

在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者）等） におけるハラスメント対応ガイドライン

令和6年(2024年)6月
茨城県保健医療部・福祉部

目 次

1	ガイドラインの目的と基本方針	
1)	目的	1
2)	基本方針	1
2	平常時の対応	
1)	事業所が取り組むべきこと	2
2)	職員自身の取り組み、心構え	3
3	ハラスメント発生時の対応	
1)	職員自身の対応	4
2)	事業所の対応	5
4	ハラスメント発生後の対応	
1)	ハラスメント事案の事実関係の確認、原因への対処	6
2)	被害職員へのケア	6
3)	サービス内容・担当者の調整	7
4)	対応困難な事例への対応	7
5)	ハラスメント対応相談フロー	9
5	相談窓口の活用	
1)	被害職員や管理者等から相談	10
2)	地域ケア会議等への専門職派遣	10
3)	専門職派遣による同行訪問	10
4)	弁護士への相談	10
6	参考資料	11
	・在宅ケア（訪問看護・介護等）におけるハラスメント対策チェックポイント	

本ガイドラインは、厚生労働省の以下のハラスメント対策及びハラスメント対策マニュアルを参考に、関係する専門職団体の意見を踏まえて本県における対応ガイドラインを作成しています。

・厚生労働省老健局認知症施策・地域介護推進課ホームページ「介護現場におけるハラスメント対策」

・「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（三菱総合研究所）

（参考文献）

・「訪問看護・訪問介護事業所における暴力・ハラスメント対策マニュアル」（滋賀県・公益財団法人滋賀県看護協会）

1 ガイドラインの目的と基本方針

1) 目的

本ガイドラインは、訪問看護・介護等を行う職員が訪問先の在宅の利用者及び利用者家族等から被った暴力、ハラスメント等について対策を講じることにより、介護等の現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けることができる体制を構築する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目的とする。

2) 基本方針

(基本的な考え方)

- (1) 法人や事業所は、ハラスメント対策の必要性を認識し、在宅ケアの現場におけるハラスメントを防止し、職員の権利を守るため、必要な措置を講じる。
- (2) 本方針におけるハラスメントとは、下表のとおりである。

在宅 ケ ア 現 場	利用者・家族等から職員への著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等（カスタマーハラスメント）） (1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる (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：大声を出す、理不尽な要求をする (3) セクシャルハラスメント（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
------------------------	--

- 個別の事案について、その該当性を判断するに当たっては、当該事案における様々な要素（※）を総合的に考慮して判断することが必要。

※ 当該言動の目的、当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性や心身の状況、行為者の関係性

- また、その判断に際しては、事業所において被害職員から相談・報告を受けた管理者等は、被害職員の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、職員及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要。

2 平常時の対応

1) 事業所が取り組むべきこと

- (1) ハラスメントに対する事業所としての基本方針の決定・周知、職員と共有
ハラスメント対策は、事業者（事業主・管理者等）の責務であり、組織として対応する必要がある。
- (2) 対応マニュアル等の作成・共有
発生したハラスメントの対処方法（要因分析、相談対応、再発防止等含む）のルールを作成・共有など、組織として対応チームを作るなどの体制を整備する。
- (3) 相談しやすい職場環境づくり、職場内相談窓口の設置及び適切な事後対応
対応・相談フローを作成し、職員へ周知する。
- (4) 介護等サービスの目的及び範囲への職員の理解
職員への研修を実施（入職時、毎年度）する。
- (5) 利用者・家族等に対する周知の徹底
 - ①事業所が行うサービスの範囲及び費用
重要事項説明書や契約書に基づき、ハラスメントの内容やハラスメントが行われた際の対応、契約解除について説明する。
 - ②職員に対する金品の心づけのお断り
 - ③サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合には、気軽に相談・苦情等窓口連絡する。
 - ④その他トラブル防止のために協力いただきたい事項
例：ペットがいる場合、ケージに入れる、リードでつなぐ。
- (6) 利用者や家族等に関する情報の収集及び適切な担当職員の配置・申し送り等
アセスメントで得た利用者・家族の情報等、可能な範囲で適切に収集し、ハラスメント発生の可能性が高いと考えられる場合には、担当職員の配置・体制の検討、申し送りやカンファレンスで情報や対応方法の共有などを行う。

