

# 介護現場におけるハラスメントについて

イラスト①

～安心して働ける職場環境をめざして～



東京都福祉保健局  
高齢社会対策部

# 介護現場におけるハラスメントについて

## 実態

- 居宅・施設サービス双方において、事業者・施設の職員が利用者及び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。
- 訪問介護員の5割、介護老人福祉施設介護職員の7割が利用者及び家族等からハラスメントを受けた経験があると回答しています。



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

～出所：厚生労働省「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査から～

ハラスメントの実態データは、「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査」（管理者票と職員票の2種類を実施）の結果です。管理者票は、調査対象が10,000施設・事業所、回収率がサービス種別合計で21.6%でした。職員票は、10,000施設・事業所の職員を対象に、管理者等にご協力をいただき、約10,000人の回答を得ました。

## ◎ハラスメントとは(※)

明確な定義はありませんが、厚生労働省の調査では以下のように定めています。

- ① 身体的暴力...物を投げられる、つねられる、叩かれるなど
- ② 精神的暴力...怒鳴られる、理不尽な要求をされるなど、威圧的な態度で文句を言われるなど
- ③ セクシュアルハラスメント...不必要に職員の身体を触る、卑猥な言動を繰り返すなど

※ 苦情の申立てはハラスメントには含まれません。

## 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ることから、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要があります。

☞ ハラスメントは当事者職員だけの問題ではありません。事業者全体で対策を考えるとともに、場合によっては、行政や地域包括センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者等とも相談・連携して対応しましょう。

## 事業者でのハラスメント対策の実践

雇用面



### 効果①

人材確保・定着及び  
職員が働きやすい職場の実現に

経営面



### 効果②

利用者に対して継続的にサービスを提供でき、安定的な事業運営に

# 介護事業者の取組内容

## ○事業者としての「基本方針」の決定

⇨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する。

ex) 「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」

## ○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する。

### 周知する必要があること

- ・ハラスメントを防止することが継続的な介護サービスの利用につながること
- ・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

## ○従業員への周知

⇨事業者における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従業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しいです。

## ○マニュアルの作成・共有

⇨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。

⇨作成にあたっては、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。

イラスト②

イラスト③

## ○相談しやすい環境整備

⇨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に、事業所内で共有しやすい環境を整備することが大事です。

ハラスメントに関する  
話し合いの場の設置

チューター制度の導入

イラスト④

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。

さらなる高齢化に向けて、  
介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して  
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します。

## 職員の皆さまはご存知ですか？

### <ハラスメント予防や対応のための職員チェック項目> (例)

#### サービスを開始する前

- 施設・事業所のハラスメントに関する基本方針を知っていますか。
- 施設・事業所のハラスメントに関する相談窓口・体制を理解していますか。
- 職場において、ハラスメントに関する話し合いの場が設置され、定期的に参加していますか。

#### サービスを開始するにあたって

- 利用者・家族等の病状等の情報を共有し、その病状等の特徴を理解していますか。
- 介護保険制度又は契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。

#### サービスを開始した後

- 職員個人の情報の提供を、利用者・家族等から求められても断っていますか。
- 利用者・家族等から苦情、要望又は不満があった場合は、速やかに施設・事業所に報告していますか。
- ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合において、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。またその出来事を客観的に記録していますか。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(P24)より抜粋

### ～介護職員のための相談窓口一覧～

- **東京労働局 総合労働相談コーナー (TEL: 03-3512-1608)**  
労働問題に関するあらゆる分野の相談を、専門の相談員が電話あるいは面談でお受けします。(相談内容により他の相談コーナー、担当行政機関をご案内させていただく場合があります。)
- **福祉のしごと なんでも相談 (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きします(※)。
- **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きします(※)。

(※)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により実施

事業についての  
お問い合わせ先

東京都福祉保健局 高齢社会対策部 介護保険課 介護事業者担当  
電話 03-5320-4593 FAX 03-5320-1588