



介護現場におけるハラスメント対策について

～ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアルの内容を中心に ～

厚生労働省 老健局

認知症施策・地域介護推進課

介護現場におけるハラスメント対策について

- 介護のニーズが高まっていく中、介護従事者が職場はもとより、利用者やその家族からハラスメントを受けることなく、安心して働くことができる環境整備を図ることが重要。
- 厚生労働省では、介護現場におけるハラスメント対策として、これまで以下の対応を実施しており、引き続き、その取組を充実していく必要がある。

- ✓ 男女雇用機会均等法等において事業主に対してハラスメント対策(セクシュアルハラスメント・パラーハラスメント)が義務づけられていることを踏まえ、介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、基準省令で、介護サービス事業者が講ずべき措置を明確化
また、カスタマーハラスメントについても、指針において事業主が行うことが望ましい取組として位置づけられていることを踏まえ、基準省令の解釈通知において介護サービス事業者が講ずることが望ましい措置を明確化
- ✓ 訪問介護・訪問看護において利用者またはその家族等の同意を得ており、暴力行為や著しい迷惑行為等が認められるような場合には、複数名によるサービス提供を行った際に介護報酬上、加算により評価
(例:訪問介護は所定単位数の100分の200に相当する単位数を算定)

- ✓ **事業者向けの対応マニュアル等の作成及び周知等**

- ✓ 自治体が介護従事者等に対して実施する研修や相談窓口の設置等への助成

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル等の作成

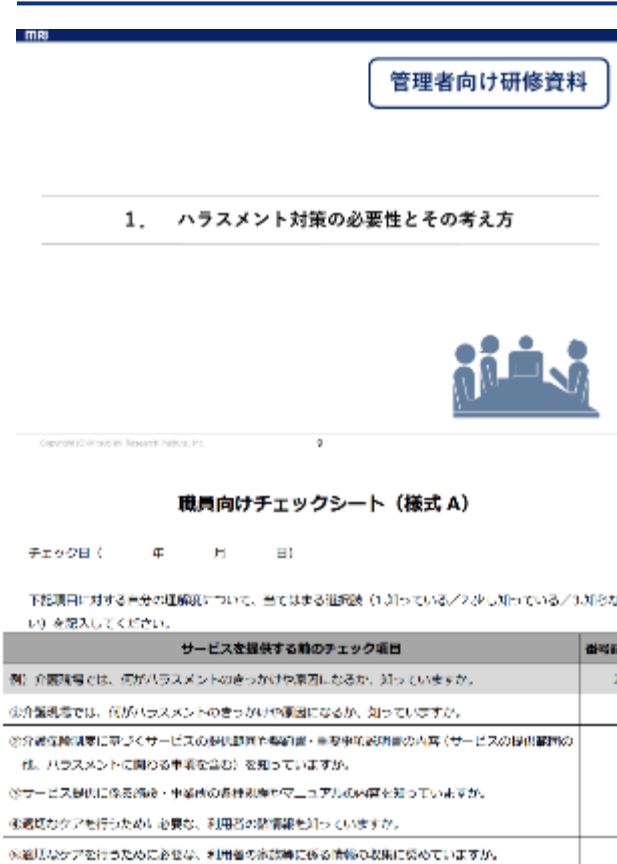
- 介護現場における利用者・家族等による暴力・ハラスメント対策として、ハラスメント対策マニュアル、研修の手引き（管理者向け・職員向け）、職員向け研修動画、事例集等を作成し、厚生労働省のホームページにて公開している。

