

1.介護現場におけるハラスメントの実態

- 居宅・施設サービス双方において、事業所・施設の職員が利用者、家族等からハラスメントを受けているケースは少なくありません。
- 介護職員のうち、これまでに利用者からハラスメントを受けた経験があると回答した職員の割合は、サービス種別ごとの平均で50%を超えています。

調査で回答した職員のうち、ハラスメントを受けたことによりけがや病気になった職員は1割から2割、仕事を辞めたいと思ったことのある職員は2割から4割となっています。

ハラスメントとは(※)

確立した定義はありませんが、厚生労働省が公開している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」では以下のように定めています。

- 1.身体的暴力 … 身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
コップを投げる／蹴られる／唾を吐く など
- 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。
大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する など
- 3.セクシュアルハラスメント … 意に添わない性的誘いかげ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。
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 など

※次の項目はハラスメントではないとされています。
1. 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) 2. 利用料金の滞納 3. 苦情の申立て
★1 認知症がある、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です。
★2 不払いの際の言動がハラスメントにあたることはありますが、滞納自体は債務不履行として対応する必要があります。

2.事業者としての対策

- 事業者(事業主)は、労働契約法に定められる職員(労働者)に対する安全配慮義務等があります。また、労働施策総合推進法に基づく指針(令和2年6月施行)により、事業主は、顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されぬよう、(1)相談に応じ、適切に対応するための体制整備、(2)被害者への配慮のための取組を行うことが望ましく、(3)マニュアルの作成や研修など被害を防止する取組を行うことが有効とされました。
- さらに、セクシュアルハラスメントは、男女雇用機会均等法上、事業主に雇用管理上の措置義務があります。指針*の改正により「顧客、患者又はその家族」もセクシュアルハラスメントの主体になり得ること」が明記されました。

*「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に關して雇用管理上講ずべき措置についての指針」(令和2年厚生労働省告示第6号)



介護現場におけるハラスメント対策について

改訂版

安心して働ける職場環境をめざして

- 1 介護現場におけるハラスメントの実態 ▶
- 2 事業者としての対策 ▶
- 3 介護事業者の取組内容 ▶
- 4 事業者のための支援・相談窓口 ▶
- 5 介護職員のための相談窓口一覧 ▶

3. 介護事業者の取組内容

- 前述の法律等における事業者の責務をふまえ、令和3年度の介護報酬改定では、全ての介護サービス事業者がハラスメント対策として必要な措置を講ずることを義務づけ、あわ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に必要な措置を講ずることを求めています。

事業者としての「ハラスメントに対する基本方針」の明確化

- 事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について、事業運営の基本方針として決定しましょう。

例)「ハラスメントは組織として許さない」

「職員による虐待と職員へのハラスメントは、どちらもあってはならない」

職員への相談体制の整備

- ハラスメントを受けた職員が、その問題について抱え込まないよう、事業所内で共有しやすい環境の整備が必要で。

職員への方針等の周知と啓発

- ハラスメントが発生した際の対応、相談窓口を設置しましょう。
- 研修を通して、利用者からハラスメントを受けた際の事業者としての対応方法を職員に周知しましょう。
- 職員の意識を喚起するために、ハラスメントに関する研修は一過性に終わらせることなく定期的に行うことが望まれます。

対策マニュアルの作成や、『研修のための手引き』の活用

ハラスメントの予防や対策のために、相談と対応に必要な体制の整備しましょう。

- 事業者にて対応マニュアルを作成し、ハラスメントが発生した場合、職員の安全を第一に、即座に対応できるようにしましょう。
- 作成に当たっては、職員の意見を取り入れつつ、適宜見直しや更新を行いましょ。

