



# 介護分野における取組事例について

令和3年1月21日

厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課

# 目次：厚生労働省としての対応

## (1) 平成30年度老健事業について . . . . . P.2

- 介護現場におけるハラスメントの実態調査
- 介護事業者向けの対策マニュアルの作成

## (2) 令和元年度老健事業について . . . . . P.10

- 「管理者向け研修のため手引き」、「職員向け研修のための手引き」（研修用動画含む）の作成

## (3) 令和2年度老健事業について . . . . . P.14

- ハラスメントの予防策や解決に至った事例、地域における取組の事例等をまとめた事例集（仮称）の作成

## (4) 予算事業（基金）を通じての支援 . . . . . P.16

- 介護職員に対する悩み相談窓口設置事業（令和2年度新規メニュー）
- 介護事業所におけるハラスメント対策推進事業（令和2年度新規メニュー）

## (5) 令和3年度介護報酬改定における対応 . . . . . P.20

- 全ての介護サービス事業者に、男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策の実施を義務付ける。（基準省令改正）

# (1) 平成30年度老健事業について

# 介護現場におけるハラスメントに関する調査研究(平成30年度)

## 【事業概要】

- 介護現場におけるハラスメントの実態の把握や、介護事業者におけるハラスメント対策の取組事例の収集を行い、関係団体や行政、地域で取り組むことが必要な対応策について委員会を設置して検討するとともに、介護事業者向けの対策マニュアルを作成。

### <実態把握>

#### ○アンケート調査

【調査対象】全国の介護事業所・施設に勤務する管理者、職員

※回答数：管理者2,155 職員10,112

【調査内容】ハラスメントの実態や防止のための対策の状況、課題等

#### ○ヒアリング調査

【調査対象】8施設・事業所

【調査内容】ハラスメントの実態、発生したハラスメントへの対応、ハラスメント防止の取組の具体例等

### <介護現場におけるハラスメント対策マニュアル>

**目的：**介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を伝えるとともに、事業者として**取り組むべき対策などを示す**ことにより、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くための一助となること、ひいては人材の確保・定着につながること。

### ○介護現場におけるハラスメントの実態

- ・ハラスメントの実態…職員の4～7割が利用者からのハラスメントを経験しており、発生原因として、利用者等の性格・生活歴やサービスに関する過剰な期待・理解不足等が上位にあげられている。
- ・介護事業者の課題…ハラスメントの発生を把握している事業者は3～5割であり、ハラスメントを受けた際に相談しなかった職員が2～4割いる。
- ・職員の希望する対応…職員が施設・事業所に希望する対応としては、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい」、「具体的な対応について話し合う場が欲しい」、「利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい」が多い。



### ○事業者が具体的に取り組むべきこと

- ・事業者自身として…実態把握、PDCAサイクルの応用、利用者等に対する周知、相談しやすい職場づくり等
- ・職員に対して…研修の実施・充実、職場内の話し合いの場の設置等
- ・関係者の連携に向けて…行政や他職種・関係機関との情報共有や対策の検討機会の確保等

※ 本事業は平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業により、株式会社三菱総合研究所が実施した事業である。

# 介護現場におけるハラスメントに関する調査研究（H30年度老健事業）

## 【事業概要】

（実施団体）株式会社 三菱総合研究所《事業費：18,000千円》

- 介護現場におけるハラスメントの実態の把握や、介護事業者におけるハラスメント対策の取組事例の収集を行い、関係団体や行政、地域で取り組むことが必要な対応策を検討するとともに、介護事業者向けの対策マニュアルを作成する。

## 【実態把握】

### ○アンケート調査

【調査対象】全国の介護事業所・施設に勤務する  
管理者、職員

※回答数：管理者2,155 職員10,112

【調査内容】ハラスメントの実態や  
防止のための対策の状況、課題等

### ○ヒアリング調査

【調査対象】8施設・事業所

【調査内容】ハラスメントの実態、  
発生したハラスメントへの対応、  
ハラスメント防止の取組の具体例等

## 【対応策の検討】：検討委員会の設置

団体名（役職）	委員名※敬称略
津田塾大学（総合政策学部 客員教授）	村木 厚子◎
UAゼンセン日本介護クラフトユニオン（副事務局長）	村上 久美子
全国訪問看護事業協会（事務局長）	清崎 由美子
日本介護支援専門員協会（常任理事）	中林 弘明
民間介護事業推進委員会	黒木 悦子
全国ホームヘルパー協議会（会長）	神谷 洋美
日本ホームヘルパー協会（会長）	青木 文江
日本介護福祉士会（副会長）	藤野 裕子
全国介護老人福祉施設協議会（副会長）	峯田 幸悦
全国老人クラブ連合会（常任理事）	斎藤 秀樹
認知症の人と家族の会（理事・事務局長）	阿部 佳世
兵庫県（健康福祉部 少子高齢局 高齢政策課長）	津曲 共和
高村浩法律事務所（弁護士）	高村 浩

# マニュアルにおける「ハラスメント」の定義

- ハラスメントについては、確定した定義がないところ、先行の調査研究(※)を参考に、  
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をあわせて、「ハラスメント」と定義。

※「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル(公益社団法人兵庫県看護協会、兵庫県)」

## 1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む)

- 例: ○たたく、蹴る    ○コップをなげつける  
○手を払いのける    ○唾を吐く    ○服を引きちぎる

## 2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

- 例: ○威圧的な態度で文句を言い続ける    ○刃物を胸元でちらつかせる  
○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする    ○理不尽なサービスを要求する

## 3) セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

- 例: ○必要もなく手や腕をさわる    ○女性のヌードの写真を見せる  
○抱きしめる    ○卑猥な言動を繰り返す

# 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル①

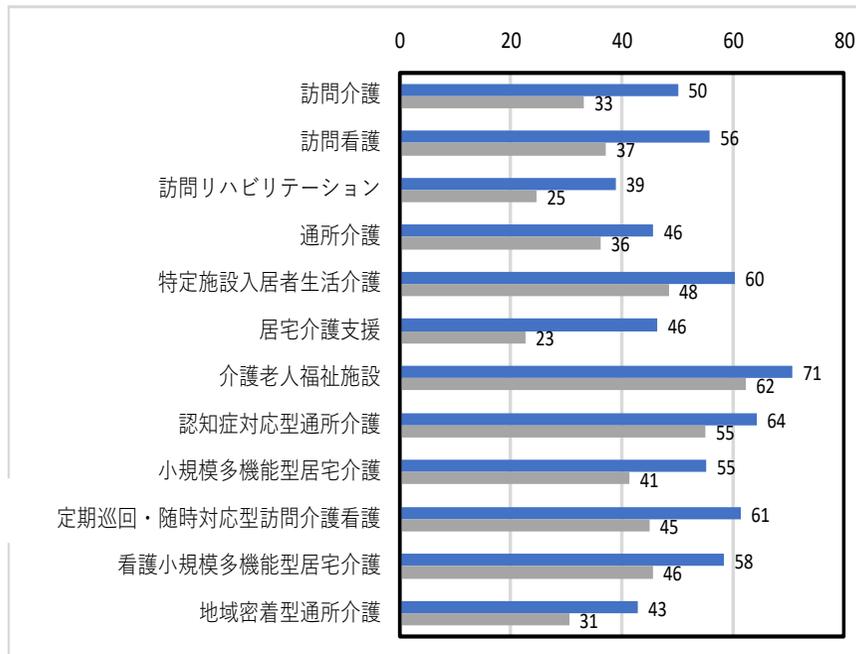
【目的】 介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を伝えるとともに、事業者として取り組むべき対策などを示すことにより、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くための一助となること、ひいては人材の確保・定着につながることを。

※ハラスメント＝身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントとする

## 介護現場におけるハラスメントの実態

○職員の4～7割が利用者からのハラスメントを経験

○発生原因としては、利用者等の性格・生活歴や、サービスに関する過剰な期待・理解不足等が上位にあげられている。



	利用者・家族等がサービスへ過剰な期待をしているから	利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから	利用者・家族等に認知症等の病気又は障害によるものであるから	利用者・家族等の性格又は生活歴
訪問介護	48.6	60.0	49.4	55.4
訪問看護	46.7	44.3	59.0	68.0
訪問リハビリテーション	42.7	47.7	50.4	51.2
通所介護	47.6	51.7	46.3	52.4
特定施設入居者生活介護	48.6	48.6	54.2	51.4
居宅介護支援	54.2	56.2	50.1	61.2
介護老人福祉施設	50.8	58.5	55.4	55.4
認知症対応型通所介護	39.3	44.6	55.4	46.4
小規模多機能型居宅介護	50.0	47.0	50.0	53.0
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	67.1	68.5	53.4	64.4
看護小規模多機能型居宅介護	59.7	59.7	47.8	56.7
地域密着型通所介護	38.1	42.3	44.4	51.7

ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位:%)

