーが存在し、育成される職場環境

研修の開催

◀ 虐待防止や人権意識を高めるための研修

- ・基本的な職業倫理・倫理綱領、行動指針・虐待防止法、関係法律等の理解(事業所に倫理綱領はありますか)
- ・家族の思いを聞く機会・報道された虐待事件の事例を知る、保護者会との定期意見交換会開催 等

◀ メンタルヘルス研修

- ・アンガーマネジメント研修・コーチング研修・労働環境MTG
- ・メンタルヘルス不調者対応の研修

研修を実施するまでの留意点

職場内研修（OJT）と職場外研修（Off JT）の組み合せ

◇内研修職場（OJT）

- ・法人で全職員で共有すべきこと、浸透すべきこと

◇職場外研修（Off JT）

- ・職場内研修では行えない個人のニーズや、職場内研修では 理解が足りなかつた場合の追加受講

- ・自施設以外の情報を知り客観視する機会の提供

より良い利用者支援のために

より良い職場環境でやりがいある仕事をしてもらう、職員のために

- ☞ 資格を持っている職員も 持っていない職員も、利用者への“**良い支援**”を行って 自信をもって働くように人権擁護推進員研修を進めていくください。

- ☞ 職員も利用者も大切に、“**尊敬し合える関係性**”や、笑顔で働く “**やりがいのある職場・仕事**”を目指して研修計画を考えてみてください。

②介護現場における高齢者虐待防止対策



高齢者的人権

人権とは？

【人権の定義】

人としての権利のこと

人間が生まれながらに有している権利

高齢者の人権

人権侵害を受けやすい高齢者

高齢者は、
老化に伴って、判断能力の低下・認知症…弱者としてみてしまいがち
通常の意思能力を欠く状態となってくることがあります、
本来、高齢者は尊ばれる存在であるべき

高齢者的人権

人権擁護のためには

- ・個別の人格として認識する。
- ・人としての権利に変わりはないことを心に刻む。
- ・利用者的人権とは何か、を常に問い合わせ続ける。

令和6年度 介護保険法改正

1 高齢者虐待防止の推進

全ての介護サービス事業者を対象に、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための「委員会の開催」「指針の整備」「研修の実施」「担当者を定めること」が義務づけられました。(居宅療養管理指導は令和9年3月31日まで努力義務)

2 身体的拘束等の適正化の推進

身体拘束とは「本人の行動の自由を制限すること」であり、当然してはならないことです。

緊急やむを得ない場合であっても、当人以外の者が、本人に対して、非常に強い権限を行使する重みを理解し、本人の尊厳を守るために、適正な手続きを極めて慎重に行う必要があります。

1. 高齢者虐待防止の推進



1.高齢者虐待防止の推進

具体的に義務化された虐待防止の取組内容

- ・ 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催(定期的に開催)
- ・ 高齢者虐待防止に関する指針の整備
- ・ 高齢者虐待に関する研修の実施(年1回以上)(←利用者が入所・入居している施設・事業所は年2回以上)
- ・ 虐待防止に関する担当者の選任

1(1).定期的な委員会の開催

委員会では、虐待の有無を確認するだけでなく、「日頃のケアの中で虐待につながる不適切なケアが行われていないか」「ご利用者の対応について疑問に思うことはないか」など、日々関わっているスタッフの意見を持ち寄ることで、虐待を未然に防ぐことができます。

また、新人スタッフが悪気なく虐待につながるケアを行ってしまったり、先輩スタッフのケア内容に疑問をもっていても相談できずモヤモヤしているケースもあります。**定期的に委員会を開催**することで、これらの事象に対しても早期に対処することができ、安心して働くことができる環境の構築にもつながります。

1(2).高齢者虐待防止に関する指針の整備

指針に含まなければならない内容は下記のとおりです。

- ・施設における虐待防止に関する基本的な考え方
- ・虐待防止検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ・虐待防止のための職員研修に関する基本指針
- ・虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
- ・虐待などが発生した場合の相談報告体制に関する事項
- ・成年後見制度の利用支援に関する事項
- ・虐待等に係る苦情解決方法に関する事項
- ・入所者等に対する当該指針の閲覧に関する事項
- ・その他虐待防止の推進のために必要な事項

1(3).高齢者虐待防止に関する研修の実施

高齢者虐待防止に関する研修を年1回以上(←利用者が入所・入居している施設・事業所は年2回以上)実施し、職員の知識と意識を高める必要があります。

1(4).虐待防止に関する担当者を選任

施設の虐待防止に関する取組を行う**担当者を選任**します。担当者を中心^に研修内容を検討したり、虐待防止に関する周知を行うなど、実際に^行う役割を明確にして行動に繋げることが重要です。

2. 高齢者虐待防止措置未実施減算



2(1). 高齢者虐待防止措置未実施減算とは

1 対象サービス

居宅療管理指導と特定福祉用具販売を除く、全ての介護サービスです。福祉用具貸与については、サービス提供の内容が他サービスと異なること等から3年間の経過措置期間が設けられています。

2 減算額

所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算

3 要件

- ・高齢者虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可)を定期的に開催し、職員等に周知徹底を図ること。
 - ・高齢者虐待防止のための指針を整備すること。
 - ・高齢者虐待防止のための研修を年1回以上(←利用者が入所・入居している施設・事業所は年2回以上)実施すること。
 - ・高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を選任すること。
- 上記の4つの措置が1つでも欠けている場合は、虐待が発生していなくても減算されます。

2(2). 高齢者虐待防止措置未実施減算とは

「要件を満たしていない事実が生じた場合、速やかに改善計画を自治体に提出した後、事実が生じた月から3ヶ月後に改善計画に基づく改善状況を報告することとし、事実が生じた月の翌月から改善が認められた月までの間、利用者全員について所定単位から減算されますので御留意ください。