2 平常時の対応

(7) サービス提供時のハラスメント対策

- ①訪問する職員と、定時又は随時に事業所と電話連絡をとれるような体制を整備する。
- ②訪問する職員に警報機付きブザーを支給し、いざというときに周囲に知らせるなど、自衛のための道具として活用する。
- ③管理者等の同行、複数人の派遣などを検討し、臨機応変に対応することも求められる。一方、2人派遣については、利用者負担の増加等を理由に利用者が拒否するケースもあるため、家族等に説明して利用者等の理解を得ることも必要である。
- ④職員の個人的な情報（例：年齢、家族構成、趣味等）をむやみに利用者・家族等に伝えないなど、業務上の必要な範囲以上に近しい距離とならないように注意する。
- ⑤利用者宅等において、身体等の危険を回避するために速やかに外に出ることが出来る経路等を確認しておく。

(8) 利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応と連携

苦情に対する統一的な対応及び苦情の窓口担当とハラスメント対策の窓口担当の連携を図る。

(9) 行政や多職種・関係機関との連携

(10) 対策の更新、再発防止策の検討

2) 職員自身の取り組み、心構え

(1) 組織としての基本方針を理解する。

(2) 介護等サービスの内容について丁寧に説明する。

- ①契約書や重要事項説明書の利用者への説明及び理解度の確認
- ②介護保険等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
- ③金品などの心づけのお断り

(3) 服装や身だしなみを注意する。

(4) 職員個人の情報提供に関して注意する。

(5) 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに職場へ報告・相談する。また、できるだけその出来事を客観的に記録する。

(6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに職場へ報告・相談する。

(7) その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る。その場合には速やかに職場へ報告・相談する。

3 ハラスメント発生時の対応

1) 職員自身の対応

- ☐身の安全を優先し、危険な場合は、その場を離れる
- ☐ハラスメント行為者が興奮している場合や不穏な状況のときは距離を保つ
- ☐性的な言動等に対しては愛想笑いやあいづちをうたず、毅然とした態度で、止めて欲しいと伝える
- ☐ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、低い声で話しかけ、落ち着いて話せる環境に誘導したうえで、不快であることや止めて欲しいと伝える
(例:「この状況では、十分なケアができないので、その行為を止めてもらいたい」等)
- ☐職員の身の安全が保たれ、ケアの継続ができると判断できれば、ケアを継続する
- ☐ケアの継続が難しい場合はケアを中断し、その場を離れ、管理者に連絡し、指示を受ける(管理者不在の場合は、事業所の対応マニュアルに定める職員に連絡)
- ☐利用者等の状況からケアの中断がためられる場合は、管理者等に連絡し、支援を待つ
- ☐暴行による被害を受けた時は、警察に通報する
- ☐業務を原因として負傷をした場合は医療機関を受診する
(受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらう)

2) 事業所の対応

- ☐ ハラスメントの報告・連絡を受けた場合には、被害職員の心身の状況を把握し、身の安全を優先するように伝える
- ☐ ケアの継続について、安全を優先し危険性があれば、業務を中断するように被害職員に伝える
- ☐ 被害職員の支援に向かう職員、待機する職員を決定し、被害職員の安全の確保及びケアの継続の判断等、協力体制を整え、対応する
- ☐ 必要に応じ、被害職員に医療機関を受診するよう促す
(受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらうよう指示)
- ☐ 職員が暴行等による被害を受けた時は、警察に通報する
- ☐ 必要に応じ、ハラスメント行為者の家族、担当ケアマネジャー、主治医、市町村等、利用者に関係する外部の関係者に連絡する

4 ハラスメント発生後の対応

1) ハラスメント事案の事実関係の確認、原因への対処

☐ 管理者等はハラスメントの発生状況を被害職員、ハラスメント行為者の双方に確認する

例) ・管理者等は被害職員に対し、ハラスメントに関する事実関係を記録に残し提出するように伝える

・管理者等はハラスメント行為者宅を訪問し、ハラスメントの発生状況を確認し、客観的に記録に残す

☐ 管理者等は他の事業所のサービス責任者と連携を図る

☐ 利用者のハラスメント行為が、疾患から起因するものであれば、主治医と連携を図り、対策を行う

* 認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（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。

* 職員の安全に配慮する必要があることには変わりない。

* ハラスメントか、BPSD等認知症等の病気または障害による暴力かの判断は、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ことが必要。

* 「利用料金の滞納」や「苦情の申立て」も、「ハラスメント」ではなく、別の問題として対応する必要がある。利用料金の滞納について、不払いの際の言動がハラスメントに該当することはあり得るが、滞納自体は債務不履行の問題として対応する必要がある。