※上がこれまで、下が平成30年中

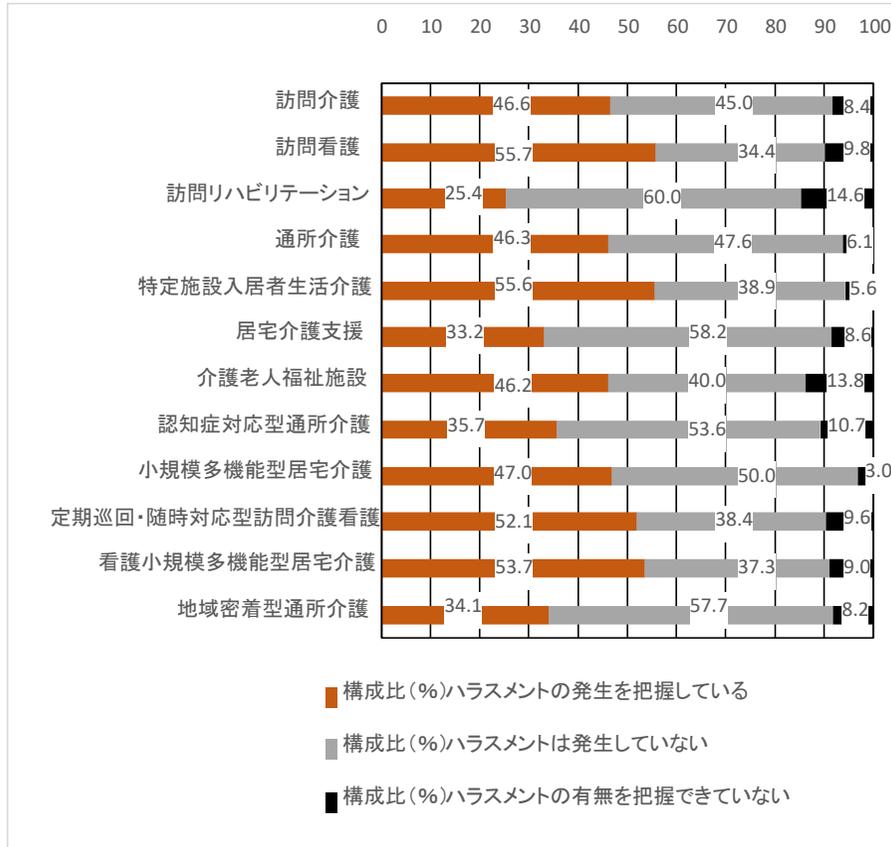
管理者等から見た利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因と考えられること(単位:%) (複数回答)

# 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル②

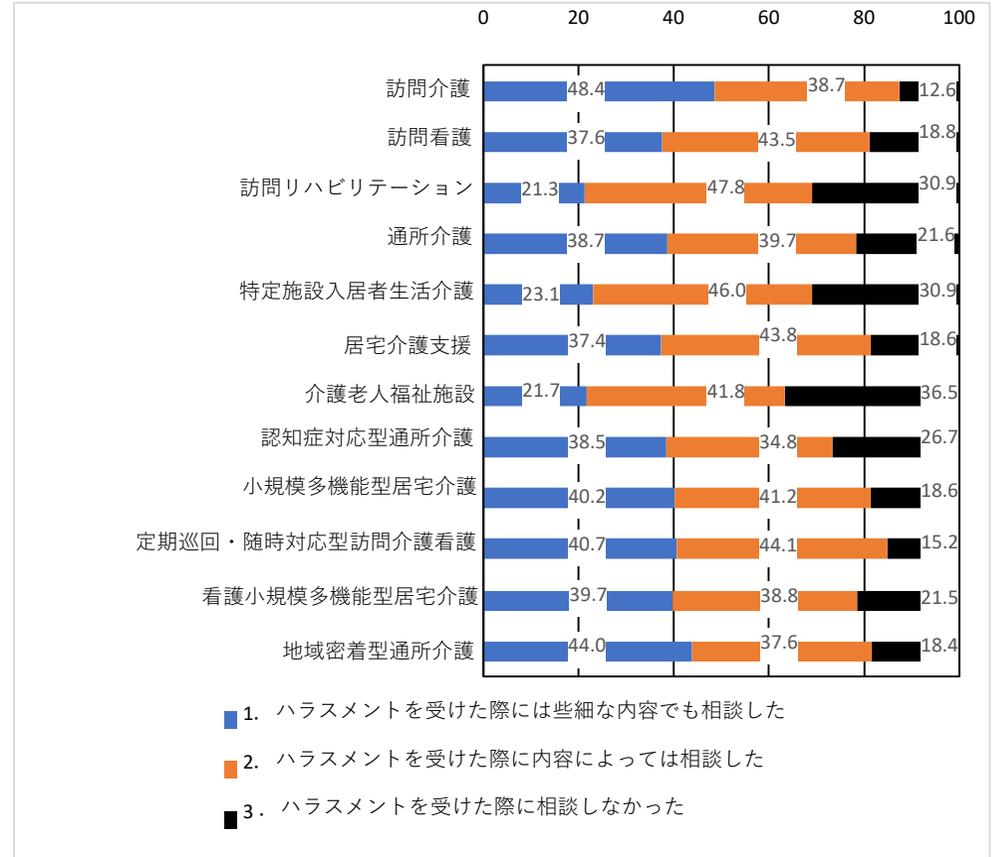
## 介護事業者の課題

○発生を把握している事業者は3～5割

○ハラスメントを受けた際に相談しなかった職員が2～4割



事業者のハラスメントの発生の把握状況等(単位:%)



ハラスメントを受けた職員の相談状況(単位:%)

# 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル③

## 職員が希望する対応

○職員が施設・事業所に希望する対応としては、「ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい」、「具体的な対応について話し合う場が欲しい」、「利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい」が多い。

	ハラスメントの報告をした際、事実を認めて欲しい	ハラスメントの報告をした際、今後の対応について明確に示して欲しい	具体的な対応について話し合う場が欲しい	他の機関や施設・事業所と情報共有を行い、適切な対応を取って欲しい	複数人で対応するなどの対応を取って欲しい	担当を変えるなどの対応を取って欲しい	利用者・家族等へ注意喚起し、再発防止に努めて欲しい	回答数
訪問介護	36.9	58.3	41.6	29.5	34.1	35.1	42.3	2532
訪問看護	42.4	65.0	52.8	46.3	56.8	46.6	50.1	706
訪問リハ	37.6	65.3	48.1	38.8	41.2	44.7	42.0	901
通所介護	35.3	53.4	41.2	28.4	34.2	18.5	39.8	655
特定施設入居者生活介護	37.4	59.4	40.4	21.0	30.9	19.0	41.8	673
居宅介護支援	34.8	58.5	50.3	36.9	44.8	38.3	38.1	959
介護老人福祉施設	37.1	56.9	42.1	26.9	33.8	20.0	37.3	1010
認知症対応型通所介護	41.1	60.4	49.3	26.1	40.6	20.3	32.9	207
小規模多機能	37.4	59.5	48.4	28.3	36.0	26.6	45.9	353
定期巡回	42.8	64.0	39.9	32.9	36.7	30.2	50.7	414
看護小規模多機能	42.9	61.4	47.1	29.9	43.1	25.9	45.0	529
地域密着型通所	37.9	53.9	44.1	26.6	37.4	23.4	40.0	1173

注：色のある項目は、サービス種別で上位3項目。選択項目のうち「特になし」「その他」を除いて表示。

利用者・家族等からハラスメントを受けた場合に施設・事業所に希望する対応

## 【事業者が具体的に取り組むべきこと】



○事業者自身として...実態把握、PDCAサイクルの応用、利用者等に対する周知、相談しやすい職場づくり等

○職員に対して...研修の実施・充実、職場内の話し合いの場の設置等

○関係者の連携に向けて...行政や他職種・関係機関との情報共有や対策の検討機会の確保等

# ハラスメント対応として事業者が具体的に取るべきこと

○ 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」において事業者が具体的に取るべきことを整理。

## (1) 事業者自身として取るべきこと

- ◆ 基本的な取り組み・環境整備とPDCAサイクルの考え方の応用
- ◆ 利用者・家族等に対する周知      ◆ 相談しやすい職場づくり
- ◆ 利用者等に関する情報の収集とそれを踏まえた担当職員の配置・送り
- ◆ 発生した場合の初期対応      ◆ 発生後の対応      ◆ 再発を防止するための対策
- ◆ 管理者等への過度な負担の回避(組織としての対応)
- ◆ 利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応との連携
- ◆ サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

## (2) 職員に対して取るべきこと

- ◆ 必要な情報の周知徹底      ◆ 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進
- ◆ 職員への研修の実施、充実      ◆ 職場でのハラスメントに関する話し合いの場の設置、定期的な開催
- ◆ 職員のハラスメントの状況把握のための取り組み
- ◆ 職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等の機会の提供
- ◆ 管理者等向け研修の実施、充実

## (3) 関係者との連携に向けて取るべきこと

- ◆ 行政や他職種・関係機関との連携(情報共有や対策の検討機会の確保)

## (2) 令和元年度老健事業について

## 背景と目的

平成30年度作成の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を踏まえ、介護事業者等がハラスメントを未然に防止するための研修を実施する際の支援材料が必要。

これらの背景から、関係団体や自治体、介護施設・事業所等が研修を行う際に活用できる「管理者向け研修のため手引き」、「職員向け研修のため手引き」（研修用動画含む）を作成。