● 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル



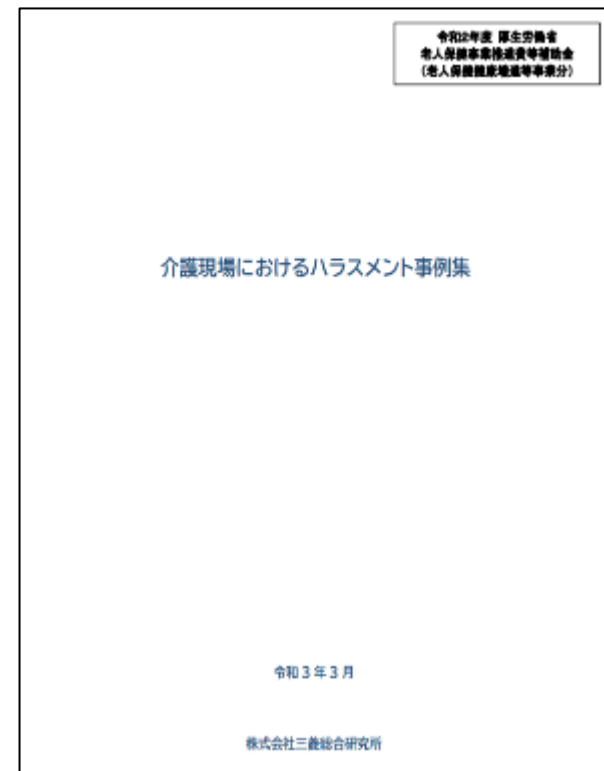
※ 平成30年度老人保健健康増進等事業
(令和3年度老人保健健康増進等事業で改訂)

● 研修手引き（管理者・職員向け）



※ 令和元年度老人保健健康増進等事業
(令和3年度老人保健健康増進等事業で改訂)

● 介護現場におけるハラスメント事例集



※ 令和2年度老人保健健康増進等事業

『介護現場におけるハラスメント対策マニュアル』について

- 介護従事者が利用者やその家族等からハラスメントを受けることなく、安心して働くことができる環境を整備するため、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」を作成し、さらに令和3年度に介護報酬改定の内容も踏まえつつ改訂。

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

令和4（2022）年3月改訂
株式会社 三菱総合研究所

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。

2. 主な対象

✓ **介護事業者**（事業主・管理者等） ✓ **その他介護事業の関係者**

3. 使い方

- ✓ 介護事業者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握するとともに、**各事業所において対策を講じるための基礎的な資料**
- ✓ 介護事業者が、**職員に対し、介護現場におけるハラスメントの未然防止や発生時の対策についての研修等を行うための基礎的な資料**
- ✓ **行政や関係機関その他の関係者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握し、その対策や介護事業者との連携の必要性を理解するための基礎資料**

マニュアルの構成

1	はじめに	4	ハラスメント対策の基本的な考え方
2	介護現場におけるハラスメント対策の必要性	5	ハラスメント対応として施設・事業所が具体的に取り組むべきこと
3	ハラスメントリスクの要因	6	おわりに

介護現場におけるハラスメント対策の必要性

介護現場におけるハラスメントとは、介護サービスの利用者や家族等からの以下のような行為

■ 身体的暴力・・・身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：コップを投げつける／蹴られる／つばを吐く

■ 精神的暴力・・・個人の尊厳や人格を言葉や制度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

■ セクシュアルハラスメント・・・意に添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

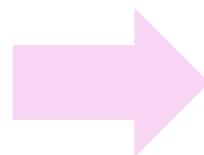
例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

(※) ハラスメントの中には、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪等の犯罪になり得る行為もある。

(※) 認知症等の病気または障害の症状として表れた言動（BPSD等）は、ハラスメントとしてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要があるので留意が必要



ハラスメントを放置していると・・・



職員の心身を大きく傷つけ、結果としてサービスの質の低下や人材流出につながる可能性。

ハラスメント対策は介護職員を守るだけでなく、利用者にとっても介護サービスの継続的で円滑な利用にもつながる重要な対策

ハラスメントの主なリスク要因

- ハラスメントのリスク要因として、大きく「環境面でのリスク要因」、「利用者に関するリスク要因」、「利用者の家族等に関するリスク要因」、「サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因」があげられる

