

# 介護現場における ハラスメント対策について

－ハラスメント対策で介護の質を向上！－

# 1. はじめに

- ・介護職は自らの感情を適切にコントロールすることによって、円滑にケアができる場面が多い  
⇒ 介護労働は感情労働の性質をもつ

- ・感情労働

その場面で求められている、あるいはその場面にかかわしい感情を示すために、自身の本当の感情を抑制して、感情をコントロールする必要がある仕事



介護職員の立場から

「ハラスメントに気が付かない」

「ハラスメントにしたくない」

介護現場でのハラスメントは表面化されにくい！

# 離職の原因にもなるハラスメント

ハラスメント被害の放置



介護のケアの質や士気の低下



メンタルヘルスの不調



休職・離職

ハラスメントは介護職員の権利侵害と認識して  
対応することが重要

## 2. ハラスメントとは（定義）

- ・定義

ハラスメント＝嫌がらせや人を困らせる言動

- ・ハラスメントの種類

パワーハラスメント(パワハラ)

セクシャルハラスメント(セクハラ)

カスタマーハラスメント(カスハラ)

モラルハラスメント(モラハラ)

マタニティーハラスメント(マタハラ)

ジェンダーハラスメント(ジェンハラ)

アルコールハラスメント(アルハラ)

平成30年頃より「ハラスメント」に社会的関心がもたれるようになった(過労自殺、スポーツ界のパワハラなど)