(注意1) 対応方法によっては利用者に不快感、不信感を生じさせてしまうなどの懸念があります。全体的な対策を検討したうえでご活用ください。

- 厚生労働省が事業者の取組への参考資料を提供しています。

▶6ページ



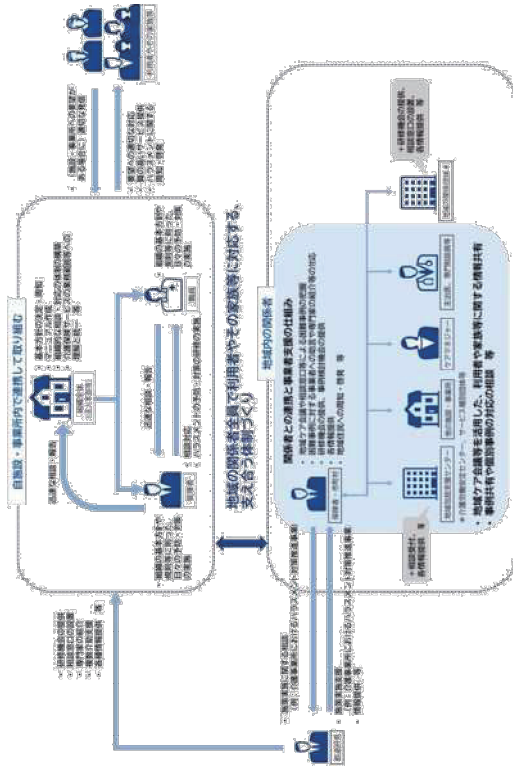
利用者、家族等への周知

- 契約書や重要事項説明書を用いて説明しましょう。
周知する必要があること
- ・介護現場におけるハラスメントについて
- ・介護保険サービスでできる業務範囲
- ・どのようなことがハラスメントにあたるか
- ・ハラスメントを受けた際の事業者の対応等
- 東京都では、利用者、家族等にも付いたハラスメント説明用リーフレットを作成し公開しています。

「介護現場におけるハラスメントについて(リーフレット)」
(利用者・家族向け) ▶7ページ

関係機関との連携

- ハラスメントの事案に対して適切に対応するため、日頃から関係機関(行政、地域包括支援センター、医師、ケアマネジャー、他のサービス提供者事業者など)との関係をつくり、地域ケア会議等を活用し、利用者、家族等の状況や課題を共有することにより、地域全体での体制を築きましょう。



図：地域の関係者が連携してハラスメント予防・対策に取り組むイメージ
(介護現場におけるハラスメント対策マニュアルより)

利用者、家族等からの苦情への適切な対応

苦情や事故の不適切な対応からハラスメントに発展する場合があります。

- 組織として迅速かつ統一した対応を図るための体制構築が必要。

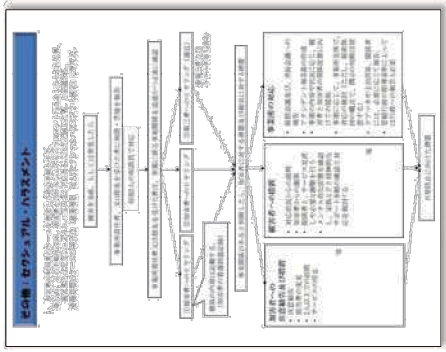
- ➡苦情対応窓口とハラスメント対策の窓口等が連携。

- 適切に苦情対応を行ったが解決しない

- ➡区市町村だけでなく、国保連への苦情申立てが可能を旨を利用者に情報提供しましょう。

- 事故が発生した場合

- ➡苦情対応と同様に、組織として迅速かつ適切に対応する他、損保会社への連絡等によって解決への道筋を速やかにつけましょう。



報告・対応のフローの一例
（「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
（平成30年版）」より）

ハラスメント発生時

管理者が責任を持ち、職員とともに対応しましょう。

- 「初動マニュアル」を用意し、職員の安全を第一に、即座に対応する体制の整備が有効！

- ハラスメントの状況を確認し、ハラスメントを受けた職員への対応、関係する利用者、家族等に対する対応を指示しましょう。

- 必要に応じて外部の関係者（ケアマネジャー、地域包括支援センター、医師、行政、警察等）に連絡・通報しましょう。

- ハラスメントを受けた職員への心のケア、従業員上の配慮等も適切に。

管理者への過度な負担の回避

管理者のハラスメント対応は、法人全体でサポートしましょう。

- 管理者等は、ハラスメントが起きていたり、その懸念のある利用者、家族等と相対することとなります。管理者に対しても、一人での抱え込みや過度な負担を与えない配慮が必要です。

- ➡各事業を統括する法人の代表や法人本部が、組織的に関与する体制を構築する。

- ➡外部の関係者（ケアマネジャー、地域包括支援センター、行政等）との相談、連携等も有効な方法の一つ。



- 介護現場では特に、利用者、家族等からのハラスメントの防止が求められていることから、[3. 介護事業者の取組内容] を講ずるにあたっては、以下の資料等を参考にした取組みを行うことが望めます。



厚生労働省のホームページから以下の資料等がダウンロードできます。
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