改善計画の提出の有無に関わらず、事実が生じた月の翌月から減算する。減算は改善計画が提出され、事実が生じた月から3ヶ月以降に、計画に基づく改善が認められた月まで継続する。
また、過去に遡及して減算することはできない。(改定の解釈)

3. 身体的拘束等の適正化の推進



高齢者虐待防止法の概要

目的

平成18年4月1日に「高齢者に対する虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」(以下「高齢者虐待防止法」といいます。)が施行されました。この法律では、高齢者の権利利益の擁護に資することを目的に、高齢者虐待の防止とともに高齢者虐待の早期発見・早期対応の施策を、国及び地方公共団体の公的責務のもとで促進することとしています。

定義

1 高齢者虐待防止法では、「高齢者」を65歳以上の者と定義しています(第2条第1項)。ただし、65歳未満の者であつて養介護施設に入所し、その他養介護施設を利用し、又はその他養介護事業に係るサービスの提供を受ける障害者については、「高齢者」とみなして養介護施設従事者等による虐待に関する規定が適用されます(第2条第6項)。

2 「高齢者虐待」とは、次の2つをいう。

- ①養護者による高齢者虐待
- ②養介護施設従事者等による虐待(以下、従事者虐待といいます。)

3 高齢者虐待の類型は、次の5つ。(具体的要件は、虐待を行う主体ごとに微妙に異なります。)

- ①身体的虐待 (高齢者の身体に外傷が生じ、若しくは生じるおそれのある暴行を加え、又は正当な理由なく高齢者の身体を拘束すること)
- ②心理的虐待 (高齢者に対する著しい暴言又は著しい拒絶的な対応その他の高齢者に対する著しい心理的外傷を与える言動を行うこと)
- ③放棄・放置 (高齢者を衰弱させるような著しい減食又は長時間の放置等による①②④の行為と同等の行為の放置等)
- ④性的虐待 (高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること)
- ⑤経済的虐待 (高齢者から不当に財産上の利益を得ること)

3.身体的拘束等の適正化

(1)なぜ、身体的拘束等の適正化が必要なのか

身体的拘束等とは、身体的拘束のみならず、その他入居者等の行動を制限する行為を含み、禁止されています。緊急やむを得ない場合に該当する場合にのみ例外的に認められていますが、当人以外の者が、本人に対して、非常に強い権限を行使する重みを理解し、本人の尊厳を守るために、適正な手続きを極めて慎重に行う必要があります。

身体拘束の具体的な行為(例)

- ①一人歩きしないように、車いす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ②転落しないように、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る。
- ③自分で降りられないように、ベッドを網(サイドレール)で囲む。
- ④点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、四肢をひも等で縛る。
- ⑤点滴・経管栄養等のチューブを抜かないように、また皮膚をかきむしらないように、手指の機能を制限するミトン型の手袋等をつける。
- ⑥車いすやいすからずり落ちたり、立ち上がったりしないように、Y字型拘束帯や腰ベルト、車いすテーブルをつける。
- ⑦立ち上がる能力のある人の立ち上がりを妨げるようないすを使用する。
- ⑧脱衣やオムツはずしを制限するために、介護衣(つなぎ服)を着せる。
- ⑨他人への迷惑行為を防ぐために、ベッド等に体幹や四肢をひも等で縛る。
- ⑩行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる。
- ⑪自分の意思で開けることのできない居室等に隔離する。

3.身体的拘束等の適正化

(1)なぜ、身体的拘束等の適正化が必要なのか

身体拘束がもたらす多くの弊害

身体的弊害

- (1) 関節拘縮、筋力低下、四肢の廃用症候群といった身体機能の低下や圧迫部位の褥瘡の発生等の外的弊害
- (2) 食欲の低下、心肺機能や感染症への抵抗力の低下等の内的弊害
- (3) 拘束から逃れるために転倒や転落事故、窒息等の大事故を発生させる危険性

精神的弊害

- (1) 本人は縛られる理由も分からず、人間としての尊厳を侵害
- (2) 不安、怒り、屈辱、あきらめ等の精神的苦痛、認知症の進行やせん妄の頻発
- (3) 拘束されている本人の姿を見た家族に与える精神的苦痛、混乱、罪悪感や後悔

社会的弊害

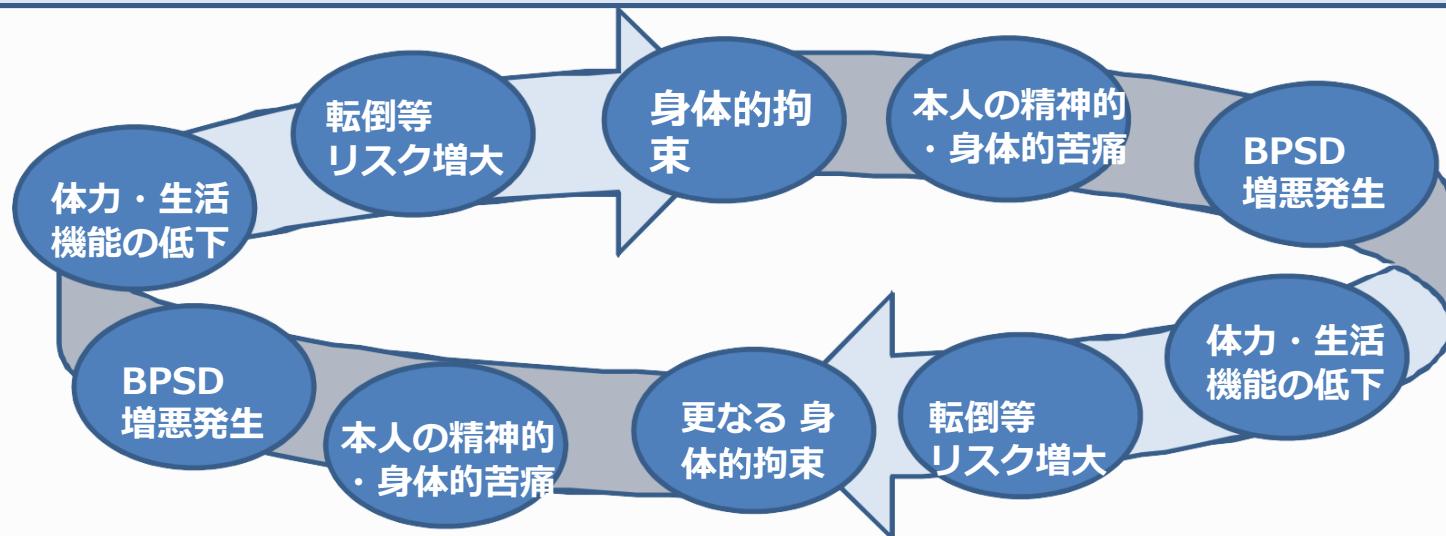
- (1) 看護・介護職員自身の士気の低下
- (2) 施設・事業所に対する社会的な不信、偏見を引き起こす
- (3) 身体的拘束による本人の心身機能の低下は、その人のQOLを低下させるだけでなく、更なる医療的処置を生じさせ、経済的にも影響を及ぼす