2) 被害職員へのケア

☐ 必要に応じて、被害職員に対して、受診や休暇等の業務調整を行う

☐ 被害職員の意向を確認し、警察への被害届と法的措置についての支援を行う

☐ 必要に応じて、被害職員がカウンセリングや治療を受けるよう支援する

☐ 被害職員が同僚等から「あなたに原因があった」「避けられなかったのか」等の発言により、二次的な被害を受けないように留意する

3) サービス内容・担当者の調整

- ☐ 事業所内で対応を検討し、被害職員と性別や年齢等が異なる職員に変更する、あるいは複数人の職員で対応を検討する

《事業所の対応》

- ☐ ハラスメント行為者の担当ケアマネジャー等へ相談し、主治医、他のサービス提供事業者、地域包括支援センター職員、家族等とのサービス担当者会議で再発防止策等の対応を検討する

《ケアプランの変更等》

- ・ ケアマネジャー等や他のサービス提供事業者と同行訪問
- ・ 家族（同居・別居）の同席によるサービス提供
- ・ 要因を踏まえ、サービス内容・方法の変更等

4) 対応困難な事例への対応

※ 3) で解決が困難な場合

- ☐ 被害職員や管理者等は市町村・地域包括支援センター等または県が設置する「いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口」（以下「相談窓口」という。）へ相談する

- ・ 市町村は、多職種が出席する地域ケア会議等で支援困難事例のケースとして対応を検討
- ・ 市町村は、相談窓口と調整し、専門職団体を通じて地域ケア会議等に専門職の派遣を受けることができる

- ☐ 被害職員や管理者等は相談窓口と調整し、専門職団体を通じて専門職派遣による利用者宅等への同行訪問を受けることができる

- ☐ 再発防止策等対応をとったうえでやむを得ない場合には、サービス担当事業者の変更、契約解除を検討する

- ・ 契約解除には「正当な理由」があることが必要
- ・ 前提として、利用者やその家族等に対して、重要事項説明書の説明等によって、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その理解をしていただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要
- ・ 相談窓口へ相談し、対応や手続き等を弁護士へ相談

※ 正当な理由があれば契約解除は可能

●「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によるが、その判断にあたっては、

- ・ 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。

「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じる。

ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合：

利用者が職員に対し身体的暴力をふるい、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。

しかし、再発の可能性がある、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたとき、契約解除の予告期間を置き、後任の施設・事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

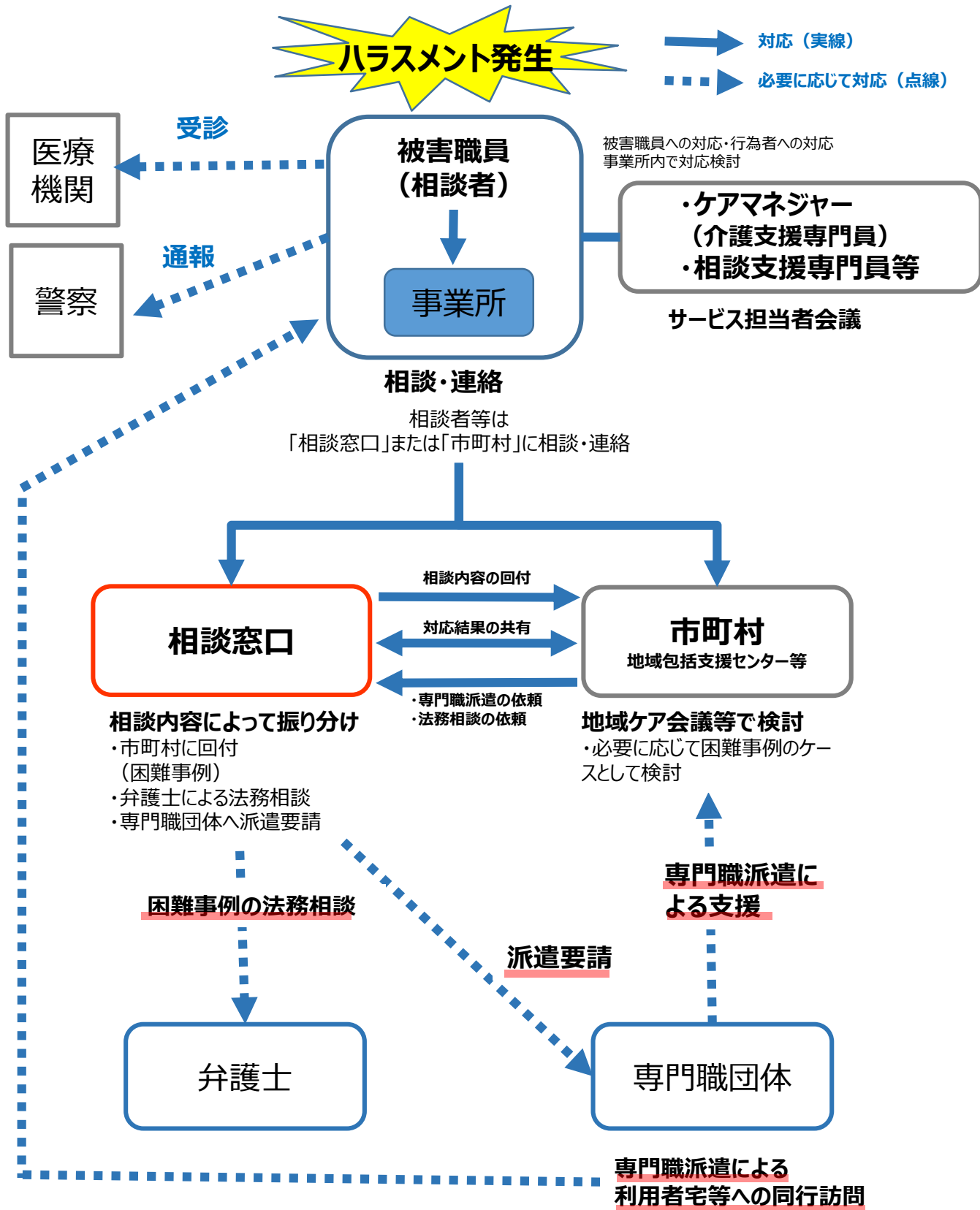
イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合：