1. 「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）全72ページ

- ハラスメントのリスク要因や対策の基本的な考え方を予め理解しておくことで、ハラスメントの予防や対応がしやすくなります。そこで、ハラスメントの実態把握、職員への対応や研修等を行うための基礎的な資料として作成されました。



2. 「職員向け研修のための手引き」 （令和4年3月一部改訂）

- 講師役を担う管理者等の方が、職員向け研修を実施する際に、研修の仕方、心構えをご確認いただく際に活用いただくことを想定しています。

下記の「職員向け研修資料」、「職員向けチェックシート」と、その活用方法等を含んでいます。

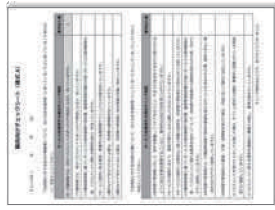
3. 「職員向け研修資料」 （令和4年3月一部改訂）

- 研修時に職員への説明資料（配布資料）に活用いただくことを想定しています。
- 職員向け研修での利用にあたり、事前準備が必要となりますので、職員向け研修のための手引き」にて確認してください。



4. 「職員向けチェックシート」

- 研修の結果を次の取組につなげるため、「職員向け研修資料」で解説しているチェック項目を一覧化した、チェックシートの活用が可能です。
- ハラスメント予防や対応のために職員がチェックしたい項目として有効です。内容の一部は下記の動画を併用できます。使い方は、上記2の「職員向け研修のための手引き」を御確認ください。



5. 職員向け動画 「介護現場におけるハラスメントに関する職員研修」 （YouTube 23分）

- 職員向け研修」で扱う内容のうち、「チェック項目」とその解説が動画になっています。
- 職員への投影資料としての利用を想定しています。また、集合研修が難しく、e-learning形式で研修を実施したい場合の教材としても利用できます。



<https://www.youtube.com/watch?v=Nom21n4bukl>

4. 事業者のための支援・相談窓口

◆東京都において実施しているハラスメント対策推進事業◆

介護現場におけるハラスメント対策について（東京都福祉局）

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/koureihoken/kaigo_lib/kaigo_harasu.html



事業者のための支援

以下1～3については上記リンク先からダウンロードできます

1. 「介護現場におけるハラスメントについて（リーフレット）」 （利用者・ご家族向け）（令和3年度）

東京都では、国の平成30年度老人保健健康増進等事業において作成された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等を参考に、利用者・家族等に向けたリーフレットを作成いたしましたのでご活用ください。

2. 高齢者虐待の防止について

高齢者虐待防止についての理解を深めるため、正しい基礎知識を掲載しています。

利用者、家族等からのハラスメントだけでなく、職員から利用者に対する虐待も含め、誰であっても、誰からも、ハラスメントや虐待を受けることがない介護サービス提供の環境づくりにご協力ください。

3. 介護現場のハラスメントに関する利用者との契約上の取り決め

介護現場でのハラスメント対策として、重要事項説明書に記載する内容の一例です。

4. 介護現場のハラスメント対策説明会

介護職員の皆様が安心して働き続けられる労働環境の構築及び人材の確保・定着を目指して、介護現場における利用者、家族等からのハラスメントに対し、事業者として取り組むべき対策等についてご説明いたします。