3.身体的拘束等の適正化

(1)なぜ、身体的拘束等の適正化が必要なのか

拘束が拘束を生む「悪循環」

身体的拘束による「悪循環」を認識する必要がある。認知症があり体力も低下している高齢者を拘束すれば、ますます体力は衰え、認知症が進む。その結果、せん妄や転倒等の二次的・三次的な障害が生じ、その対応のために更に拘束を必要とする状況が生み出される。



身体的拘束の廃止・防止は、この「悪循環」を高齢者の自立促進を図る「よい循環」に変えることを意味している。

3.身体的拘束等の適正化

(2) 緊急やむを得ない場合の身体的拘束等

緊急やむを得ない場合の適正な手続きを経た身体的拘束等は例外的に認められています。

この適正な手続きは、あくまでも「本人の尊厳を守るため」に行うものです。

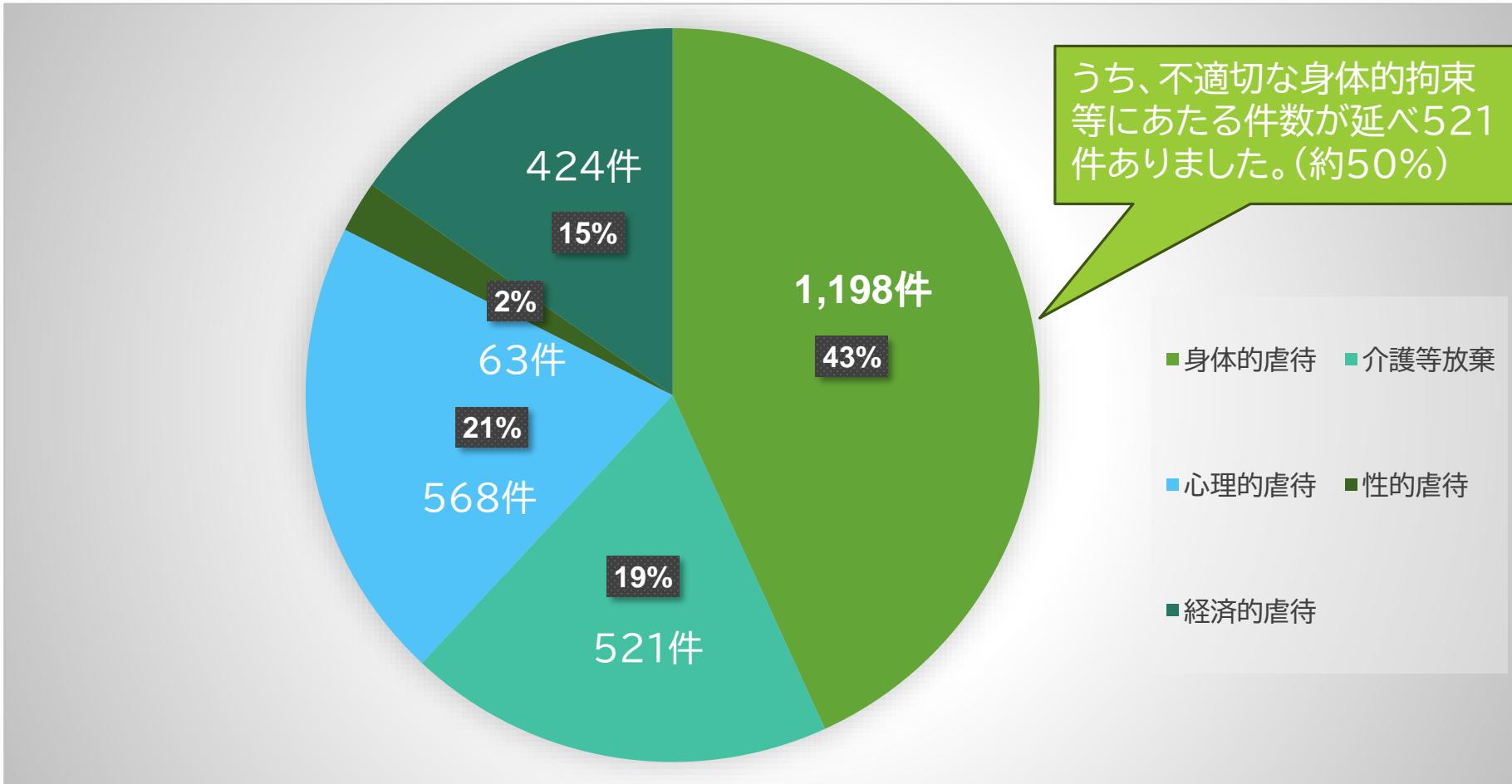
適正な手続きとは、「**切迫性**」「**非代替性**」「**一時性**」の三つの要件を全て満たすかどうかを組織等で話し合い、かつ、それらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うことです。

