

令和6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 高齢者虐待防止への取り組み
- ③ 介護現場におけるハラスメント対策について

① 人権擁護推進員等の役割・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依然として見受けられます。

☞ 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。

接遇の大切さ

☞ 接遇とは

マニュアル的な最低限のサービスではなく、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: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

☞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

利用者の権利

【サービスの水準・質にかかわる権利として】

- 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個人の尊厳にかかわる呼称・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に 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ってきます。
- ☞ 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に
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、と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を一緒に考えます。
- ☞ 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
- ☞ パーソナル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**

研修を実施する上での留意点

職場内研修（OJT）と職場外研修（Off JT）の組み合わせ

◇内研修職場（OJT）

- ・法人の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った場合の追加受講
- ・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 してもらおう、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 自信をもって働けるように人権擁護推進員研修を進めていってください。
- ☞ 職員も利用者も大切に、“**尊敬し合える関係性**”や、笑顔で働ける “**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 高齢者虐待防止への取り組み

令和3年度 介護保険法改正

「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。

高齢者虐待防止の推進

具体的な取り組み

- 委員会の定期的開催とその結果の周知
- 虐待防止の指針の整備
- 職員への研修の実施
- 担当者の配置

高齢者虐待防止のための指針

1. 基本的な考え方

高齢者虐待は人権侵害であり犯罪行為であると認識のもと、高齢者虐待防止法の理念に基づき、高齢者の尊厳の保持・人格の尊重を重視し、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・早期対応に努め高齢者虐待に該当する行為を行わないこと。

「高齢者虐待防止法」では次の5つの行為の類型をもって「虐待」と定義しています。

- (1) 身体的虐待 (2) ネグレクト (3) 心理的虐待
(4) 性的虐待 (5) 経済的虐待

以上、5つの類型に分類されます。

①「不適切ケアとは？」



高齢者虐待とは、先に示した5つの類型になりますが、不適切ケアとは、介護職員による明らかな虐待行為ではなくとも、利用者やその家族を不快にさせたり傷つけたりする言動や行為を指します。たとえ自覚なく行っていたとしても、正しいとは言えないケアはすべて不適切ケアに含まれます。

②「不適切ケアとは？」

このような不適切ケアを無くすことが、高齢者虐待の防止につながることを認識することが大切です。

続いて、類型別に、高齢者虐待及び不適切ケアと思われる事例を紹介していきます。

自身の業務を振り返りながら、一緒に考えていきましょう。

『身体的虐待に関する具体例』①

1. 微熱を理由に、ベッド上での生活を強制された。
2. 声掛けの為に腰を叩かれ、とても痛がっていた。
3. 大きなスプーンでロー杯に入れる為、上手く飲み込めず、むせてしまう事がある。
4. 車椅子の移動、あるいは食事の介助、衣服の着脱時等、乱暴でテンポが速く、利用者がおどおどしている。
5. 利用者に布団を掛けるとき、放り投げるように掛けた。
6. 関節可動域に制限があるにも関わらず、健側から無理矢理着替えをさせた。
7. 経管栄養のチューブを抜き取る事があったので、ベッドに手を縛って抜き取る動作を制限した。

『身体的虐待に関する具体例』②

8. 臥床の介助の際、あわてた様子で、乱暴に寝かせているのを見かけた。
9. 車椅子にベルトで拘束されているのを目撃した。
10. トイレに閉じこめられていた。
11. つねられたか、はたかれたようで(確認はできていないが)、手足に触れると「痛い、痛い」という。腕や足につねられたような傷跡と内出血があった。
12. 認知症だから分からないだろうと思って、乱暴な言葉使いや身体を叩かれてた。
13. 車椅子を強く押し放たれ、恐怖を覚えた。
14. 声掛けなしに、ベッドから車椅子に移乗させた。

『ネグレクトに関する具体例』①

1. 訪室の度に目やにがたまっている。
2. 洋服がはだけたり、汚れている状態が長く、放置されている様子。
3. いつ面会に行っても、同じ洋服を着ていることが多い。
4. 夜間はオムツ交換をしてくれず、朝、寝間着からシーツがびしょびしょになり冷たかった。
5. 汚れたシーツを替えてくれなかった。
6. ベッドのシーツの上の食べこぼしが常にある。
7. 入浴後、髪の毛を乾かしてもらえない。
8. 排泄後のズボンがねじれていることが結構ある。
9. 椅子に座らせっぱなしで、積極的に働きかけをする姿勢がない。