# 3. 介護現場におけるハラスメント

厚生労働省のハラスメント研修資料より

## ・身体的暴力

身体的な力を使っての危害を及ぼす行為

物を投げつける、蹴られる、つねられる、唾をはかれる

## ・精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度により侵害する行為

怒鳴りつける、威圧的な叱責、言いがかり、いやがらせ  
理不尽な(不適切)サービスと強要する

## ・セクシャルハラスメント

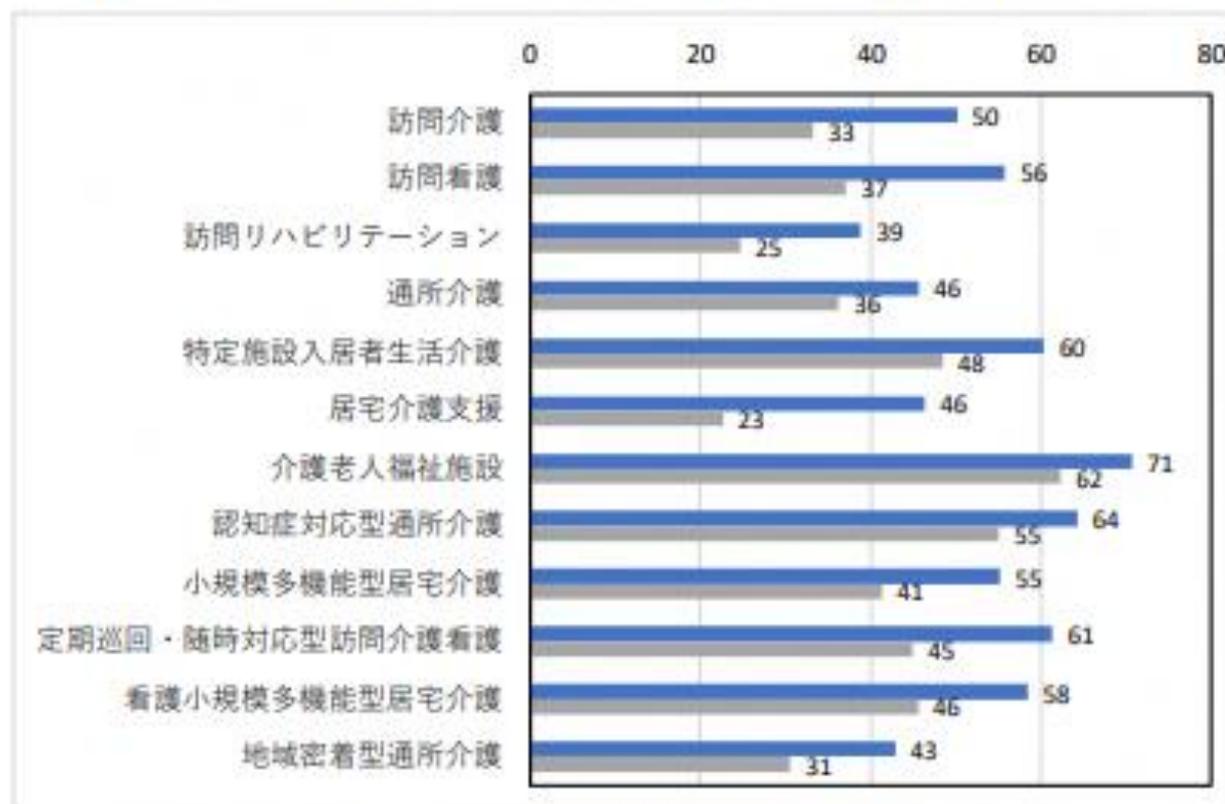
不快に思う性的な言動や誘いかけ、性的ないやがらせ

必要がないのに身体を触る、性的な話をする  
抱きつく、自分の陰部を見せる

# 4. 介護現場のハラスメントの実際①

図表 1 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、下がこの1年間(平成30年、(n=10112))

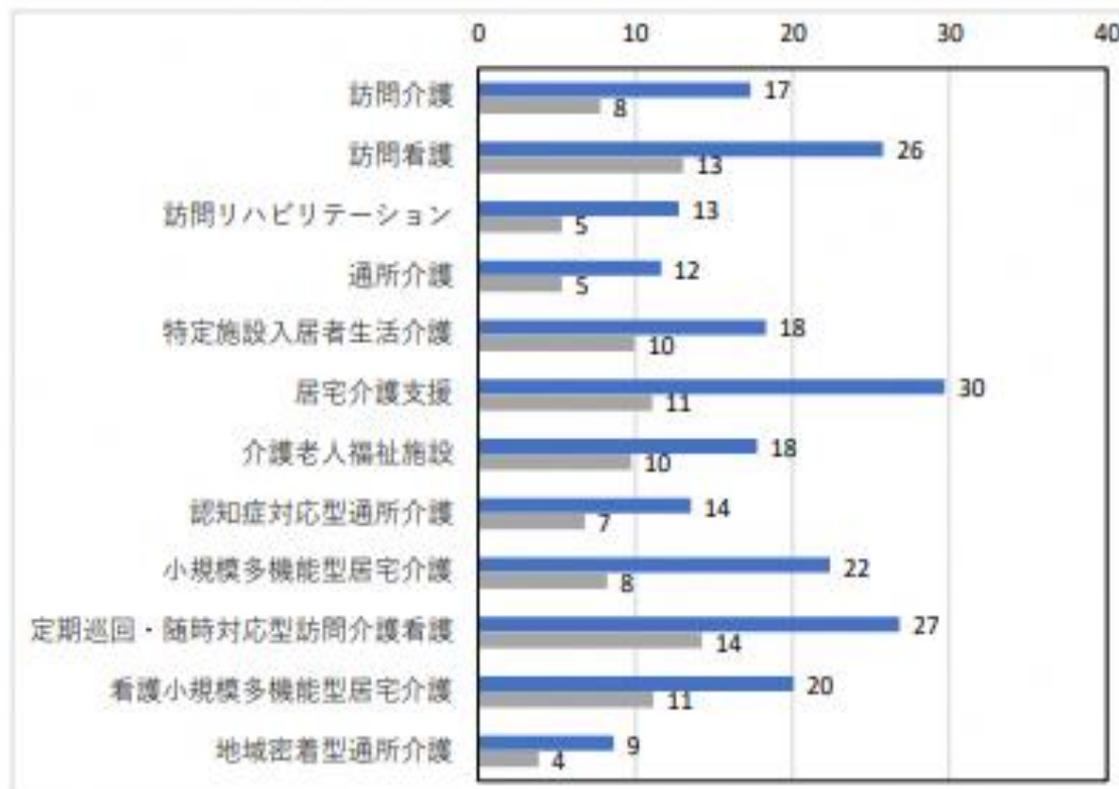
利用者から



# 4. 介護現場のハラスメントの実際②

図表 1 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、下がこの1年間(平成30年、(n=10112))