「**本人の尊厳を守るため**」の
緊急やむを得ない場合の
三つの要件



3.身体的拘束等の適正化

(3)従事者虐待に占める不適切な身体的拘束等の割合(令和5年度)



令和5年度に発生した施設等での虐待(全国)のうち、身体的虐待を受けた件数が延べ1,198件、その内、不適切な身体的拘束等を受けていた件数が延べ521件ありました。
(約50%)

4. 身体拘束廃止未実施減算



4(1). 身体拘束廃止未実施減算とは

1 対象サービス

特定施設入居者生活介護、認知症対応型共同生活介護、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、介護医療院、短期入所生活介護、短期入所療養介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護

2 減算額

(入居者全員)所定単位の10%／日減算

(短期入所系・多機能系サービスは所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算)

3 要件

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむ得ない理由を記録すること。
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ること。
- ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備すること。
- ・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的(年2回以上及び新規採用時)に実施すること。

4(1). 身体拘束廃止未実施減算とは

先に示した要件のいずれか1つでも行っていない場合、減算対象サービスにおいて入所者全員について所定単位数から「1日あたり10%（短期入所系・多機能系サービスは所定単位数の100分の1に相当する単位数）」が減算されますので十分御留意ください。

★対象となるサービス事業者におかれましては、次頁以降に示す必要な措置等について適切に行うようにしてください。

4(2). 守るべき基準① 記録の作成

緊急やむを得ない場合に、身体的拘束等を行う場合には、**その態様及び時間、その際の利用者的心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録してください。**また、その記録は**5年間保存してください。**

「緊急やむを得ない場合」とは、「**切迫性**」「**非代替性**」「**一時性**」の3要件を全て満たし、かつ、それらの要件の確認等の手続きが極めて慎重に実施される場合です。て

なお、「身体拘束廃止・防止の手引き」(厚生労働省作成)等において「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうか(「切迫性」「非代替性」「一時性」の3つの要件を全て満たしているか)について、組織等で話し合い、かつ、それらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこと、と示されています。



4(2). 守るべき基準① 記録の作成

緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書（例）

【記録1】 緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書	
○ ○ ○ ○ 様	
<p>1 あなたの状態が下記のA B C をすべて満たしているため、緊急やむを得ず、下記の方法と時間等において最小限度の身体拘束を行います。</p> <p>2 ただし、解除することを目標に鋭意検討を行うことを約束いたします。</p> <p>記</p> <p>A 入所者（利用者）本人又は他の入所者（利用者）等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い B 身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する看護・介護方法がない C 身体拘束その他の行動制限が一時的である</p>	
個別の状況による拘束の必要な理由	
身体拘束の方法 (場所、行為(部位・内容))	
拘束の時間帯及び時間	
特記すべき心身の状況	
拘束開始及び解除の予定	月 日 時 から 月 日 時 まで
上記のとおり実施いたします。	
平成 年 月 日	
施設名 代表者 印	記録者 印
（利用者・家族の記入欄）	
上記の件について説明を受け、確認いたしました。	
平成 年 月 日	
氏名 (続柄) 印	

緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録（例）

【記録2】 緊急やむを得ない身体拘束に関する経過観察・再検討記録			
月日時	日々の心身の状態等の観察・再検討結果	カンファレンス参加者	記録者サイン

※身体拘束に関する説明書・経過観察記録の参考例は
厚生労働省が発行している「身体拘束ゼロの手引き」に掲載されています。

4(3). 守るべき基準②

委員会の開催 及び結果の周知

身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他従業者に周知徹底を図ってください。

例) 委員会の議事録を職員に配布し、記録を残す

委員会の議事録にチェック(押印)欄を設け回覧する 等



4(4). 守るべき基準③ 指針の整備

身体的拘束等の適正化のための指針を整備してください。

※指針には次の**7項目**を盛り込んでください。

- ①施設における身体的拘束等の適正化に関する基本的考え方
- ②身体的拘束等適正化検討委員会その他施設内の組織に関する事項
- ③身体的拘束等の適正化のための職員研修に関する基本方針
- ④施設内で発生した身体的拘束等の報告方法等の方策に関する基本方針
- ⑤身体的拘束等発生時の対応に関する基本方針
- ⑥入所者等に対する当該指針の閲覧に関する基本方針
- ⑦その他身体的拘束等の適正化の推進のために必要な基本方針



4(5). 守るべき基準④ 研修会の開催

介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的(**年2回及び新規採用時**)に実施してください。



高齢者虐待防止への取り組み

現場に活かす…

私たちは、誰にでもできる仕事といわれがち…。

専門職として、
職業倫理を持ち、人権の基礎を学び
人を支援する仕事について、
深く考えましょう。

③ 介護現場における ハラスメント対策について



はじめに

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、最重要な基盤の一つである介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。

しかし近年、介護現場では、利用者や家族などによる介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。

令和3年度介護報酬改定では、介護職員の待遇改善や職場環境の改善に向けた取組の1つとして、全ての介護事業者にハラスメント防止のための必要な措置の実施が求められ、また、カスタマーハラスメント防止のための必要な措置の実施が推奨されました。

令和6年度介護報酬改定でも、ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくりに向けた取組を引き続き推進することが示されており、令和3年度改正に引き続き、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組についての推進が必要とされました。

本日の内容

- ① 介護現場におけるハラスメント対策
- ② カスタマーハラスメントの防止、対策



①介護現場におけるハラスメント対策

令和6年度介護報酬改定 運営基準

令和3年度介護報酬改定

全サービスにおいて**ハラスメント対策が義務化**されました。

1. ※併せて、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。
2. 令和6年度介護報酬改定
3. **ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくり**に向けた取組を引き続き推進する。

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等

- ・ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(令和4年3月改訂)
- ・ (管理職向け)研修のための手引き
- ・ (職員向け)研修のための手引き
- ・ 介護現場におけるハラスメントと事例集