『心理的虐待に関する具体例』①

1. まだ十分トイレで対応できるのに、紙おむつを当てられている。
2. 「入所しているのは、あなた1人ではないんだから。」と言われた。
3. 認知症の人に対して、「同じことを何回も言わない。」「何回言ったらわかるの?」「さっきトイレに行ったばかりでしょう。」などと声を荒げて言う。
4. 食べ残しをすると「残した物は捨てなければならないの。」と強い口調で言われた。
5. 上から物を言う。高齢者(年長者)を敬う態度が感じられない。
6. 「何をやっているんだ。」「何ぐずぐずしているんだ。」等、乱暴な言葉遣いをされた。
7. 呼び捨てで名前を呼ばれた。
8. 「それはやめましょう。駄目です。」等と高圧的に指示する。
9. 自分が秘密にしていることをリビングでベラベラとしゃべっている。
10. リビングで自分のトイレ(便の事)のことにに関して大声で話をされた。
11. 手のかかる人に対して聞こえない素振りをした。

『心理的虐待に関する具体例』②

12. 忙しいことを理由に話を聞いてもらえない。
13. 「早く食べて」と急がせる言葉を言う。
14. 声をかけても全く返事をしない。
15. 認知症の人が「帰りたい」と言っていることに対して無視をしている。
16. 認知症の人をあだ名をつけて呼んでいた。
17. 「臭い、臭い。」「便祭りや」などと声をかけながらおむつ交換をした。
18. 食事量が減少している利用者に「食べないと死んでしまうよ。」と言っていた。
19. 上肢に片麻痺があり使えないのに、両手でしか出来ない作業を与えられた。
20. 同じことを何度も言ってしまう人に「うるさい、さっきも聞きましたよ。」と言う。
21. 認知症の方を、『認知』という。この言葉に代表されるように、職員間、ご家族、利用者に対して略語を用いる。(当事者は、傷ついていることも知らずに)

『性的虐待に関する具体例』

1. カーテンを開けっぱなしで女性のおむつ交換をしていた。
2. 必要がないのに裸の写真を撮られた。
3. 本人が嫌がっているのに卑猥な言葉かけをする。

『経済的虐待に関する具体例』

1. 介護職員に買い物を頼んだので、お駄賃として金品を渡した。
2. 管理能力は十分あるが、自分で現金を管理させてもらえない
3. テレビを観ることができる状態ではないのに、高額なテレビ使用料を請求されている。

虐待を防止するためには

1)理念とその共有について

- ・介護の理念や組織運営の方針を明確にする
- ・理念や方針を職員間で共有する
- ・理念や方針を実現するための具体的な指針を提示する

2)組織体制について

- それぞれの職責・職種による責任や役割を明確にする
- 苦情処理体制をはじめとする必要な組織を設置・運営する
- 職員教育の体制を整える

3)運営姿勢について

- 第三者の目を入れ、開かれた組織にする
- 利用者、家族との情報共有に努める
- 業務の目的や構造、具体的な流れを見直してみる

4)組織風土について

- ・組織運営の健全化、チームアプローチの充実、倫理観と法令遵守を高める教育の実施に丁寧に取り組んでいく
- ・取り組みの過程を職員間で体験的に共有する
- ・負担の多さやストレスへの対策を十分に図る

5)意識不足について

- ・基本的な職業倫理・専門性に関する学習を徹底する
- ・目指すべき介護の理念をつくり共有する

6)虐待、身体拘束に関する意識・知識について

- ・関連する法律や規定の内容を知識として学ぶ
- ・拘束を行わないケアや虐待を未然に防ぐ方法を具体的に学ぶ

事業所管理者・職員の責務

事業所管理者・職員としての責務

①高齢者虐待を発見しても、事業所内においては職員同士がかばいあうことが想定されますが、虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を見つけた場合は、その場で職員間の注意喚起が必要です。一人だけで悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談、報告する事が大切です。また、高齢者本人や家族から虐待の訴えを受けた場合も同様の対応が必要になります。