## 管理者向け研修のため手引き

### 【概要】

関係団体や自治体等が、施設・事業所の管理者等を対象に研修する際の手引き及び研修資料。

施設・事業所として介護現場におけるハラスメント対策に取り組む必要性と、管理者等が留意すべき具体的内容について解説。

### 【構成等】

#### 1. 手引きの目的等

背景、目的、手引きの活用方法

#### 2. 管理者向け研修資料

- (1)ハラスメント対策の必要性とその考え方
- (2)施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと
- (3)相談の受付と対応
- (4)最後に



## 職員向け研修のため手引き

### 【概要】

施設・事業所の管理者等が、職員を対象に研修を実施する際の手引き及び研修資料。

ハラスメントの考え方や職員に意識してもらおう具体的なチェック項目について解説。



### 【構成等】

#### 1. 手引きの目的等

背景と目的、介護現場におけるハラスメントとは、職員向け研修の仕方、職員向け研修資料・ツールの使い方

#### 2. 職員向け研修資料

- (1)施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針
- (2)介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方
- (3)ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること
  - ①サービスを提供する前のチェック項目 5項目
  - ②サービスを提供する時のチェック項目 8項目
- (4)おわりに

※ 手引きに沿った研修用動画も作成し、研修や職員のeラーニングに活用可能。

# 介護現場におけるハラスメントに関する研修・相談支援の在り方に関する調査

令和元年度老人保健健康増進等事業  
(実施団体:株式会社三菱総合研究所)

## 事業概要

- 平成30年度作成の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を踏まえ、介護事業者等がハラスメントを未然に防止するための研修を実施する際の支援材料が必要。
- これらの背景から、関係団体や自治体等の行政機関、介護施設・事業所等が研修を行う際に活用できる「管理者向け研修のため手引き」、「職員向け研修のため手引き」を作成。

## 手引き概要

### 管理者向け研修のため手引き

関係団体や自治体等が、施設・事業所の管理者等を対象に研修する際の手引き及び研修資料。

施設・事業所として介護現場におけるハラスメント対策に取り組む必要性と、管理者等が留意すべき具体的内容について解説。

### 職員向け研修のため手引き

施設・事業所の管理者等が、職員を対象に研修を実施する際の手引き及び研修資料。

ハラスメントの考え方や職員に意識してもらう具体的なチェック項目について解説。

手引きに沿った研修用動画も作成し、研修や職員のeラーニングにも活用可能。

## 検討委員

団体名(役職)	委員名 ※敬称略
津田塾大学(総合政策学部 客員教授)	村木 厚子◎
UAゼンセン日本介護クラフトユニオン(副事務局長)	村上 久美子
全国訪問看護事業協会(事務局長)	清崎 由美子
日本介護支援専門員協会(常任理事)	中林 弘明
民間介護事業推進委員会(代表委員)	黒木 悦子
日本認知症グループホーム協会(常務理事)	坂倉 英樹
全国介護老人福祉施設協議会(副会長)	峯田 幸悦
全国老人保健施設協会(理事)	櫛橋 弘喜
全国老人クラブ連合会(常任理事)	斎藤 秀樹
認知症の人と家族の会(常任理事)	鎌田 松代
兵庫県(健康福祉部 少子高齢局 高齢政策課長)	坪井 宏徳
高村浩法律事務所(弁護士)	高村 浩

◎は委員長

# 手引きの構成

## 管理者向け研修の手引き

1. 手引きの目的等 … 研修を行う関係団体や行政関係者の心構えを記載
2. 管理者向け研修資料 … 研修資料として活用可能
  - (1)ハラスメント対策の必要性とその考え方
  - (2)施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと  
対応マニュアルの作成と共有・運用／利用者や家族等への周知／管理者をサポートする体制の整備 等
  - (3)相談の受付と対応  
相談のための体制整備(相談窓口の設置等)／相談を受け付ける側の心構え 等
  - (4)最後に  
職員向け研修の手引き、相談シート、職員向けチェックシートなど、施設・事業所内で活用可能なツールの紹介

## 職員向け研修の手引き

1. 手引きの目的等 … 研修を行う管理者等の準備・心構えなどを記載
2. 職員向け研修資料 … 研修資料として活用可能
  - (1)施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針
  - (2)介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方
  - (3)ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること
    - ①サービスを提供する前のチェック項目 5項目
    - ②サービスを提供する時のチェック項目 8項目
  - (4)おわりに

## 動画「介護現場におけるハラスメントに関する職員研修」

- 「研修向け資料」をもとに、職員向け研修用の動画も作成。
- 職員向け研修の際に動画を活用して説明を行うほか、集合研修の実施が難しい場合等に職員個人が動画を視聴してハラスメント対策について学習することが可能。

### (3) 令和2年度老健事業について

# 介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究

## 事業概要

令和2年度老人保健健康増進等事業（実施団体：株式会社三菱総合研究所）

- 介護現場のハラスメントについては、同事業において、平成30年度に「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」・令和元年度に「管理者及び職員を対象にした研修のための手引き」を作成した。
- 一方で、施設・事業所の管理者等から、具体的なハラスメントの事例や解決方法のニーズが指摘されている。
- そこで、介護現場におけるハラスメントの適切な予防と対策を目的とし、有効なハラスメントの予防策や解決に至った事例、地域における取組の事例を収集し、結果を事例集（仮称）としてまとめる。

## 事業実施の流れ

### <施設・事業所へのアンケート調査>

- **調査対象**  
全国の介護サービス施設・事業所の管理者等  
※ 有効回収数2,089件・有効回答率38.0%（R2.12.25時点）

- **調査内容**
  - ・ ハラスメントの予防や対策のための各施設・事業所の取組
  - ・ 直近1年のハラスメントに関する事例の情報収集 等

### <都道府県へのアンケート調査>

- **調査対象**  
47都道府県
- **調査内容**
  - ・ ハラスメントの予防や対策のための取組、地域医療介護総合確保基金の事業を踏まえた取組
  - ・ ハラスメントの施策を進める上での課題 等



### <事例集（仮称）のとりまとめ>

- 施設・事業所及び都道府県へのアンケート調査で収集した各種事例について、以下の観点等により、事例集（仮称）としてとりまとめる。
  - ① 具体的な事例について、経緯や対応の課題等がわかること。
  - ② 「ハラスメント対策マニュアル」や「管理者及び職員を対象にした研修のための手引き」との関連を踏まえること。
- ※ 令和3年3月末までにとりまとめ予定

## 検討委員

※敬称略、◎は委員長

団体名（役職）	委員名
津田塾大学総合政策学部 客員教授	村木 厚子◎
日本ホームヘルパー協会 会長	青木 文江
公益社団法人認知症の人と家族の会 常任理事・事務局長	鎌田 松代
全国ホームヘルパー協議会 会長	神谷 洋美
一般社団法人全国訪問看護事業協会 事務局長	清崎 由美子
公益社団法人全国老人保健施設協会 理事	櫛橋 弘喜
民間介護事業推進委員会 代表委員	黒木 悦子
公益社団法人日本認知症グループホーム協会 常務理事	坂倉 英樹
高村浩法律事務所 弁護士	高村 浩
兵庫県健康福祉部少子高齢局 高齢政策課長	坪井 宏徳
一般社団法人日本介護支援専門員協会 常任理事	中林 弘明
公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長	峯田 幸悦
UAゼンセン日本介護クラフトユニオン 副事務局長	村上 久美子

## (4) 予算事業(基金)を通じての支援

○ 地域の実情に応じた介護従事者の確保対策を支援するため、都道府県計画を踏まえて実施される「参入促進」・「資質の向上」・「労働環境・処遇の改善」に資する事業を支援。

## 参入促進

- 地域住民や学校の生徒に対する介護や介護の仕事の理解促進
  - 若者・女性・高齢者など多様な世代を対象とした介護の職場体験
  - 高齢者など地域の住民による生活支援の担い手の養成、支え合い活動継続のための事務支援
  - 介護未経験者に対する研修支援
  - ボランティアセンターとシルバー人材センター等の連携強化
  - 介護事業所におけるインターンシップ等の導入促進
  - 介護に関する入門的研修の実施からマッチングまでの一体的支援、参入促進セミナーの実施、介護の周辺業務等の体験支援
  - 人材確保のためのボランティアポイントの活用支援
  - 介護福祉士国家資格の取得を目指す外国人留学生や1号特定技能外国人等の受入環境整備
- 等

## 資質の向上

- 介護人材キャリアアップ研修支援
    - ・ 経験年数3～5年程度の中堅職員に対する研修
    - ・ 喀痰吸引等研修
    - ・ 介護キャリア段位におけるアセッサー講習受講
    - ・ 介護支援専門員、介護相談員育成に対する研修
  - 各種研修に係る代替要員の確保、出前研修の実施
  - 潜在介護福祉士の再就業促進
    - ・ 知識や技術を再確認するための研修の実施
    - ・ 離職した介護福祉士の所在等の把握
  - チームオレンジ・コーディネーターなど認知症ケアに携わる人材育成のための研修
  - 地域包括ケアシステム構築に資する人材育成
    - ・ 生活支援コーディネーターの養成のための研修
  - 認知症高齢者等の権利擁護のための人材育成
- 等