上記マニュアルや手引については、以下に掲載しているので参考にしてください

1. (厚生労働省ホームページ) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

介護現場におけるハラスメントの定義

① 身体的暴力

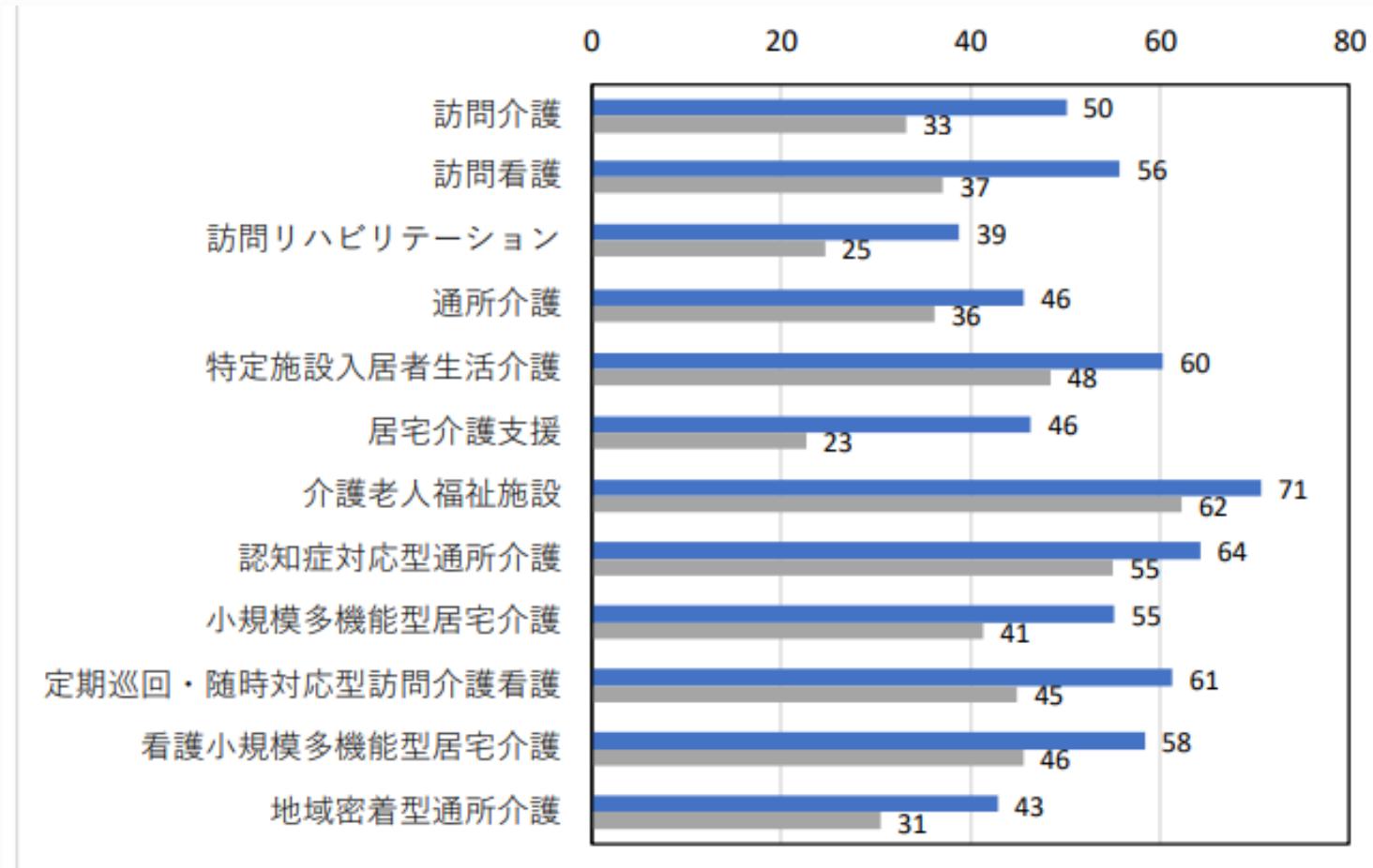
② 精神的暴力

③ セクシュアルハラスメント

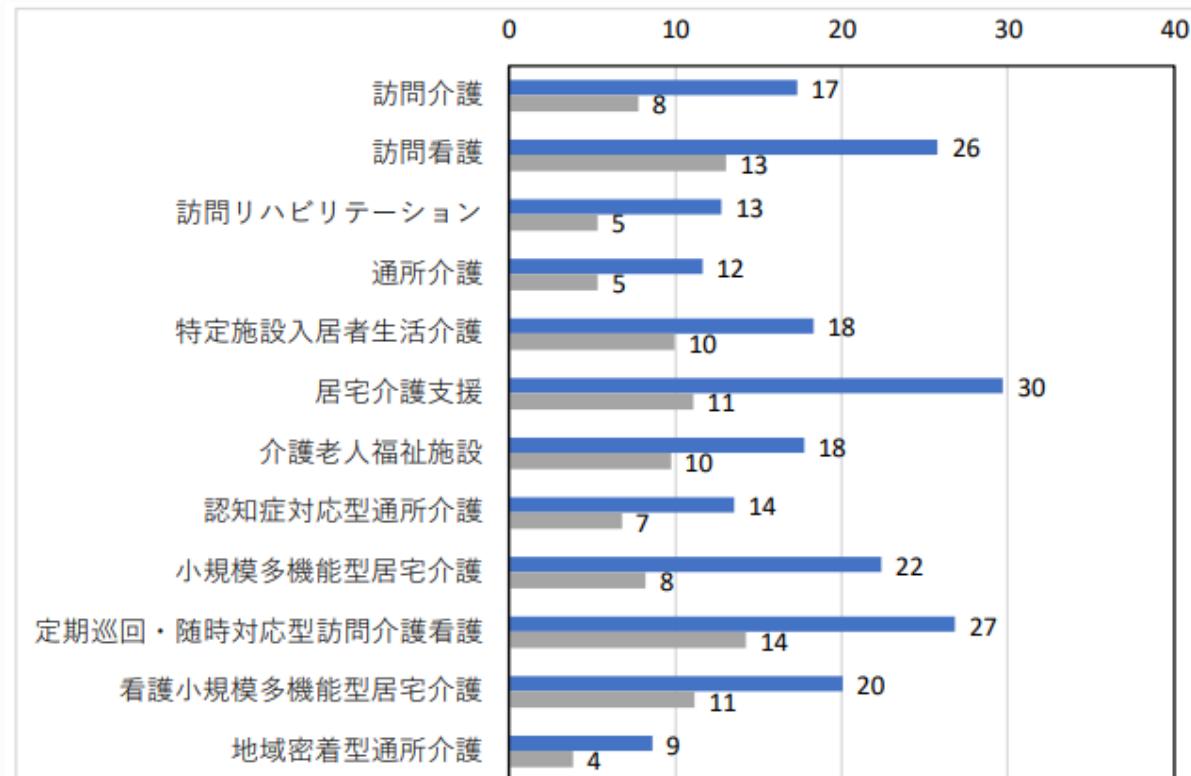
利用者や家族などによるハラスメント実態

1. 平成30年度
厚生労働省老人保健健康増進事業における調査結果
2. ハラスメントを受けた経験のある職員
 - 利用者から 4~7割
 - 家族などから 1~3割

利用者や家族などによるハラスメント実態 利用者からハラスメントを受けたことのある職員の割合



利用者や家族などによるハラスメント実態 家族からハラスメントを受けたことの利用者職員の割合



上がこれまで
下がこの1年間
(平成30年)

(単位:%)

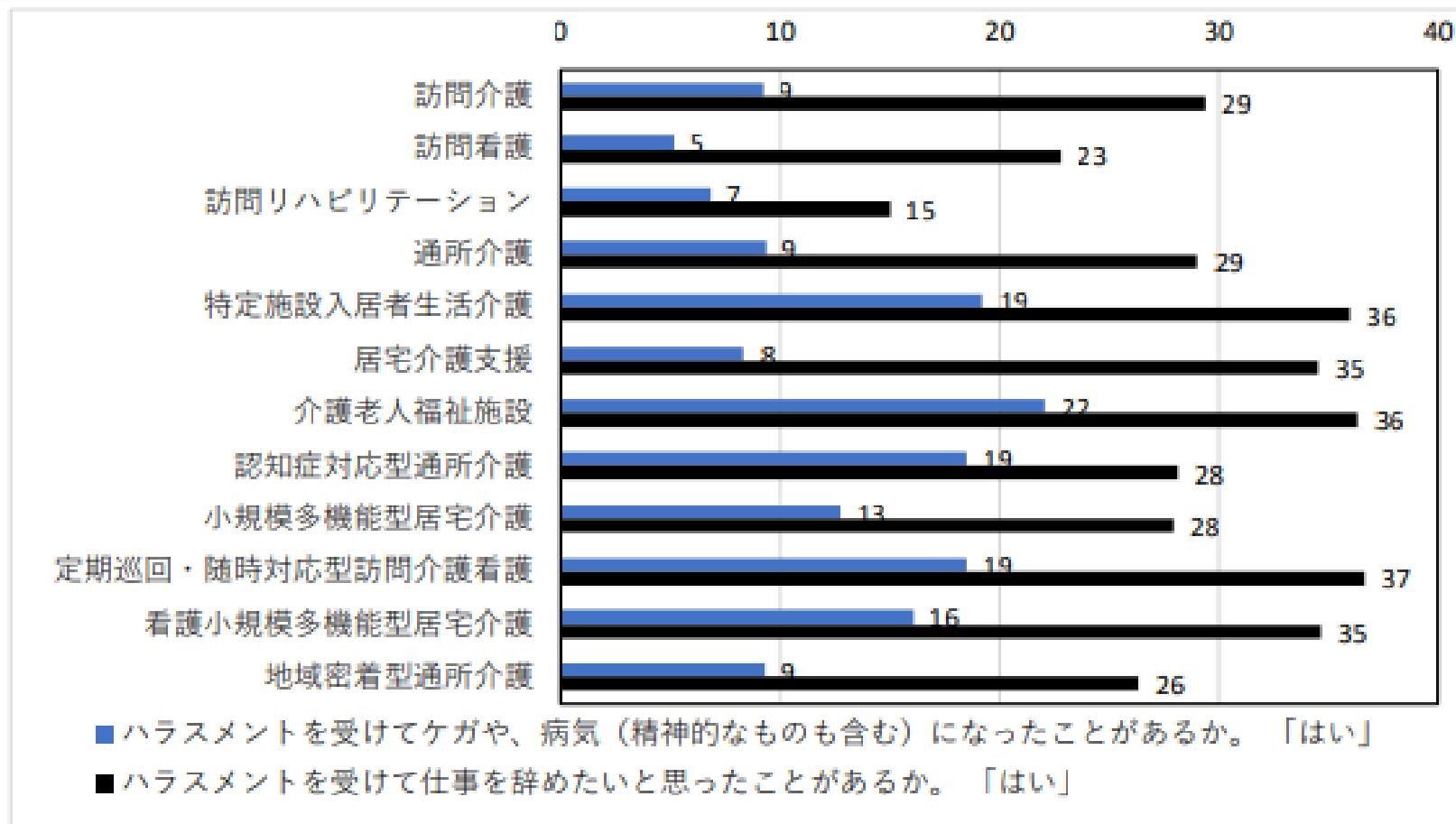
利用者や家族などによるハラスメント実態

利用者や家族職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合

	身体的暴力 (%)	精神的暴力 (%)	セクシュアル ハラスメント (%)	その他 (%)	該当者数 (人)
訪問介護	41.8	81.0	36.8	3.2	840
訪問看護	45.4	61.8	53.4	3.4	262
訪問リハビリテーション	51.8	59.9	40.1	4.5	222
通所介護	67.9	73.4	49.4	1.7	237
特定施設入居者生活介護	81.9	76.1	35.6	3.4	326
居宅介護支援	41.0	73.7	36.9	4.1	217
介護老人福祉施設	90.3	70.6	30.2	2.2	629
認知症対応型通所介護	86.8	73.7	33.3	1.8	114
小規模多機能型居宅介護	74.7	71.9	32.9	2.7	146
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	59.7	72.0	37.1	4.8	186
看護小規模多機能型居宅介護	72.6	71.8	31.1	3.7	241
地域密着型通所介護	58.4	70.1	48.0	2.8	358