②職員本人が虐待と思われる行為や不適切なケアを行った場合も、高齡者の権利擁護の観点から隠したりせず、早期に上司に報告・相談することが大切です。

③高齡者虐待の通報は事業所職員全員の義務。法律的な義務として行うべきものです。

④相談者の保護

高齡者虐待防止法では、高齡者虐待の通報等を行った従業者等は、通報等をしたことを理由に、解雇その他不利益な取扱いを受けないこと(第21条第7項)と規定されています。管理者は職員に対して、このような通報等を理由とする不利益な取扱いの禁止措置の存在を周知することが必要になります。

⑤行政への報告と協力

虐待は他者から見えないところで行われる傾向をもっており、管理者が知らないところで起こり得ます。また、虐待をしている職員に自覚がないまま行われていることがあるため、事業所自らが事実確認の調査を行うことは簡単ではありません。虐待が疑われた場合には市町村に通報することが責務となります。

最近の事業所による虐待のニュース

最近の事業所虐待のニュースを紹介します。

このようにしてニュースとして取り上げられる事例は事業所虐待全体としてはごく一部です。

介護施設で虐待容疑 元職員の41歳男を逮捕 (2024年8月22日)

〇〇県の介護施設で昨年12月、利用者の90代女性に暴行し、けがを負わせたとして、警察署は20日、〇〇市の元施設職員の容疑者の男(41)を傷害(高齢者虐待)の疑いで逮捕した。「間違いない」と容疑を認めているという。

逮捕容疑は、昨年12月8日午前5時40分ごろから7時10分ごろの間、当時勤めていた施設で、ベッドに横たわっていた利用者の女性の髪をつかんで引き倒したり、水のようなものをかけたりする暴行を加え、額に全治約2週間の打撲を負わせた疑い。警察署によると、被害女性から事情を聞いた家族が署に通報して発覚。署は日頃から虐待がなかったかどうかを含め、捜査している。

特別養護老人ホームで虐待 事業者が行政処分 (2024年6月27日)

〇〇町にある特別養護老人ホームで入所者に暴行を加えるなどの虐待があったとして〇〇県は、この施設に対し、7月から3か月間、新規利用者の受け入れの停止などを命じる行政処分を行いました。

県によると、今年2月、60代の職員が90代の入所者に対し、顔面をテーブルに押しつける暴行を加えたということです。警察などによりますと、この職員は逮捕され、暴行の罪で略式起訴されました。

この施設の職員から内部通報があり、県と町が施設に対し、聞き取り調査した結果、暴行を加えた職員とは別の複数の職員が不適切な言葉づかいや態度で入所者に接したほか、排せつの介助の求めを不必要に断ったりナースコールを手の届かない場所に移動させたりしたことも新たにわかったということです。

高齢者施設の女性入居者の両手首をベッドの柵にビニールテープで固定…「身体的虐待」で行政指導（2024年6月6日）

〇〇市は5日、市の高齢者施設で、職員が入居者をベッドに少なくとも数時間拘束する身体的虐待を行ったとして、行政指導したと明らかにした。入居者は手首に擦り傷などを負った。市高齢福祉課などによると、2月21日夜、1人で夜勤をしていた40歳代の男性職員が、自室のベッドで横になっていた90歳代の女性入居者の両手首をベッドの柵にビニールテープで固定した。翌朝に出勤した別の職員が発見し、同28日に関係者が市に通報した。

市は3月上旬に施設を立ち入り調査し、例外的に拘束が認められる条件を満たしていないと判断。施設全体で事前に協議を行っていなかった。高齢者虐待防止法に基づく身体的虐待と認定し、再発防止のための改善計画の提出も求めた。

特別養護老人ホーム 虐待で3か月間新規受け入れ停止に (2024年7月10日)

〇〇市の特別養護老人ホームの介護職員が、入所者に暴行を繰り返し 返した行為が身体的虐待に当たるとして、市は施設に対して、来月から3か月間、新規の利用者の受け入れを停止させる行政処分を行いました。

この特別養護老人ホームでは、今年4月、男性の介護職員が入所者に対し、体を抱えて投げつけるようにベッドに戻したり、ベッドから起き上がろうとした際に蹴りつけたりしたということです。