職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にし、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。

- ・ その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図る
- ・ 担当職員を変更する
- ・ 後任の施設・事業所の紹介

※ 「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年厚生省令第37号）においては、利用者保護の観点から、正当な理由によりサービスの提供が困難であると判断した場合は、当該介護サービス施設・事業所は適当な他の介護サービス施設・事業所等を紹介する等、必要な措置を速やかに講じなければならない旨が規定されている。

5) ハラスメント対応・相談フロー



5 相談窓口の活用

1) 被害職員や管理者等からの相談

被害職員や管理者等は、電話やメールで相談窓口相談し、関係機関等と情報共有をすることで、事案の解決に向けて関係機関等連携して対応することができる。

2) 地域ケア会議等への専門職派遣

ハラスメント行為者の発生の背景には、複合的な課題を抱えている場合が想定されるため、事業所のみがその影響を過度に受けることは望ましくない。

行政等関係機関と協力して対応を検討するため、ハラスメントにより対応が困難な事例等について、市町村の地域ケア会議等でケースワークとして取り上げるように働きかけ、必要に応じて相談窓口を通じて派遣された有識者の専門的知識や見解等による助言を受け、事案の解決を図る。

3) 専門職派遣による同行訪問

事業所は、必要に応じて相談窓口を通じて各専門職団体から事案に適した専門家（社会福祉施設職員や医療機関の看護師等を想定）の派遣を要請し、利用者宅等への同行訪問や専門的知識等に基づく助言により、事案の解決を図る。