(複数回答)

利用者や家族などによるハラスメント事態 ハラスメントを受けてけがや病気になった職員、仕事を辞めたい と思った職員の割合



ハラスメント対策

ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題

- ・利用者、家族などの性格または生活歴
- ・利用者・家族などがサービスの範囲を理解していない
- ・利用者・家族などの病気、障害によるものがある
- ・ハラスメントを受けたことを相談しにくい職場環境である
- ・自分さえ我慢すれば……

ハラスメント対策

職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み

- 利用者・家族等への啓発活動
- 相談しやすい組織体制の整備
- 再発防止への取り組み

ハラスメント対策

ハラスメント対策の必要性

- ・ハラスメントはいかなる場合も認められるものではない
- ・介護現場では、職員の退職へと繋がる可能性が高い
- ・労働契約法による「労働者に対する安全配慮義務等がある」
- ・ハラスメントを行っている人が抱える問題を解決に導く
- ・職員を守る=利用者を守る(継続的で円滑な利用に繋がる)

ハラスメント対策

事業者のハラスメントの法的責任

1. 男女雇用機会均等法 ~職場のセクシュアル・ハラスメントの防止~

- セクシュアル・ハラスメントがあつてはならない旨の事業主の方針の明確化、周知・啓発
- 相談窓口、担当者、人事部門との連携などの整備
- 事後の迅速且つ適切な対応
- プライバシーの保護、不利益取扱い禁止の周知・啓発

2. 民法 ~加害者や使用者に対する損害賠償請求~

- 加害者には人格権侵害による不法行為として損害賠償責任が生じることがあります

3. 刑法等 ~加害者に犯罪として処罰を求める~

ハラスメント対策 基本的な考え方

権利侵害として捉える

- (1)組織的・総合的に対応する
- (2)初期対応が重要
- (3)起こった要因の分析が大切
- (4)サービスの質の向上に向けて取り組む
- (5)一人で抱え込まないこと
- (6)施設・事業所ですべてを抱え込まないこと
- (7)ハラスメントを理由とする契約解除は、「正当な理由」が必要であること

ハラスメント対策

事業者自身として取り組むべきこと

- ・ ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定
- ・ 基本方針の職員、利用者及び家族などへの周知
- ・ マニュアルなどの作成・共有
- ・ 報告・相談しやすい窓口の設置
- ・ 介護保険サービスの業務範囲などへのしっかりととした理解と統一
- ・ PDCA サイクルの考え方を応用した対策などの更新

ハラスメント：事業所自身として取り組むべきこと 利用者・家族などに対する周知

1. 契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。
 - **わかりやすい表現を用いる**
周知にあたっては、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用います
 - **文書を渡して終わりにしない**
文書で渡すだけではなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います
 - **繰り返し伝える**
虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えます。利用者・家族などの状況によっては、繰り返し管理者などが伝えることも大切です。場合によっては、医師や介護支援専門員など第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていくことが重要です

事業所自身として取り組むべきこと 発生した場合の初期対応 など

- 職員の安全が第一
- 即座に対応する

☞ 日頃の準備:「初動マニュアル」を用意

① まずは、職員の安全を図る

⇒ ② 状況を確認・対応、対応の指示

⇒ ③ (必要に応じ)外部の関係者へ連絡・通報

ハラスメント対策

職員に対して取り組むべきこと

- ① 組織としての基本方針や必要な情報の周知
- ② 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進
- ③ 職員への研修の実施
- ④ 職員のハラスメントの状況把握のための取組（アンケートなど）
- ⑤ 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等
- ⑥ 管理者向け研修の実施（参照：『管理者向け研修のための手引き』）

職員に対して取り組むべきこと

- **職員研修**

- 利用者へ説明のための研修

- 契約書や重要事項説明書
 - 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
 - 説明を十分に理解されていない場合の対応について

- 疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修

- **報告・相談すること**

- 利用者・家族などからの苦情、要望又は不満があった場合(客観的に記録に残す)
 - ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合
 - 利用者・家族などから理不尽な要求があった場合(適切に断る必要がある)

- **情報共有と注意すべきこと**

- (情報共有)ハラスメントの事例に関する情報の共有
 - (注意すること)服装や身だしなみについて / 職員個人の情報提供に関して

関連資料の紹介

「介護現場におけるハラスメント事例集」

1. この事例集には14の事例と
法人としての予防・対策のための取り組みが記載されています
2. 【事例集から見た対応のポイント】
 - ハラスメントまたはその疑いが発生した段階で事業所内で必要な情報を
共有し適切な対策を立てる
 - 記録を残しておくことが重要
 - セクハラに関する相談があれば速やかに同性介護が望ましい
 - 地域包括や医師等の地域の関係者と連携し対応を相談する
 - 相談を受けたらすぐに利用者本人への確認や注意、家族にも伝える
等々

② カスタマーハラスメント防止、対策



『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』

カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会
厚生労働省ホームページよりダウンロードいただけます

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

令和3年度介護報酬改定 運営基準

1. 「カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることを推奨する」
2. (参考)
3. 令和6年度介護報酬改定に伴う対応
4. 訪問介護については、**カスタマーハラスメント等**が行われるおそれがある場合等について、以下の①②の場合には、2人の訪問介護員によるサービス提供を行うことが可能としており、この場合、介護報酬上、2倍の報酬を算定できる仕組みとしている。①**利用者又はその家族等の同意**かつ②**暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合**