## 労働環境・処遇の改善

- 新人介護職員に対するエルダー・メンター(新人指導担当者)養成研修
  - 管理者等に対する雇用改善方策の普及
    - ・ 管理者に対する雇用管理改善のための労働関係法規、休暇・休職制度等の理解のための説明会の開催
    - ・ 介護従事者の負担軽減に資する介護ロボット・ICTの導入支援や業務改善支援(拡充)
    - ・ 新人教育やキャリアパスなど雇用管理体制の改善に取り組む事業所のコンテスト表彰を実施
  - 介護従事者の子育て支援のための施設内保育施設運営等の支援
  - 子育て支援のための代替職員のマッチング
  - 介護職員に対する悩み相談窓口の設置、ハラスメント対策の推進、若手介護職員の交流の推進、両立支援等環境整備
- 等

○ 関係機関・団体との連携・協働の推進を図るための、都道府県単位、市区町村単位での協議会等の設置

○ 介護人材育成等に取り組む事業所に対する都道府県の認証評価制度の運営支援 ○ 離島、中山間地域等への人材確保支援 17

# 介護職員に対する悩み相談窓口設置事業

(地域医療介護総合確保基金の事業メニューの追加)

- 平成29年度介護労働実態調査によると、介護関係の仕事をやめた理由として、①職場の人間関係に問題があったため(20.0%)、②結婚・出産・妊娠・育児のため(18.3%)、③法人や施設・事業所の理念や運営のあり方に不満があったため(17.8%)が上位を占めており、事業所内で相談できずに離職するケースが考えられる。
- このため、都道府県において、介護職員からの職場の悩み等に関する相談を受け付ける窓口を設置し、業務経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラー等が相談支援を行うとともに、必要に応じて、都道府県労働局等への紹介、弁護士や社会保険労務士等の専門家による助言を得て、介護職員の離職を防止する。

## 【事業イメージ】

都道府県等

委託可

【社協、民間団体等】



相談

助言等

【介護職員】



## 【取組例】

### 【相談窓口の設置】

- 相談窓口には、介護業務の経験年数の長い介護福祉士や心理カウンセラーなどの専門の相談員を配置し、次のような方法により相談を受け付ける。
  - ・ 専門の相談員による窓口での相談（来所）
  - ・ 電話による相談
  - ・ メール・SNSによる24時間相談受付
  - ・ 施設・事業所に対する出張相談
  - ・ 弁護士や社会保険労務士等の専門家による相談（外部委託等）

※相談内容が個別労働紛争の場合は、都道府県労働局の相談窓口を紹介。

※相談内容が利用者からのハラスメントの場合は、相談者の同意を取ったうえで、事業所の管理者や利用者等と調整するなど必要に応じて介入することも想定。

### 【相談窓口の普及】

- 相談窓口の専用ダイヤル、メール相談のアドレス等をポスター、リーフレット、携帯カード等により周知
- 相談窓口の特設サイトを開設し、相談内容や解決策を提示

## 【要求要旨】

- 今後、高齢化のさらなる進展、現役世代の急速な減少が生じる中、介護人材を安定的に確保・維持していくことが求められている。
- そのためには、誰もが安心して活躍できる就業環境を整備することが大変重要となるが、介護現場では利用者や家族等による介護職員へのハラスメントが数多く発生しており、介護職員の離職等を招いている。
- このため、調査研究事業を活用し、平成30年度は、ハラスメントの実態を調査し対応マニュアルを作成したところであり、令和元年度については、自治体や介護事業者が活用可能な研修・相談支援の手引きを作成することとしている。
- 調査研究事業の結果明らかになった、介護事業所におけるハラスメント対策を推進するため、令和2年度においては、地域医療介護総合確保基金に新たなメニューを創設する。

## 【事業内容】

ハラスメント対策を講じるために要する以下の費用

### □ ハラスメント実態調査

- － 対策の実施を検討するために都道府県等が行う管内の実態調査

### □ 各種研修

- － 都道府県等、又は事業者が行うハラスメント研修
- － 都道府県等が行うヘルパー補助者（後述）のための研修

### □ リーフレットの作成

- － 利用者に配布するハラスメント防止のためのリーフレット作成費

### □ 弁護士相談費用

- － ハラスメント防止条項を重要事項説明書へ入れるなど法律の専門家に相談する費用

### □ ヘルパー補助者同行事業

- － ヘルパー補助者として同行する者（有償ボランティア等を想定）への謝金  
※ 補助者については、ハラスメント対策を含む最低限の介護知識を得る必要があるため、研修受講（県その他の団体による実施）を要件とする  
とともに、事業所等への登録制とする。

### □ その他

- － ハラスメント対策の為に行う事業で都道府県が認めるもの 等



(5) 令和3年度介護報酬改定における対応

## ○ハラスメント対策に関する事業主への義務付けの状況

- ・ 職場におけるセクシュアルハラスメントについては男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、事業主に対して、相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。（パワーハラスメントの義務付けについて、大企業は令和2年6月1日、中小企業は令和4年4月1日から施行（それまでは努力義務））
- ・ 職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しては、
  - ① セクシュアルハラスメントについては、指針において、男女雇用機会均等法（昭和47年法律第113号）において事業主に対して義務づけている雇用管理上の措置義務の対象に含まれることが明確化された（令和2年6月1日より）。
  - ② パワーハラスメントについては、法律による事業主の雇用管理上の措置義務の対象ではないものの、指針において、事業主が雇用管理上行うことが「望ましい取組」として防止対策を記載している（令和2年6月1日より）。

### ※職場におけるセクシュアルハラスメント

= 職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受けるもの又は当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの。

### ※職場におけるパワーハラスメント

= 職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

		H19.4.1	R2.6.1	R4.4.1
職場関係者からのハラスメント	セクシュアルハラスメント	雇用管理上の措置（※1）を義務付け （※1）相談窓口の設置などの相談体制の整備等		
	パワーハラスメント	大企業	雇用管理上の措置を義務付け	
		中小企業	雇用管理上の措置を努力義務化	雇用管理上の措置を義務付け
職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメント （介護現場におけるハラスメント対策の主な対象）	セクシュアルハラスメント	雇用管理上の措置を義務付け（※2） （※2）R2.6.1より指針に明記		
	パワーハラスメント	行うことが望ましい取組（※3）について指針に明記 （※3）対応マニュアルの作成や研修の実施等		

## ○地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議 (令和2年5月22日 衆議院厚生労働委員会) 抄

四 介護保険法第五条第一項に規定する介護サービス提供体制の確保に関する施策その他の必要な各般の措置を講ずるに当たっては、介護人材の確保及び資質の向上の重要性に十分に留意すること。

五 介護・障害福祉に関するサービスに従事する者の賃金等の状況を把握するとともに、賃金、雇用管理及び勤務環境の改善等の介護・障害福祉に関するサービスに従事する者の確保及び資質の向上のための方策について検討し、速やかに必要な措置を講ずること。

## ○地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議 (令和2年6月4日 参議院厚生労働委員会) 抄

二、認知症に対する概念の変化、政令で定める状態について広く周知し、「共生」と「予防」の概念を分かりやすく国民に説明すること。

三、医療・介護のデータ基盤整備に関し、本法の施策によって解決・改善される問題・課題及びもたらされる具体的なメリットについて、費用対効果を含め、国民に分かりやすく提示するとともに、進捗管理を徹底すること。

四、介護・障害福祉サービスに従事する者、とりわけ国家試験に合格した介護福祉士の需要の充足状況及び賃金・処遇等の改善の状況を適切に把握するとともに、賃金・処遇、ハラスメント対策を含む雇用管理及び勤務環境の改善等の方策について検討し、処遇改善加算等が賃金・処遇等の改善に有効につながる施策を講ずる等、介護・障害福祉サービスに従事する者の確保・育成に向けて必要な措置を講ずること。

## ■喫緊・重要な課題として、介護人材の確保・介護現場の革新に対応

## (1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進

- 処遇改善加算や特定処遇改善加算の**職場環境等要件**について、職場環境改善の取組をより**実効性が高いものとする観点からの見直し**を行う。
- **特定処遇改善加算**について、制度の趣旨は維持しつつより**活用しやすい仕組みとする観点**から、平均の賃金改善額の配分ルールにおける「**経験・技能のある介護職員**」は「**その他の介護職員**」の「**2倍以上とすること**」について、「**より高くすること**」と見直す。
- **サービス提供体制強化加算**において、サービスの質の向上や職員のキャリアアップを推進する観点から、**より介護福祉士割合や勤続年数の長い介護福祉士の割合が高い事業者を評価する新たな区分を設ける**。訪問介護、訪問入浴介護、夜間対応型訪問介護の特定事業所加算、サービス提供体制強化加算において、勤続年数が一定以上の職員の割合を要件とする新たな区分を設ける。
- **仕事と育児や介護との両立が可能となる環境整備**を進め、職員の離職防止・定着促進を図る観点から、各サービスの人員配置基準や報酬算定において、**育児・介護休業取得の際の非常勤職員による代替職員の確保や、短時間勤務等を行う場合の「常勤」として取扱いを可能とする**。
- **ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。**