（年1回開催予定）

事業者のための相談窓口（社会福祉法人東京都社会福祉協議会受託）

■介護福祉施設・介護サービス事業者の管理者向け 弁護士相談窓口

（事務連絡先）TEL:03-3268-7192

利用者、家族等から職員に対するハラスメントに関して、契約書等の改定、事業者としての対応について、弁護士による相談を行っています。

オンライン（事前予約制）またはメールによる相談となります。

<https://www.tcsv.tvac.or.jp/activity/kaigo-harassment.html>



更なる高齢化に向けて、

介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心・安全に

働くことのできる職場環境・労働環境の整備は不可欠です。

介護現場におけるハラスメントについて、職員だけの問題にせず、法人・事業者全体で考えていただくようお願いいたします。

5. 介護職員のための相談窓口一覧

◆東京都において実施しているハラスメント対策推進事業◆

介護現場におけるハラスメント対策について（東京都福祉局）

https://www.fukushi.metro.tokyo.lg.jp/koureihoken/kaigo_lib/kaigo_harasu.html



介護職員のための相談窓口

社会福祉法人東京都社会福祉協議会東京都福祉人材センター受託

■介護現場におけるハラスメントのお悩み相談

TEL:03-6265-6161

介護現場に詳しい専門相談員が、介護職員からの利用者・家族等によるハラスメントに関する悩みのご相談をお聞かせします。

（対象：介護保険事業所として指定を受けている介護サービス事業所・施設に勤務する介護職員）

<https://www.tcsv.tvac.or.jp/jinzai/nayamisoudan.html>

■福祉のごとんでも相談

TEL:03-5212-5513

福祉の仕事に詳しい専門相談員が、福祉・介護の仕事に関する悩みや将来への不安等のご相談をお聞かせします。

■こころスッキリ相談

TEL:0120-981-134

臨床心理士・産業カウンセラー等が、職場の人間関係やこころの悩み等の相談をお聞かせします。

東京都労働相談情報センター

■電話労働相談専用ダイヤル 東京都ろうどう110番

TEL:0570-00-6110

賃金・退職金等の労働条件や労使関係など労働問題全般にわたり相談に応じます。相談は無料、秘密は厳守します。



事業についてのお問い合わせ先

東京都福祉局 高齢者施策推進部 介護保険課 介護人材担当

電話 03-5320-4267

参考資料：厚生労働省 令和3年度老人保健健康増進等事業

株式会社三菱総合研究所 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

厚生労働省 令和3年度老人保健健康増進等事業

株式会社三菱総合研究所 「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究」報告書

発行：令和4年9月
改訂：令和6年6月

介護現場における利用者やご家族等からの

ハラスメントのお悩み相談

これってハラスメント？

このまま続けていけるか不安

話を聞いてほしい

誰にも相談できない



ひとりで悩まず
話してみませんか？

匿名
OK

介護現場における利用者やご家族等からのハラスメント相談窓口

ご相談できる方 東京都や都内区市町村から介護保険事業所として指定を受けている
介護保険サービス事業所・施設に勤務する介護職員等

「介護現場に詳しい相談員が 電話相談
電話でお悩みをお聞きます。」 ☎ 03-6265-6161

※ご相談は原則として1回60分までを目安としております。
※本相談窓口において、当事者間の調停や関係者への具体的な措置は行いませんので、ご承知ください。
※ご相談をいただくにあたっての詳細は裏面をご参照ください。

東京都
本事業は、東京都からの
委託を受けて実施しています。

社会福祉法人
東京都社会福祉協議会
東京都福祉人材センター
<https://www.tcsw.tvac.or.jp/jinzai/>

東京都福祉人材センター
キャリアセンター
フクシロウ
フクシロウ

介護現場におけるハラスメントとは

(厚生労働省「管理者向け研修のための手引書」(令和元年版作成)より)

介護サービスの利用者や家族等^(*)からの、
以下のような行為を「ハラスメント」と総称しています。
(*)「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親の親族を意味します。

1. 身体的暴力

- (例)
- ☐ たたく
 - ☐ 蹴る
 - ☐ ひっかく
 - ☐ つねる
 - ☐ ものを投げつける

2. 精神的暴力

- (例)
- ☐ 大声で怒鳴る
 - ☐ 威圧的な態度で文句を言う
 - ☐ 理不尽な要求を繰り返す
 - ☐ 無視を続ける

3. セクシュアル ハラスメント

- (例)
- ☐ 必要もなく職員の体を
さわる
 - ☐ 抱きしめる
 - ☐ 不快感を与える性的な
言動をする
 - ☐ 猥せつな図画を見せる

以下の言動等は、ハラスメントに該当いたしません

- 1 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)
- 2 利用料金の滞納
- 3 苦情の申し立て

注：BPSDとは認知症の症状として現れた行動症状 (暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等)・心理症状 (抑うつ・不安、幻覚、妄想、睡眠障害等)を指します。

出所：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策」事例集 (令和3年3月)

*プライバシーは厳守します。お聞きした内容を、勤務先や他機関にもらすことはありません。

*ご相談は、原則として1回60分までを目安としております。

*ご相談は、匿名でも利用できます。

*本事業で受け付けるご相談は、介護保険サービス事業所・施設における利用者やご家族等からのハラスメントが対象です。対象に該当しない場合 (上司や同僚からのハラスメントや介護保険サービス以外の職員の方) は、下記「福祉のしごとなどでも相談」をご利用ください。

*本事業の対象以外の都内の福祉のしごとの悩みは、東京都福祉人材センターが実施している「福祉のしごとなどでも相談」(☎ 03-5212-5513) や「こころスッキリ相談」(☎ 0120-981-134) でお聞きしています。