カスハラ対策を全事業者に義務化

(カスハラ対策義務化の背景)

2024年10月4日に制定された「東京都・カスタマー・ハラスメント防止条例」以外に、防止策を義務づける直接的な規定もないのが現状。

(2025年法改正)

カスハラ対策は全事業者の義務に: 2025年6月4日に、労働施策総合推進法等の一部を改正する法律(以下、「カスハラ対策法」といいます)が国会で可決・成立したことにより、従業員数に関係なく、すべての企業・事業所にカスタマーハラスメント(カスハラ)対策が義務付けられました。

カスハラ対策法は、公布日から起算して1年6月以内で政令で定める日に施行される予定になっているので、早ければ、**2026年10月頃から施行される可能性**があります。

事業主が講ずべき措置等について、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針を定めることが規定されており、**カスハラの対象となる行為の具体例やそれに対して事業主が講ずべき措置の内容について明確化される予定**です。

カスタマーハラスメントの防止、対策

1. **カスタマーハラスメント**とは利用者や家族等からのクレーム全てを指すものではありません
2. **クレーム**  介護やサービス内容等への改善を求める正当なクレーム
3. 過剰な要求を行ったり介護やサービス内容に不当な言いがかりをつける
例) 義務のないことを求められる、義務の有無にかかわらずその態様が異常
不當・悪質なクレーム

カスタマーハラスメントからは職員を守る対応が求められます

【カスタマーハラスメントの例】

- ・ 長時間の拘束、長電話、頻繁に事業所に来てその度にクレームを言う、大声で威嚇する
- ・ 大声、暴言で職員を責める、難癖をつけ利用料を払わない、日用品を過度に要求する
- ・ 特別扱いの要求、SNSへの暴露をほのめかす、職員の解雇を要求する 等々

カスタマーハラスメントが抵触する法律

1. カスタマーハラスメントに係る犯罪、違法行為がどのような法律に抵触するのか、以下のようなものがあります

傷害罪、暴行罪、脅迫罪、恐喝罪、未遂罪、強要罪
名誉毀損罪、侮辱罪、信用毀損及び業務妨害
威力業務妨害罪、不退去罪

2. その他、軽犯罪法においても、日常生活の道徳規範に反する軽微なものが処罰の対象とされており、カスタマーハラスメントに類する行為が様々な法律・規制に抵触する可能性があります。

カスタマーハラスメント対策の基本

- 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、職員への周知と啓発
- 職員(被害者)のための相談対応体制の整備
- 対応方法、手順の策定
- 事業所内対応ルールの職員等への教育・研修

カスタマーハラスメントが起こった際

- 事実関係の正確な確認と事案への対応
- 職員への配慮の措置
- 再発防止のための取組 等々

ハラスメント行為別対応例

- ① **時間拘束型**:長時間にわたり職員を拘束する。長時間、電話を続ける
- ② **リピート型** :理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、面会を求める
- ③ **暴言型** :大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定、名誉毀損
- ④ **暴力型** :殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかる等の行為
- ⑤ **威嚇、脅迫型**:「殺されたいのか」といった脅迫的な発言、反社会的勢力との関係をほのめかす、職員を怖がらせるような行為をとる
- ⑥ **権威型** :正当な理由なく権威を振りかざして要求を通そうとする
- ⑦ **事業所外拘束型**:クレームの詳細がわからない状態で利用者の自宅や特定の場所に呼ぶ
- ⑧ **SNS/インターネット上の誹謗中傷型**:インターネット上に名誉を毀損する、プライバシーを侵害する情報を掲載する

ハラスメント行為別対応例

①時間拘束型

- ・ 対応できない理由を説明する
- ・ 応じられないことを明確に伝える

ハラスメント行為別対応例

②リピート型

- ・ 通話内容を記録する
- ・ 窓口を一本化する
- ・ 毅然とした態度をとる

ハラスメント行為別対応例

③暴言型

- ・ 止めるよう求めれる
- ・ 発言に関しては、後で事実確認出来るよう録音等する
- ・ 退去を求める

ハラスメント行為別対応例

④暴力型

- ・ 危害が及ばないよう一定の距離をとる
- ・ 安全確保を優先する

ハラスメント行為別対応例

⑤威嚇、脅迫型

- ・ 複数名で対応する
- ・ 対応者の安全確保を優先する
- ・ 毅然とした態度

ハラスメント行為別対応例

⑥権威型

- ・ 不用意な発言はしない
- ・ 上位者と交代する
- ・ 要求には応じない

ハラスメント行為別対応例

⑦事業所外拘束型

- ・ 単独での対応は行わない

ハラスメント行為別対応例

⑧SNS/インターネット上の誹謗中傷型

- ・ ホームページ等の管理者や運営者に削除を求める
- ・ 発信者情報の開示を請求する

ハラスメント行為別対応例

⑨セクシャルハラスメント型

- ・ 録音、録画による証拠を残す
- ・ 事実確認を行う
- ・ 加害者に警告を行う

カスタマーハラスメントが疑われる場合 現場での対応

留意点

- ・個室に招いて二人以上で対応する
- ・相手が感情的になっていても、ていねいに話をする
- ・専門用語は使わない
- ・質問をまじえながら、要点を確認する
- ・相手の了解を得て、録音する
- ・議論は避ける
- ・その場しのぎの回答はしない
- ・冷却期間をもうける「後で連絡します」

カスタマーハラスメント防止に取り組むメリット

1. 取り組んだ事業所職員からの声

- ・対応方法を明示することで、働きやすくなつた
- ・研修の受講後は、落ち着いて対応できるようになつた
- ・職場環境が明るくなつた
- ・迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が良くなつた

お疲れ様でした…



一般社団法人 和歌山県社会福祉士会