## (2) テクノロジーの活用や人員基準・運営基準の緩和を通じた業務効率化・業務負担軽減の推進

- **テクノロジーの活用により介護サービスの質の向上及び業務効率化を推進**していく観点から、実証研究の結果等も踏まえ、以下の見直しを行う。
  - ・特養等における見守り機器を導入した場合の**夜勤職員配置加算**について、見守り機器の導入割合の緩和（15%→10%）を行う。見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**基準を緩和（0.9人→0.6人）した新たな区分を設ける**。
  - ・見守り機器100%の導入やインカム等のICTの使用、安全体制の確保や職員の負担軽減等を要件に、**特養（従来型）の夜間の人員配置基準を緩和**する。
  - ・職員体制等を要件とする加算（日常生活継続支援加算やサービス提供体制強化加算等）において、**テクノロジー活用を考慮した要件を導入**する。
- 運営基準や加算の要件等における**各種会議等の実施**について、感染防止や多職種連携促進の観点から、**テレビ電話等を活用しての実施を認める**。
- **薬剤師による居宅療養管理指導**について、診療報酬の例も踏まえて、**情報通信機器を用いた服薬指導を新たに評価**する。
- **夜間対応型訪問介護**について、定期巡回と同様に、オペレーターの併設施設等の職員や随時訪問の訪問介護員等との**兼務、複数の事業所間での通報の受付の集約化、他の訪問介護事業所等への事業の一部委託**を可能とする。
- **認知症GHの夜勤職員体制**（現行1ユニット1人以上）について、利用者の安全確保や職員の負担にも留意しつつ、人材の有効活用を図る観点から、**3ユニットの場合に一定の要件の下、例外的に夜勤2人以上の配置を洗濯することを可能とする**。
- **特養等の人員配置基準**について、人材確保や職員定着の観点から、入所者の処遇や職員の負担に配慮しつつ、従来型とユニット型併設の場合の介護・看護職員の兼務、小多機と併設する場合の管理者・介護職員の**兼務等の見直し**を行う。
- **認知症GHの「第三者による外部評価」**について、自己評価を運営推進会議に報告し、評価を受けた上で公表する仕組みを制度的に位置付け、当該仕組みと既存の外部評価によるいずれかから受けることとする。

## (3) 文書負担軽減や手続きの効率化による介護現場の業務負担軽減の推進

- **利用者等への説明・同意**について、**電磁的な対応**を原則認める。**署名・押印を求めないことが可能**であることや代替手段を明示する。
- **諸記録の保存・交付等**について、**電磁的な対応**を原則認める。
- **運営規程等の重要事項の掲示**について、事業所の掲示だけでなく、**閲覧可能な形でファイル等で備え置くこと等を可能とする**。

### ハラスメント対策の強化

- ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

#### 全サービス

- **運営基準 (省令)** において、事業者が必要な措置を講じなければならないことを規定。【省令改正】

##### 【基準】 ※訪問介護の例

指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。 **(新設)**

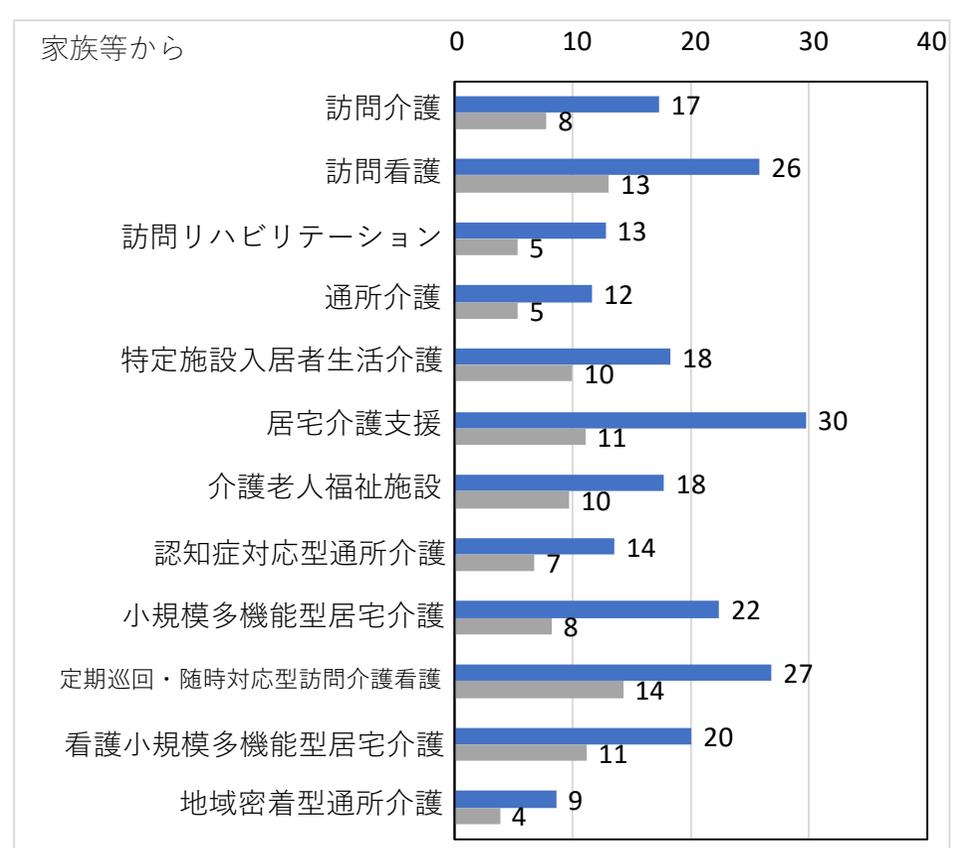
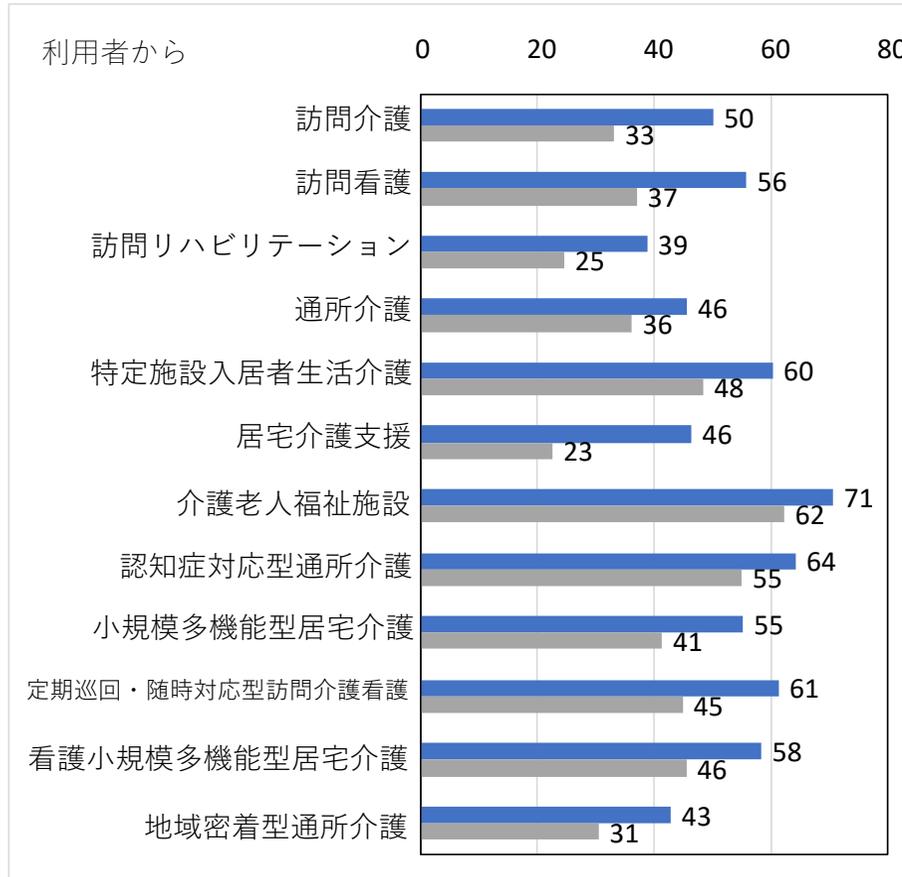
(※) 併せて、留意事項通知において、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることも推奨する。

# 參考資料

# ハラスメントを受けたことのある職員の割合

○ 施設・事業所に勤務する職員のうち、ハラスメントを受けた経験のある職員は、利用者からでは4～7割程度、家族等からでは1～3割程度となっている。

(単位:%) (n=10112)



注: 上がこれまで、下が平成30年中

# 職員が利用者からハラスメントを受けた内容の割合

- 訪問系サービスは、「精神的暴力」の割合が高い傾向がみられ、  
入所・入居施設は、「身体的暴力」及び「精神的暴力」のいずれも高い傾向となっている。

(複数回答)(n=3,113)

	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

注:色のある項目は、サービス種別の上位1項目。

# 事業者によるハラスメントの防止対策の整備状況

○ 防止対策としては、「利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある」、「特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している」等が多い。

(単位：%) (n=2155)