【茨城県内の専門職団体】

茨城県医師会
茨城県看護協会
茨城県訪問介護協議会
茨城県心身障害者福祉協会
茨城県訪問看護事業協議会

茨城県介護支援専門員協会
介護労働安定センター
茨城県社会福祉協議会
茨城県老人福祉施設協議会
茨城県リハビリテーション専門職協会

4) 弁護士への相談

被害職員や管理者等は、法的な側面からの困難事例に対しては、法務相談を用い、弁護士の助言により事案の解決を図る。

在宅ケア（訪問看護・介護等）におけるハラスメント対策チェックポイント

在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者）等）におけるハラスメント対策チェックポイント	
【発生時の対応】※ハラスメント発生時は、被害職員を守る事を最優先し、迅速に対応する。	
被害職員	管理者・事業所
職員自身の対応（ガイドラインP4） ☐ 身の安全を優先し、危険な場合は、その場を離れる ☐ ハラスメント行為者が興奮している場合や不穏な状況のときは距離を保つ ☐ 性的な言動等に対しては愛想笑いやあいづちをうたず、毅然とした態度で、止めて欲しいと伝える ☐ ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、低い声で話しかけ、落ち着いて話せる環境に誘導したうえで、不快であることや止めて欲しいと伝える ☐ 職員の身の安全が保たれ、ケアの継続ができると判断できれば、ケアを継続する ☐ ケアの継続が難しい場合はケアを中断し、その場を離れ、管理者に連絡し、指示を受ける（管理者不在の場合は、事業所の対応マニュアルに定める職員に連絡） ☐ 利用者等の状況からケアの中断がためらわれる場合は、管理者等に連絡し、支援を待つ ☐ 暴行による被害を受けた時は、警察に通報する ☐ 業務を原因として負傷をした場合は医療機関を受診する（受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらう）	事業所の対応（ガイドラインP5） ☐ ハラスメントの報告・連絡を受けた場合には、被害職員の心身の状況を把握し、身の安全を優先するように伝える ☐ ケアの継続について、安全を優先し危険性があれば、業務を中断するように被害職員に伝える ☐ 被害職員の支援に向かう職員、待機する職員を決定し、被害職員の安全の確保及びケアの継続の判断等、協力体制を整え、対応する ☐ 必要に応じ、被害職員に医療機関を受診するよう促す（受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらうよう指示） ☐ 職員が暴行等による被害を受けた時は、警察に通報する ☐ 必要に応じ、ハラスメント行為者の家族、担当ケアマネジャー、主治医、市町村等、利用者に関係する外部の関係者に連絡する
【発生後の対応】	
職員自身の対応 ハラスメントを記録に残す ☐ 発生場所（住所等） ☐ 発生日時 ☐ 事実（簡潔に記載） ☐ 訪問看護・介護記録に記載する ☐ 被害者自身が当日に記載できない場合は後日でもよい 医療機関を受診する ☐ 職務中の暴力被害は労働災害に該当するため、医師の診断を受けておく ☐ 目に見える外傷が無い場合でも救急外来、近医等で受診し、身体状況を確認 ☐ 結果は早急に事業所に報告 ★診断書の原本をもらうようにする ★怪我等の状況写真を撮っておく	管理者等の対応（ガイドラインP6～7） 1）ハラスメント事案の事実関係の確認、原因への対処 ☐ 管理者等はハラスメントの発生状況を被害職員、ハラスメント行為者の双方に確認する 例）・管理者等は被害職員に対し、ハラスメントに関する事実関係を記録に残し提出するように伝える ・管理者等はハラスメント行為者宅を訪問し、ハラスメントの発生状況を確認し、客観的に記録に残す ☐ 管理者等は他の事業所のサービス責任者と連携を図る ☐ 利用者のハラスメント行為が、疾患から起因するものであれば、主治医と連携を図り、対策を行う 2）被害職員のケア ☐ 必要に応じて、被害職員に対して、受診や休暇等の業務調整を行う ☐ 被害職員の意向を確認し、警察への被害届と法的措置についての支援を行う ☐ 必要に応じて、被害職員がカウンセリングや治療を受けるよう支援する ☐ 被害職員が同僚等から「あなたに原因があった」「避けられなかったのか」等の発言により、二次的な被害を受けないように留意する 3）サービス内容・提供者の調整 ☐ 事業所内で対応を検討し、被害職員と性別や年齢等が異なる職員に変更する、あるいは複数人の職員で対応を検討する ☐ ハラスメント行為者の担当ケアマネジャー等へ相談し、主治医、他のサービス提供事業者、地域包括支援センター職員、家族等とのサービス担当者会議で再発防止策等の対応を検討する ・ケアマネジャー等や他のサービス提供事業者と同行訪問 ・家族（同居・別居）の同席によるサービス提供 ・要因を踏まえ、サービス内容・方法の変更等 4）対応困難な事例への対応 ☐ 被害職員や管理者等は市町村・地域包括支援センター等または県が設置する相談窓口（以下「相談窓口」という。）へ相談する ・市町村は、多職種が出席する地域ケア会議等で支援困難事例のケースとして対応を検討 ・市町村は、相談窓口と調整し、専門職団体を通じて地域ケア会議等に専門職の派遣を受けることができる ☐ 被害職員や管理者等は相談窓口と調整し、専門職団体を通じて専門職の同行訪問を受けることができる ☐ 再発防止策等対応をとったうえでやむを得ない場合には、サービス担当事業者の変更、契約解除を検討する ・契約解除には「正当な理由」があることが必要 ・前提として、利用者やその家族等に対して、重要事項説明書の説明等によって、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その理解をしていただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要 ・相談窓口へ相談し、対応や手続き等を弁護士へ相談
県の相談窓口 「いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口」 （茨城県委託先：社会福祉法人茨城県社会福祉協議会） 電 話：029-303-7600 メール：homecare@ibaraki-welfare.or.jp ※開設時間：平日10:00～16:00（12/29～1/3を除く）	
いばらき在宅ケアハラスメント 検索	