要因	考えられるリスク（例）	留意点
環境面でのリスク要因	○ 1対1や1対多の状況 等	○ ケアを行う場所の構造やケアを提供する体制により、 職員と利用者やその家族等が1対1や1対多の状況 になるリスク要因をできるだけ回避するための環境を整備する必要がある。
利用者に関するリスク要因	○ 生活歴に起因するリスク（違法や暴力行為が過去にある）	○ 認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要がある。
利用者の家族等に関するリスク要因	○ 病気または、障害に対する医療や介護等の適切な支援を受けていないことに起因するリスク ○ 提供サービスに対する理解に起因するリスク 等	○ 認知症がある場合、もしくは、認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSDである可能性を前提にしたケアが必要。 例えば、認知症の「もの盗られ妄想」はハラスメントではなく、認知症の症状としてケアをする必要がある。
		○ 認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要があることには変わらない。ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要がある。 ○ ハラスメントか、認知症等の病気または障害による言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医（かかりつけ医）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る。
サービス提供側のリスク要因	○ サービス範囲の徹底を統一していない ○ 重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲、方法に関して十分な理解を得られていない ○ 職員の指導・教育ができていない 等	○ 基本方針の決定。 ○ PDCAサイクルを応用した対策等の更新。 ○ ハラスメントの予防と、施設・事業所内の役割の明確化（管理者は何をすべきか、報告・相談のフロー等）の視点を持ってマニュアルを作成、共有及び運用。 ○ 利用者や家族への周知。 ○ 介護保険サービスの業務範囲等への理解と統一。 ○ 職員を対象とした研修等の実施、充実。 ○ 管理者をサポートする体制の整備。 ○ ハラスメントに係る個人情報の取扱方法の整備。

介護現場におけるハラスメント対策の基本的な考え方

(1) 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への権利侵害と認識すること。

(2) ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

- ・ 不適切な初期対応を行った結果、言動や関係性が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを誘発してしまうケースがあると認識すること。

(3) ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること

- ・ できるだけ正確な事実確認を行う等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ていくこと。

(4) 介護サービスの質の向上に向けた取組が重要であること

- ・ 利用者の状況等に応じたサービスの提供（質の確保）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ることから、技術や知識の習得が重要であること。

(5) 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

- ・ 問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。
- ・ ハラスメントを受けた職員や問題に気づいた職員が、一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないようにすること。

(6) 施設・事業所ですべてを抱えこまないこと

- ・ 自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、地域の他団体・機関、医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、法律の専門家、警察等とも必要に応じて連携すること。

(7) ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

- ・ 「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によるが、その判断にあつては、ハラスメントによる結果の重大性、ハラスメントの再発可能性、契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度等を考慮する必要があること

ハラスメント対応として施設・事業所が具体的に取るべきこと

(1) 施設・事業所自身として取るべきこと

- ① ハラスメントに対する施設・事業所としての基本方針の決定・周知
- ② マニュアル等の作成・共有
- ③ 相談しやすい職場環境づくり、相談窓口の設置
- ④ 介護サービスの目的及び範囲等へのしっかりとした理解と統一
- ⑤ 利用者・家族等に対する周知
- ⑥ 利用者や家族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・申送り
- ⑦ サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施
- ⑧ 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
- ⑨ 発生した場合の対応
- ⑩ 管理者等への過度な負担の回避
- ⑪ PDCAサイクルの考え方を応用した対策等の更新、再発防止策の検討

(2) 職員に対して取るべきこと

- ① 組織としての基本方針や必要な情報の周知徹底
- 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、ハラスメントに関する話し合いの場の設置
- ④ 職員のハラスメントの状況把握のための取組
- ⑤ 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
- ⑥ 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

- ① 行政や多職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

介護現場における今後の対応

- 改正労働施策総合推進法の内容を踏まえ、全ての介護事業者に対して、運営基準等に係る省令において、現行のセクシュアルハラスメント・パワーハラスメントへの対応に加え、現行では推奨に留まっているカスタマーハラスメントへの対応についても義務付けを行うことを検討。
- また、今後、示される予定の指針の内容や事業主等の責務も踏まえつつ、**対応マニュアルの見直し**や自治体や介護事業所への周知を徹底するなど、所要の措置を講ずることを検討。