	利用者・家族等の様々な状況からハラスメントのリスクを施設・事業所内で検討する体制がある(攻撃的な態度やハラスメント行為の前歴を確認するなど)	ハラスメント発生リスクが高い場合、加算の対象となる複数人で対応する体制としている	ケアを行う担当者以外の職員(ケアに携わらない職員)も適宜同行又は同席して対応できるように職員配置している	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないよう職員配置している	特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないよう、適宜、他の施設・事業所と分担してサービスを提供している	同性介助が実施できるように職員配置している	安全確認の為、施設・事業所から施設・事業所外にいる職員に連絡をするシステムがある	ハラスメントのリスクマネジメントを行う病院や委員会と連携している	ハラスメントの発生ケースを振り返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある	ハラスメントの発生ケースについて他の事業者と情報共有する体制がある	ハラスメントの発生ケースについて必ず利用者の主治医に報告し連携をとる体制がある	ハラスメントの発生ケースについて保険者と情報共有し、連携協力して対応する体制がある	施設・事業所の広告等において異性をひきつける表現にならないよう注意している	苦情対応に当たっては、不適切な対応となり、ハラスメントに発展しないよう複数の職員が同席して対応している	苦情対応に当たっては、対応する職員および利用者・家族等の双方の言動がエスカレートしないよう、対応方法について定期的に職員研修を実施している	特になし
訪問介護	45.7	16.6	32.9	45.7	14.8	18.3	22.1	2.6	28.9	33.6	8.2	15.5	9.3	22.3	20.8	7.9
訪問看護	43.4	40.2	37.7	46.7	10.7	9.8	21.3	7.4	33.6	32.8	23.0	9.8	9.0	26.2	14.8	4.9
訪問リハビリテーション	48.1	18.5	18.1	23.1	8.5	19.2	25.4	17.7	30.0	26.9	17.3	11.2	11.2	20.8	15.4	18.1
通所介護	45.6	8.8	29.3	34.0	15.0	40.1	15.0	4.1	34.7	23.8	5.4	8.8	10.9	24.5	16.3	10.2
特定施設入居者生活介護	54.2	9.7	29.2	50.0	15.3	23.6	22.2	6.9	50.0	20.8	29.2	13.9	8.3	40.3	23.6	6.9
居宅介護支援	42.4	11.1	24.6	11.5	3.6	7.7	13.5	5.9	23.7	25.3	8.8	21.2	3.2	17.6	15.1	21.2
介護老人福祉施設	46.2	13.8	26.2	35.4	15.4	20.0	6.2	12.3	41.5	18.5	6.2	12.3	4.6	61.5	27.7	6.2
認知症対応型通所介護	41.1	7.1	26.8	32.1	10.7	42.9	30.4	7.1	32.1	19.6	12.5	14.3	3.6	19.6	8.9	10.7
小規模多機能型居宅介護	45.5	16.7	28.8	50.0	12.1	40.9	33.3	7.6	34.8	19.7	13.6	21.2	18.2	36.4	22.7	7.6
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	65.8	20.5	35.6	50.7	16.4	24.7	27.4	9.6	45.2	31.5	11.0	15.1	1.4	37.0	32.9	6.8
看護小規模多機能型居宅介護	50.7	19.4	34.3	52.2	19.4	35.8	28.4	6.0	34.3	16.4	28.4	14.9	4.5	31.3	19.4	9.0
地域密着型通所介護	46.5	9.7	27.5	30.8	7.9	30.5	16.9	2.4	29.6	21.5	6.0	12.4	6.3	18.4	13.9	14.8

注：色のある項目は、サービス種別で上位3項目。

# 事業者によるハラスメント発生時の対応方法

○ 発生時の対応方法としては、「施設・事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行う」、「職員に今後の対応について明確に示す」、「職員と具体的な対応について話し合う場を設定する」が多い。

(単位:%) (n=2155)

	施設・事業所として把握した際、ハラスメントの事実確認を行う	職員に今後の対応について明確に示す	職員と具体的な対応について話し合う場を設定する	ハラスメントの情報を他の施設・事業所と共有し、連携して対応を行う	ハラスメントの情報を保険者と共有し、連携して対応を行う	再発防止策を実施できるまでは、加算の対象となる複数人で対応する体制をとる	再発防止策を実施できるまでは、ケアを行う担当者以外の職員(ケアに携わらない職員)も同行又は同席する	被害を受けた職員は関わらないよう調整する	利用者・家族等と速やかに話し合いを行い、再発防止策を検討する	別の施設・事業所を紹介するとともに利用者の合意のもと契約を解除する
訪問介護	84.5	79.0	81.9	47.5	24.7	10.4	24.3	57.2	62.0	14.6
訪問看護	81.1	80.3	85.2	50.8	17.2	28.7	28.7	59.8	53.3	19.7
訪問リハビリテーション	85.0	77.7	78.1	51.9	20.4	15.0	20.0	51.9	58.5	19.2
通所介護	78.9	72.1	77.6	43.5	19.7	6.1	20.4	38.1	52.4	6.1
特定施設入居者生活介護	90.3	72.2	75.0	36.1	16.7	2.8	25.0	45.8	79.2	11.1
居宅介護支援	80.6	63.7	76.5	42.7	33.0	7.9	22.6	30.0	55.5	16.7
介護老人福祉施設	86.2	72.3	86.2	36.9	21.5	13.8	26.2	47.7	69.2	6.2
認知症対応型通所介護	82.1	71.4	80.4	46.4	17.9	10.7	14.3	26.8	57.1	
小規模多機能型居宅介護	86.4	77.3	84.8	34.8	33.3	13.6	34.8	47.0	59.1	6.1
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	89.0	78.1	75.3	52.1	24.7	13.7	21.9	50.7	63.0	20.5
看護小規模多機能型居宅介護	86.6	80.6	80.6	28.4	23.9	11.9	25.4	49.3	73.1	20.9
地域密着型通所介護	81.9	75.2	78.2	34.7	21.1	4.5	18.7	34.4	58.3	10.0

注:色のある項目は、サービス種別で上位3項目。選択項目のうち「特になし」「その他」を除いて表示。

# 管理者向け研修の手引き 構成・手引きの目的等

## 構成

1. 手引きの目的等 … 研修を行う関係団体や行政関係者の心構えを記載  
背景、目的、手引きの活用方法
2. 管理者向け研修資料 … 研修資料として活用可能
  - (1)ハラスメント対策の必要性とその考え方
  - (2)施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと
  - (3)相談の受付と対応
  - (4)最後に

## 1. 手引きの目的等<概要>

- 平成30年度実施の介護職員向けの実態調査では、これまでに利用者や家族等からハラスメントを受けたことがあると回答した職員の割合が50%を超えていた。
- これをふまえ、介護現場においては、以下のような認識を共有することが重要であり、管理者向けの研修や各事業所における職員向けの研修が必要。
  - ・ 利用者や家族等からのハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題として捉えること
  - ・ 利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす影響について、管理者等が理解を深めること
  - ・ ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ること
  - ・ 上記を理解したうえで対策や対応を学ぶこと
- あわせて、ハラスメントの具体例を4つ掲載。

## 管理者向け研修のための手引き

MRI 株式会社三菱総合研究所  
ヘルスケア・ウェルネス事業本部

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

## 手引きの目的等 (2) 目的

介護現場におけるハラスメントは、以下が重要なポイントです。

- 利用者や家族等(※)からのハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題として捉えること  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に連じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- 利用者や家族等からのハラスメントとそれが職員にもたらす影響について、管理者等が理解を深めること
- ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ること
- 上記を理解したうえで対策や対応を学ぶこと

これらを、管理者はもちろん、職員も理解するため、認識の共有を図ることが重要です。そのためには、管理者向けの研修、さらに、職員向けの研修が必要で

本研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、一人ひとりが安心・安全に働くことのできる環境づくりにつながることを目指します。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

5

## 【参考】介護現場におけるハラスメントの具体例①

⚠ 下記の事例は、わかりやすくするために多少の脚色等を加えています。また、対応方法や解決として望ましいか、望ましくないか、ということを示すものではないことに注意して下さい。

### 【事例1 (利用者・身体的暴力)】

以前から暴力的な言動をする男性利用者で、担当の女性ヘルパーは訪問した際には利用者宅にある包丁などの刃物類を、万が一のために浴槽に隠していた。

ある日、サービス提供中に利用者が暴れだし、スタッフは利用者から蹴られて足を骨折してしまいました。

### 【その後の対応】

ヘルパーは管理者に報告したが、この利用者が在宅介護のモデルケースになっていることから、関係機関等や警察に通報しないよう管理者は指示し、担当も変えなかった。ヘルパーは自身の年齢から再就職を不安に思い、恐怖を感じながらも業務を続けた。最終的には、ヘルパーの家族が強制的に仕事を止めさせた。

### 【事例2 (利用者・精神的暴力)】

台風が近づき、スタッフが早く帰宅する必要がある時に、通常は料理をするが、担当ヘルパーが早く帰宅する必要がある旨を利用者に説明したうえで、今日に限りお弁当での対応をお願いしたところ、利用者達は納得せず、「お前らは俺が降ろうが鉄砲が降ろうが、何があっても来い!」と暴言を吐いた。

### 【その後の対応】

担当ヘルパーはいったん事業所へ戻り、管理者に報告。その後、管理者から利用者に電話で連絡し、台風で危ない中に職員を向かわせられないことを再度伝えた。ただし、その時には利用者は暴言を吐いたことを忘れていた。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