*事業所・施設として、利用者や家族等からのハラスメントに関する法律相談をされたい場合は、「介護現場における利用者・ご家族からのハラスメントに関する法律相談窓口」をご利用ください。相談方法はメールです。詳細は下記ホームページよりご確認ください。

<https://www.tcsw.tvac.or.jp/activity/kaigo-harassment.html>

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター

介護現場における 利用者や家族等からのハラスメント 弁護士による相談

利用者や家族等による職員への再三の過度な暴言、身体的暴力、無理な要求、著しく不快な性的言動 などにお困りではありませんか？
利用者・家族等からのハラスメントを考慮した契約になっていませんか？

上記のようないわゆる「**介護ハラスメント**」でお困りの介護サービス事業者(介護保険施設)のために、弁護士による相談窓口(オンラインまたはメール)を設置しております。

相談例

利用者からの電話・メールが頻繁になり、口調もエスカレートしています。お願いしても止みません、サービスの一時中止を告げても問題はありませんか？

度々の暴言の上、訪問による話合いの拒否が続くのは、「契約を継続し難いほどの背信行為」に当たりますか？



事業所の不手際もあって要望に応じましたが、法的な視点では〇〇までの要求は断ってもよいものでしょうか？

重要事項説明書のハラスメント項目を改訂し、あらためて説明、同意などを行う準備中です。案文の確認や契約更新の際の助言などをお願いします。



✓職員の心身に影響が..... 利用契約を含め、法的視点から
✓サービスの継続が困難に..... トラブルの収束・防止にむけ助言

管理者向け法律相談 お問い合わせ・受付窓口

TEL 03-3268-7192

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています 社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

◆相談の対象

- ◆相談できる方：都内に所在する介護サービス事業所・介護保険施設の管理者等
- ◆相談員：弁護士
- ◆相談料：無料 / 秘密厳守
- ◆相談できる内容
 - (1)介護サービスの利用者・家族等からのハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、強い不快感を受ける性的言動等）への対応に関する具体的な事象。
 - (2)利用者等からのハラスメントを考慮した重要事項説明書案への助言 など

※契約書・重要事項説明書等のご相談は、具体的な文案等を添えてください。

- ◆介護サービス事業所であっても、介護保険外サービスや障害福祉サービスに係るハラスメントは対象外となります。
- ◆相談内容によっては、他機関等を紹介させていただく場合があります。
- ◆なお、厚生労働省の「管理者向け研修のための手引き」で、下記はハラスメントではないとされています。

- 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)
- 利用料金の滞納
- 苦情の申し立て

◆相談の方法

事務局で受け付け、相談内容を確認ののち弁護士への相談を依頼いたします。

(1) オンラインによる相談

《事前予約制》

- ★ インターネットサービス「Zoom」が利用できる環境のある方
- ★ 相談時間：45分以内

※ 相談日時は、相談員(弁護士)と調整のうえ設定いたします。(平日の日中)

※ 下記のお問合せ先にご連絡ください。

※ 相談を効果的に進めるため、相談内容の詳細は、所定の「相談票」に記入の上、相談日の3営業日前までに提出ください。相談票のご提出がない場合、オンライン相談をお受けしかねる場合があります。

(2) Eメールによる相談

《随時受付》

※ 所定の「相談票」に相談内容を記入の上、Eメールで送信してください。

※ 通常、土日祝日・年末年始を除き、数日以内に回答いたしますが、相談内容によってはご回答までに1週間前後かかることがあります。

【ご注意 (オンライン、メール共通)】

※ ご相談は原則、1回といたします。

※ 当窓口における回答は、解決に向けたアドバイスとなります。最終的な意思決定、判断は相談者(事業所)自身でお願いします。相談に対する回答により生じた事象については、責任を負いかねます。

※ 年間の相談件数には上限があり、多数相談があった場合は受付を終了することがあります。

この事業に関するお問合せ先

◆本事業は東京都から委託を受けて実施しています◆

東社協 介護ハラスメント

検索

介護現場におけるハラスメント対策事業 | 東京都社会福祉協議会

社会福祉法人東京都社会福祉協議会 福祉部経営支援担当

Tel. 03-3268-7192



★介護職員のための電話相談「介護現場における利用者やご家族等からのハラスメントのお悩み相談」も実施しております。ご相談は、TEL 03-6265-6161 でお聞きしています。