こうした行為は複数回確認され、入所者が手首を骨折したということで、市は身体的虐待に当たるとして、施設に対し来月1日から3か月間、新規の利用者の受け入れを停止させる処分を行いました。

おわりに

・虐待の具体例や不適切ケアを知っていただくことで虐待の早期発見や気づきが促され、よりよい介護を考えるきっかけになります。(具体例が全てではないので注意が必要です。)

・繰り返しになりますが、虐待の発見者は通報義務が発生します。虐待と思われる行為や不適切なケアを受けている高齢者を発見した場合は、その場で職員同士、注意喚起することや一人だけで悩んだり、見てみぬ振りをせず、直属の上司や管理者に相談、報告する事が重要です。

管理者は【職員が相談しやすい環境や体制が整っているか？】

今一度見直してみることも大切な取り組みの一つになります。

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、介護職員の処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。

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。

※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にも推奨する。

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
(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

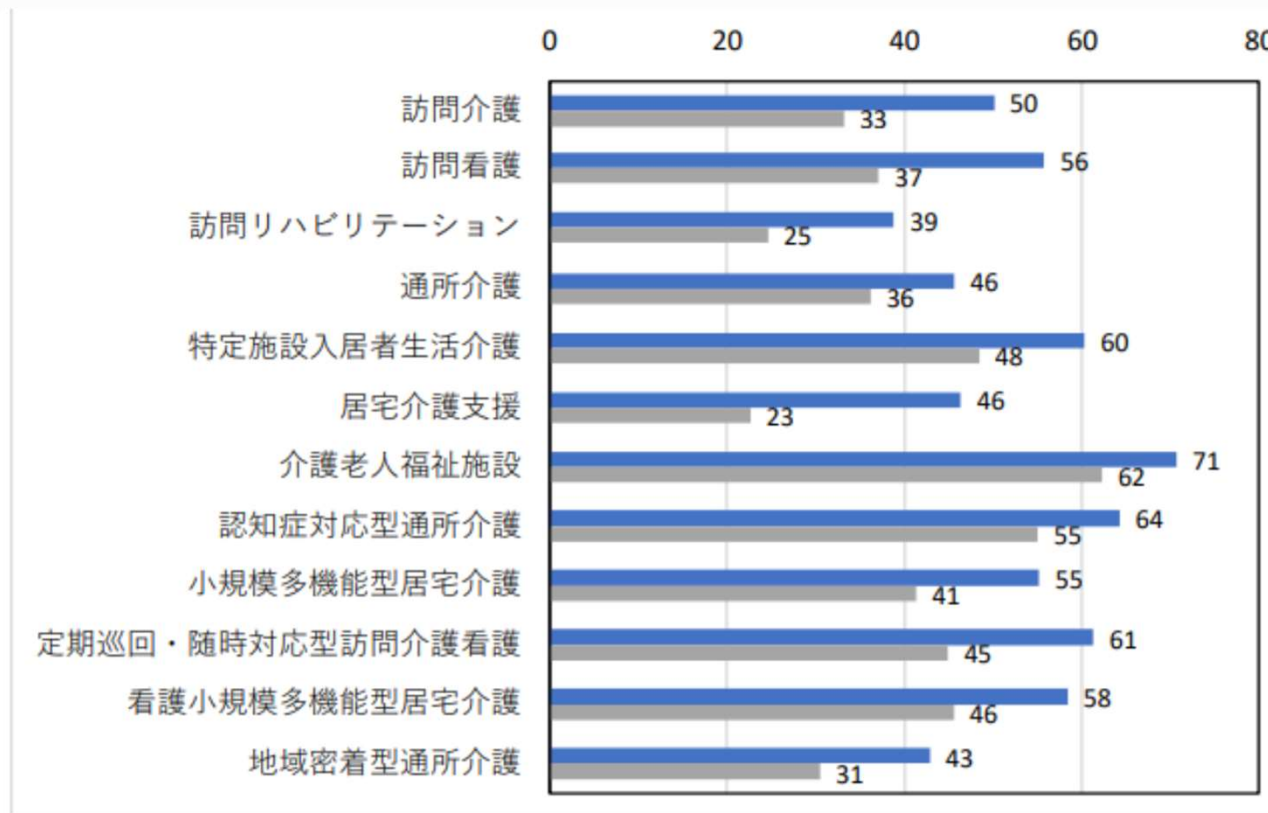
利用者や家族などによるハラスメント実態

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

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

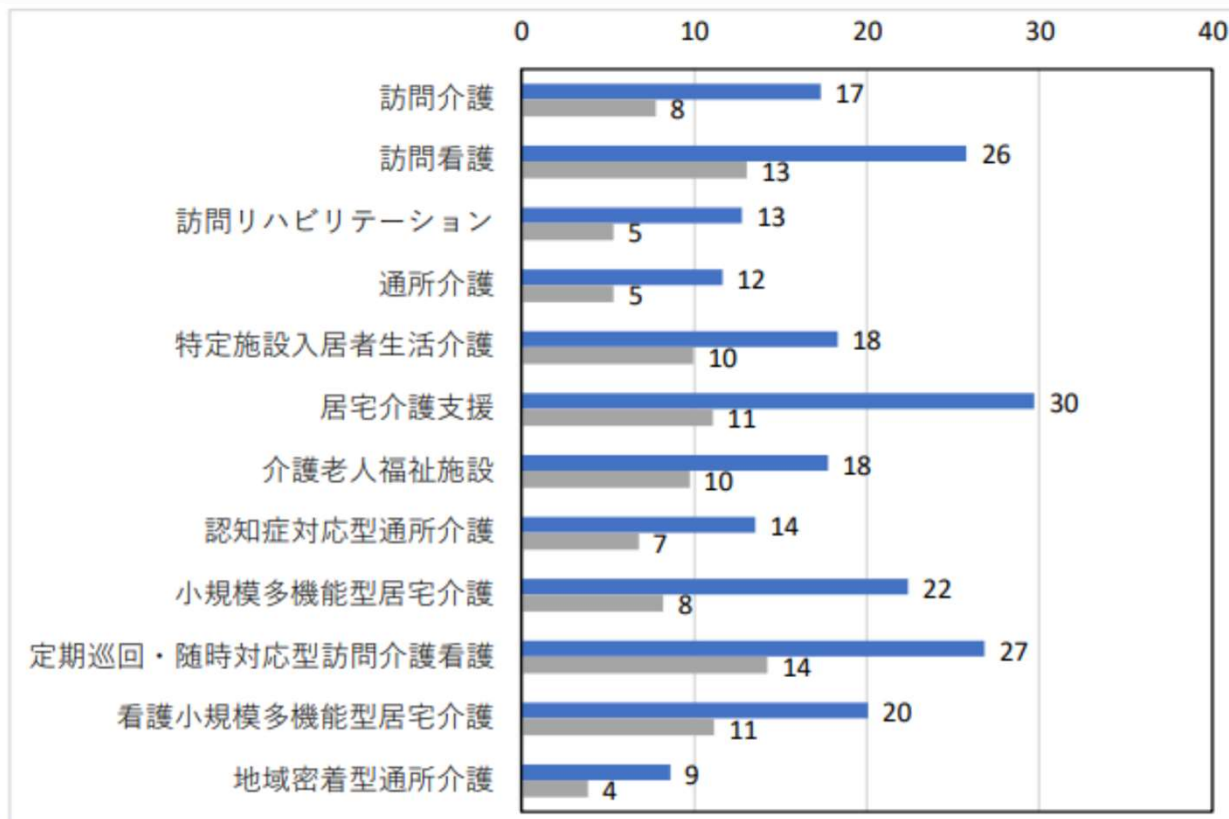
利用者や家族などによるハラスメント実態 利用者からハラスメントを受けたことのある職員の割合



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 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:%)