7

## (1) ハラスメント対策の必要性とその考え方<概要>

- 介護現場におけるハラスメントの定義に加え、ハラスメント対策の必要性と考え方についての以下の5点を解説。

### 【参考】介護現場におけるハラスメントとは

⇒本手引き・研修におけるハラスメントの手引きについて解説。

平成30年度作成の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に沿って、「身体的暴力」「精神的暴力」「セクシュアルハラスメント」の3つに分類。ただし、BPSD等の認知症等の病気又は障害の症状として表れた言動や、利用料金の滞納、苦情の申し立てはハラスメントではないことを明記。

### (1) ハラスメントによる影響・懸念

⇒ハラスメントが職員や施設・事業所と利用者や家族等に及ぼす影響について解説。

(例)被害を受けた職員は、仕事へのモチベーションの低下だけでなく退職、怪我、病気に繋がる恐れ

### (2) ハラスメント被害のリスク

⇒介護現場にはハラスメントにつながるリスク要因としてどのようなものがあるのか、「環境面」「利用者」「利用者の家族等」「サービス提供側」のそれぞれの点から解説。

(例)環境面でのリスク要因:ケアを行う場所の構造に関するリスク(出口が遠い、閉めきりや近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい、鍵がかかる等)

### (3) ハラスメント対策のための基本的な考え方

⇒ハラスメント対策は、職員の安全確保のために必要であり、労働環境の確保・改善や、安定的な事業運営のための課題と位置づけることがき、利用者や家族等との信頼関係の構築、介護サービスの質の向上にもつながることであるという点から、ハラスメント対策の取り組みを行うにあたってどのような「考え方」が必要であるのかを解説。

(例1)ハラスメントが起こった要因分析が大切

(例2)問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

### (4) ハラスメントの要因分析

⇒起こってしまったハラスメントの根本にある要因を分析して、今後の対策や取組に活かす方法について解説。

(例)利用者による要員:利用者の病歴(投薬歴含む)、疾病、生活歴はどのようになっていますか。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方  
(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方①

ハラスメント対策は…  
職員の安全確保のために必要であり、労働環境の確保・改善や、安定的な事業運営のための課題と位置づけることができます。  
ハラスメント対策の取組は利用者や家族等との信頼関係の構築、介護サービスの質の向上にもつながります。

(i) 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

- ・ハラスメントは介護現場における職員の権利侵害と認識すること。
- ・ハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められること。

➤ハラスメントは、基本的には一般の介護職員の感じ方を基準にその有無を判断しますが、当該言動を受けた職員の感じ方にも配慮して判断する必要があります。また、利用者や家族等の性格・状態像等によって左右されるものではありません。

※BPSDによる暴言、暴力、性的行動はハラスメントではないため、ハラスメント対策の取組ではなく、認知症ケアによって対応する必要があります。適切なケアのためにも、BPSDによる暴言、暴力、性的行動を受けた場合に職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所内で適切に報告・共有できるようにすることが大切です。報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。そのうえで、組織的に対応することが重要です。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 20

## (2) 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと<概要>

○ 施設・事業所として考えるべきことや対応すべきことについて、以下の8点を解説

(1) 施設・事業所としてハラスメント対策に取り組む意思を明確にする

⇒ハラスメント対策の第一歩として、「基本方針の決定」「PDCAサイクルを応用した対策等の更新」の2点から解説。

(例)ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応を整理し、施設・事業所の基本方針を決定し、職員全員に共有しましょう。

(2) 対応マニュアルの作成と共有・運用

⇒ハラスメント対応・対策の環境整備のため、マニュアルの作成・見直しが必要であることを解説。

(例)施設・事業所内の意見交換を行う等して、職員の意見を取り入れつつ、作成しましょう。

(3) 利用者や家族等への周知

⇒あらかじめ利用者や家族等へ理解を求めておきたい事項を周知する際のポイントや留意点等について解説。

(例)周知には、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用いましょう。

(4) 利用者等への周知 実践事例①、②

⇒平成30年度作成の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」から、(3)の具体例を紹介。

(5) 介護保険サービスの業務範囲等への理解と統一

⇒介護保険のサービスの範囲を理解し、対応や説明方法について施設・事業者内で統一することについて解説。

(例)利用者が受けられる介護保険のサービスの範囲(契約内容)について、利用者(家族等)と施設・事業所の認識が合っているか確認する。

(6) 職員を対象とした研修等の実施、充実

⇒研修等による職員への周知、意識づくりについて解説。

(例)学びや意識を一過性にしないため、定期的に、研修の実施、振り返り、意見交換を行うことが重要です。

(7) 管理者をサポートする体制の整備

⇒管理者にのみ負担がかからないための工夫について解説。

(例)職員はもちろん、管理者等の相談先にもなるような相談窓口を施設・事業所や法人に設置しましょう。

(8) ハラスメントに係る個人情報の取扱方法の整備

⇒個人情報の取り扱い方法の整備について解説。

(例)ハラスメントに係る記録の方法(どの記録に、どのように記載するか等)

2. 施設・事業所として考えるべきこと、対応すべきこと  
(7) 管理者をサポートする体制の整備

← 管理者にのみ負担がかからないための工夫

- ハラスメントの対応に限らず、何らかのトラブルがあった際は管理者やサービス提供責任者など(以下、管理者等)が対応を一手に引き受けることも多いかもしれません。しかし、管理者等の負担だけが大きくなることは望ましくありません。管理者等が一人ですべてを抱え込んでしまわないよう、管理者等をサポートできる体制を整えることも重要です。
- 職員はもちろん、管理者等の相談先にもなるような相談窓口を施設・事業所や法人に設置しましょう。
- 対応チームを作る等、組織として問題に対応する体制作りをしましょう。多職種から構成される施設・事業所であれば、多職種で相談対応のチームを作ることも一例です。
- マニュアルでは、ケアマネジャーや地域包括支援センター等に相談する等、管理者等の負担感に寄り添った指針・対応方法を示しましょう。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 40

## (3) 相談の受付と対応 < 概要 >

○ 実際に事業所において相談を受け付ける際の対応について、以下の5点を記載。

(1) 相談のための体制整備 (相談窓口の設置等)

⇒ 事業所における相談大使の整備について解説。

(例) 施設・事業所として、職員や管理者等の相談を受け付けるための相談フローを明確にし、体制を整えましょう。

(2) 相談を受け付ける側の心構え

⇒ 相談の受け手として、普段からの職場の雰囲気づくりや相談時の留意点について解説。

(例) 職場の人から「この人なら話せる」と思われるような信頼関係の構築を目指しましょう。そのためには日頃の言動に注意しましょう。

(3) 相談受付とその対応

⇒ 相談時に聞き取る内容や相談後の対応等について解説。

(例) いつ(いつから)、誰が、どこで、何を、なぜ、どのようにした(どうされた)、という、いわゆる5W1Hをわかる範囲でなるべく聞き取りましょう。

(4) 外部機関との連携、活用

⇒ 必要に応じて外部の組織や機関の連携について解説。

また、困った際の相談窓口の情報や、業界団体等への相談についても解説。

(例) 地域包括センター、総合労働相談コーナー、警察相談専用電話

(5) 法人や団体、地域での相談受付の取組の周知

⇒ 各種相談窓口の設置等が事業所内で十分に周知・共有されているかについて確認。



3. 相談の受付と対応  
(2) 相談を受け付ける側の心構え③

**相談を受け付ける側が気をつける点**

**【聞き方・態度】**

- ✓ **まずは話を受け止める、という姿勢**を示して、相談者が話をすることをためらわないように気をつけましょう。
- ✓ 相談内容によっては、相談者が実際に感じている負担と、相談を受ける側が想像する負担の程度に**ギャップがある場合**もあることに気をつけましょう。
- ✓ 相談者が内心では強いショックを受けている場合もあります。**相談者を否定するようなことや、さらに傷つけるような言動をとらないように**注意しましょう。
- ✓ 周囲に人がいると相談しづらいこともあります。**安心して相談できる環境づくり**も大切です。

**留意点**

相談対応に限らず、管理者の方は、職員との日常的なコミュニケーションの際にも意識しましょう。

3. 相談の受付と対応  
(5) 法人や団体、地域での相談受付の取組の周知

あなたの施設・事業所を運営する法人、関係する業界団体または地域の関係機関等が、介護現場におけるハラスメント対策として実施している相談窓口の設置等の取組について、施設・事業所内で十分に周知、共有されていますか。

あなたの施設・事業所を運営する法人、関係する業界団体または地域の関係機関等での相談窓口の設置等の取組について、施設・事業所内でどのように周知していきませんか

**参考：兵庫県取組事例**

兵庫県では、訪問看護師、訪問介護員のサービス提供時の安全確保を図るため「訪問看護師・訪問介護員安全確保・離職防止対策事業」の取組が行われています。

- 相談窓口 ～訪問看護師、訪問介護員への暴力等お困り相談しようご～
- 2人以上の職員による訪問サービス提供時の費用の一部補助
- 訪問看護師、訪問介護員への利用者・家族からの暴力対策研修会

出所) 兵庫県公式サイト (https://web.pref.hyogo.lg.jp/k427/houkananzen.html)

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 54



## 構成

1. 手引きの目的等 … 研修を行う管理者等の準備・心構えなどを記載  
背景と目的、介護現場におけるハラスメントとは、職員向け研修の仕方、職員向け研修資料・ツールの使い方
2. 職員向け研修資料 … 研修資料として活用可能
  - (1)施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針
  - (2)介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方
  - (3)ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること
    - ①サービスを提供する前のチェック項目 5項目
    - ②サービスを提供する時のチェック項目 8項目
  - (4)おわりに

## 1. 手引きの目的等〈概要〉

- 介護現場でハラスメントが発生しているという調査結果を踏まえ、手引き・研修の目的を記載。
- 管理者向け手引きで解説したハラスメントの定義や研修の仕方、ツールの使い方など、管理者が施設・事業所内で研修を行うにあたっての準備・心構えなどを解説。

## 職員向け研修のための手引き

**MRI** 株式会社三菱総合研究所  
ヘルスケア・ウェルネス事業本部

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc.