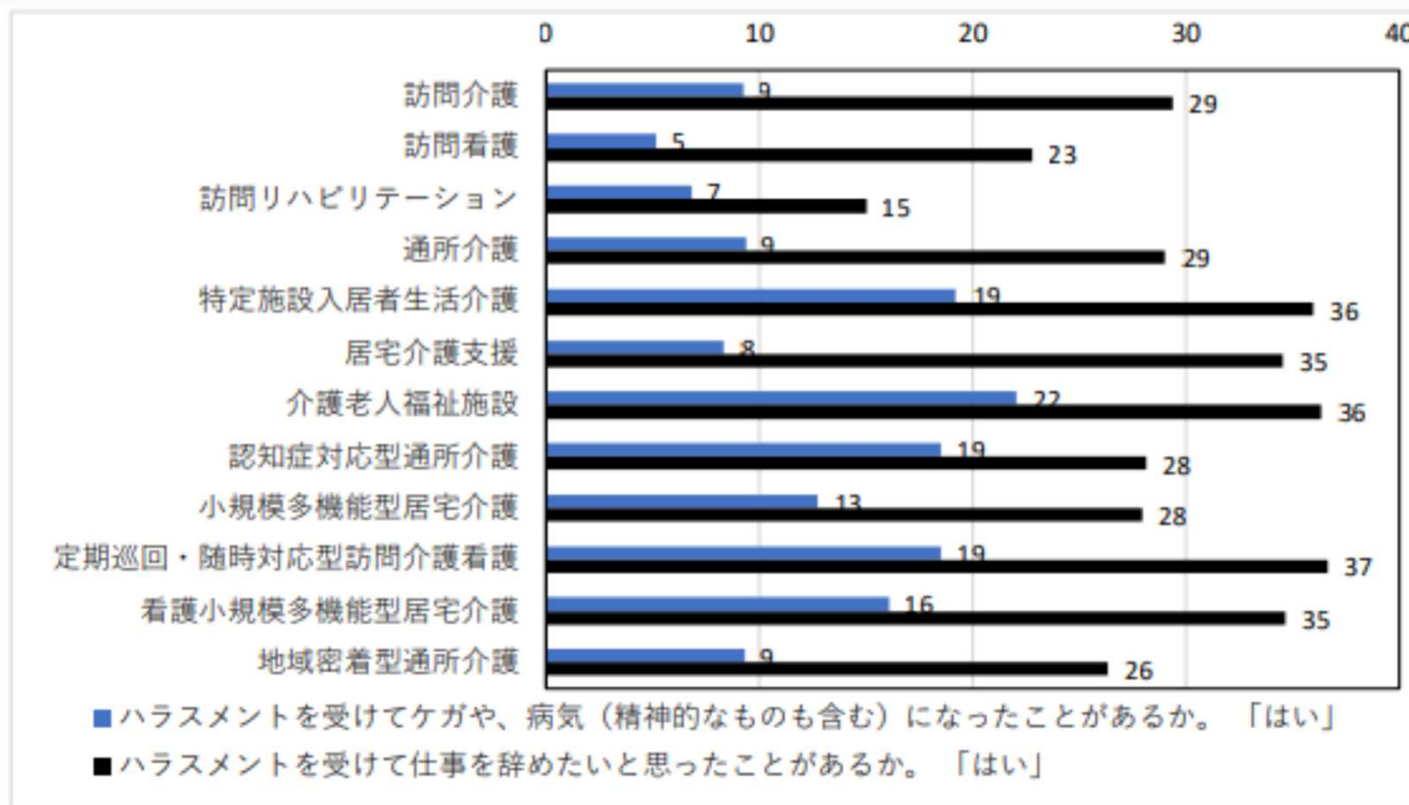
利用者や家族などによるハラスメント実態

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・ハラスメントがあっ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」

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

【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

「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」

(参考)

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**

最近のカスハラに関するニュース記事

カスハラ防止 全国初の条例

客から理不尽な要求や暴言などを受けるカスタマーハラスメント(カスハラ)の防止をめざす東京都の条例が10月4日、都議会本会議で可決、成立した。カスハラ防止に焦点を当てた条例は全国初で、来年4月から施行される。

従業員の保護を企業に義務づける法改正を国も検討中で、早ければ来年の通常国会への改正案提出をめざしている。

罰則は盛り込まれず、東京都は実効性を高めるためにガイドラインや業界共通のマニュアルをつくり、禁止行為の具体例を示すとしている。

カスタマーハラスメントの防止、対策

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

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

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
不当・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

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

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/インターネット上での誹謗中傷型**: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

- 止めるように求める
- 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

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

- 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

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、働きやすくなった
- 研修の受講後は、落ち着いて対応できるようになった
- 職場環境が明るくなった
- 迷惑行為をする人が少なくなり、職場環境が良くなった

ご清聴ありがとうございました

一般社団法人 和歌山県社会福祉士会