**MRI**

### 手引きの目的等 背景と目的

#### 【背景】

- 近年、介護現場では、利用者や家族等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。  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。

#### 【目的】

- 施設・事業所で、ハラスメントに関する職員向け研修を行うために、研修の手引き（研修用資料とその使い方、ツール等から構成）を作成しました。
- **職員向け研修では、施設・事業所におけるハラスメントへの対応方針と、ハラスメント予防・対策のために職員の皆さん一人ひとりができることを伝え、職員の安全と質の高い介護サービスの提供を目指すことを伝えてください。**
- 職員向け研修を通じて、介護現場におけるハラスメントを、職員が個人の問題として抱え込むことを防ぎ、安心・安全のみならず、継続的に働くことができる労働環境の整備を目指しています。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 4

**MRI**

### 手引きの目的等 職員向け研修の仕方

- 介護現場におけるハラスメントの予防・対策を目的として、施設・事業所で行う職員向け研修では、以下のような内容を扱うことが考えられます。

#### 施設・事業所における職員向け研修の内容の一例

- ① ハラスメントに対する組織の方針、職員へのメッセージ（ハラスメントは許されないことであり、ハラスメントから職員自身を守ることが重要であること）
- ② ハラスメントの未然防止のための取組
- ③ ハラスメントを受けた（受けたと感じた）際には管理職等に報告・相談すること
- ④ ハラスメントを受けてしまった際の対応策の共有
- ⑤ ハラスメントの事例の共有や疾病による影響など、関連する知識を学ぶ内容
  - ・ 暴力や暴言が、疾患が原因で生じている行為か、適切に判断することは重要です。例えば、認知症の人への対応の方法等の内容が考えられます。
- ⑥ 事業者として統一的な対応をするための「リスク管理の取組」や「ハラスメント発生時の対応フロー・対応体制」等の説明

- 上記のうち主に①～④について、職員に伝えていただくための研修用資料・ツールを作成しました。詳しくは次頁よりご確認ください。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 8

## (1)施設・事業所としてのハラスメントに対する基本方針<概要>

- 当該施設・事業所におけるハラスメントに対する基本方針について、管理者等の立場から職員に説明する。
- 管理者等は事前に事業所の基本方針や職員に向けたメッセージを伝える。



## (2)介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方<概要>

- 本研修の狙いや介護現場におけるハラスメント対策の基本的な考え方について解説。  
(例1)組織的・総合的にハラスメント対策を実施  
(例2)ハラスメントが起こった要因分析が大切

**研修の狙い等**

- 介護現場では、利用者やそのご家族等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。  
※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味します。
- **ハラスメントは、介護職員の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められません。**職員のみなさん一人ひとりが安心・安全に働くことができるよう、施設・事業所としてしっかりと取り組んでいきます。
- 一方で、**ハラスメントの予防・対策では、職員のみなさんのご協力も欠かせません。**職員のみなさん一人ひとりが、施設・事業所の基本方針を理解し、利用者や家族等に的確に対応することが大切です。
- この資料では、ハラスメント対策の基本的な考え方について説明しますので、よく確認しましょう。



Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 20

**介護現場におけるハラスメントについての基本的な考え方**

**ハラスメント対策の基本的な考え方**

- **組織的・総合的にハラスメント対策を実施**  
ハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められるため、施設・事業所として判断し、適切な対応について検討します。
- **ハラスメントの各段階を問わず初期対応が重要**  
不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを引き起こしてしまうケースがあります。
- **ハラスメントが起こった要因分析が大切**  
利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴など、様々な要素が関わる場合があります。正確な事実確認を行う等をして要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てます。  
※職員個人の性格や資質による先入観から相談内容を聞いたり、被害者に要因を求める二次被害を起こすようなことがあってはいけません。
- **介護サービスの質の向上に向けた取組が重要**  
利用者や家族等との信頼関係の構築と、利用者の状況に応じた対応（サービスの質の向上）が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながります。サービスの提供側も、利用者や家族等にとってハラスメントとなるような言動には十分気を付ける必要があります。

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 21

## (3) ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること<概要>

○ ハラスメント予防・対策のために職員が留意すべき点について、「サービス提供前」と「サービス提供時」の2つの観点から、計13項目について解説。

### ① サービスを提供する前のチェック項目 5項目

- ・ 介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか。
- ・ 介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容(サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む)を知っていますか。
- ・ サービス提供に係る施設・事業所の各種規程やマニュアルの内容を知っていますか。
- ・ 適切なケアを行うために必要な、利用者の諸情報を知っていますか。
- ・ 適切なケアを行うために必要な、利用者の家族等に係る情報の収集に努めていますか。

### ② サービスを提供する時のチェック項目 8項目

- ・ 利用者や家族等に対して、相手を尊重しつつケアを行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を常に心がけていますか。
- ・ サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっていますか。
- ・ サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っていますか。
- ・ 介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容(サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む)について、利用者や家族等から説明を求められた時、分かりやすく説明していますか。
- ・ 利用者や家族等から、介護保険制度や契約の範囲を超えるサービスを求められた際、提供できない理由を分かりやすく説明していますか。
- ・ 利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応していますか。
- ・ ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口にご相談していますか。
- ・ ハラスメントに関する事例を積極的に職場で共有し、意見交換を行っていますか。

**職員の方々に意識いただきたいチェック項目**  
サービスを提供する前のチェック項目

チェック項目②:  
介護保険制度に基づくサービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容(サービスの提供範囲の他、ハラスメントに関わる事項を含む)を知っていますか。

**解説**

- 契約書、重要事項説明書の内容をよく確認し、利用者に提供できるサービスの範囲を理解することが大切です。
- 提供サービスに対する説明不足、利用者や家族等の理解不足が、ハラスメントにつながる場合があります。契約書・重要事項説明書の内容で不明点がある場合は、必ず上長に聞いてください。



Copyright © Mitsubishi Research Institute, Inc. 28

**職員の方々に意識いただきたいチェック項目**  
サービスを提供する時のチェック項目

チェック項目②:  
ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上長または施設・事業所に設置されている相談窓口にご相談していますか。

**解説**

- ハラスメントかどうか悩むことも含めて、どんなに小さなことでも構いません。一人で問題を抱え込んだり、判断したりせず、必ず上長または施設・事業所の相談窓口まで相談してください。
- 認知症等の周辺症状に係る悩みも含めて相談してください。また、認知症等に係る問題が発生した時は、すぐに上長に報告し、組織的な対応を依頼してください。  
※ハラスメントか、BPSDIによる言動かは、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断する必要があります。
- 相談が早ければ早いほど、問題解決に向けてよりよい対応を行うことができます。



Copyright © Mitsubishi Research Institute, Inc. 41

## (4)おわりに<概要>

- 研修のまとめとして、改めて施設・事業所側から職員に伝えたい事を伝達。
- あわせて、職員が困った際に参照できるよう、相談窓口の一覧や、施設・事業所内の規定・マニュアルの保存場所を記載できるスペースを用意。
- 研修資料として配布する際にあらかじめ記載して職員に渡すことで、困った際に参照してもらえ一覧表となる。

mri

相談窓口・相談様式

施設・事業所内の相談窓口

- ・ 例) 施設長 苗字 名前 000-000-0000
- ・ 例) 副施設長 苗字 名前 000-000-0000
- ・ 例) 総務部長 苗字 名前 000-000-0000

施設・事業所外の相談窓口

- ・ 例) ●●弁護士事務所 苗字 名前 000-000-0000

相談受付用シート

- ・ ファイル名：
- ・ 格納先：

Copyright (C) Mitsubishi Research Institute, Inc. 47

## 動画「介護現場におけるハラスメントに関する職員研修」

- 「研修向け資料」をもとに、職員向け研修用の動画も作成。
- 職員向け研修の際に動画を活用して説明を行うほか、集合研修の実施が難しい場合等に職員個人が動画を視聴してハラスメント対策について学習することが可能。



3. ハラスメント予防・対策のために職員の皆さんができること

サービスを提供する際の  
チェック項目 ①  介護現場では、何がハラスメントのきっかけや原因になるか、知っていますか？

介護現場では、様々なことがハラスメントのきっかけや原因となる可能性があります。

環境面  
・ 身近に置かれている物品  
・ 場所や周囲の状況

利用者・家族等の状況

施設・事業所の状況

**Point** 何がきっかけや原因となるのかを理解することで、ハラスメントの対策や予防につながります!!

3:51 / 23:36