家族等から



出所:「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(職員)

## 4. 介護現場のハラスメントの実際③

図表 2 職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合(複数回答)(n=3113)

	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。

出所:「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(職員)

# 5. 介護現場のハラスメントの背景

## <ハラスメントをする人>

- ・**介護サービスが必要な**利用者、本人または、家族  
⇒ サービス料を払ってサービスを受ける人  
「顧客」
- ・**認知症や疾患を抱えている人**  
認知症のBPSD  
精神疾患  
高次脳機能障害  
脳血管疾患、失語症など  
⇒ 不適切な行為との線引きが難しい

一般的なハラスメントとは違うという認識を持つこと

## 6. ハラスメントに関する法律①

### (1) パワハラ防止法(労働施策総合推進法)

下記の3つをすべて満たしたもの

- 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

<具体的な例>

身体的な攻撃(殴る、蹴る、投げるなど)

精神的な攻撃(人格否定、長時間の叱責など)

個の侵害(個人への過度の立ち入り)

(運用指針より)

事業主がとるべき措置について明記されている

## 6. ハラスメントに関する法律②

### (2) 男女雇用機会均等法におけるセクハラ

#### <対価型セクシュアルハラスメント>

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応(拒否や抵抗)により、その労働者が解雇、降格、減給などの不利益を受けること

#### <環境型セクシュアルハラスメント>

労働者の意に反する性的な言動により就業環境が不快なものとなり就業する上での支障が生じること  
※ 同性に対するものも含まれる

介護現場のセクハラは「環境型セクシュアルハラスメント」

# 7. ハラスメントの対策（施設側）

## (1) 基本方針の作成

ハラスメントに対する基本的な考え方や対応についてまとめ、施設の基本的な考え方(方針)として、全職員が理解し、共有することが重要

## (2) 対応マニュアルの作成

- ・相談窓口の設置(対応する人は誰なのか)  
⇒ 初期対応をしっかりとる
- ・報告された事案の検討(ハラスメントなのか客観的に判断する)
- ・研修体制
- ・対応後の要因分析 ⇒ 今後活かす
- ・**介護マニュアルの確認**

ハラスメント対策の充実が**介護の質も向上**につながる

## 8. ハラスメントの対策（職員側）①

### (1) ハラスメントの認識の個人差

- ・同じ行為を受けても人によってハラスメントと感じる人もいれば感じない人もいる
  - ⇒ 感じていない人に合わせてしまい、感じている人は訴えにくい状況になる



- ・研修などで、ハラスメントの理解を深め、ハラスメントとして認識ができるようにする

おかしいと感じたら声をあげる勇気を持つ

## 8. ハラスメントの対策（職員側）②

(2) 日頃からのハラスメントに対する意識を持つ  
(自分の身を守るため)

<チェックシートの活用>

### 職員向けチェックシート（様式 B）

チェック日（      年      月      日）

下記項目に対する自分の理解度について、当てはまる選択肢（1.知っている/2.少し知っている/3.知らない）を記入してください。研修を受ける前と後の2回チェックを行い、自分の理解度を確認しましょう。

サービスを提供する前のチェック項目	研修前	研修後
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。		
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。		
③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。		
④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。		
⑤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。		

# 8. ハラスメントの対策（職員側）③

## (2) 日頃からのハラスメントに対する意識を持つ

下記項目に対する日頃の行動について、当てはまる選択肢（1.している/2.少ししている/3.していない）を記入してください。研修の前後2回チェックし、日頃の行動や今後意識すべきことを確認しましょう。

サービスを提供する時のチェック項目	研修前	研修後
⑥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。		
⑦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。		
⑧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。		
⑨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。		
⑩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。		
⑪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。		
⑫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。		
⑬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。		

チェック項目は以上です。ありがとうございました。

# 8. ハラスメントの対策（その他）①

## 外国人介護職員へのハラスメント①

- ・日本語の理解  
コミュニケーションの行き違い
- ・文化の違い  
母国との違い  
⇒ 例) 利用者が何をしてほしいのか具体的に  
言ってくれないのでわからない
- 宗教  
⇒ 例) イスラム教  
ヒジャーブ(スカーフ)の着用、断食月
- ・外国人への偏見  
⇒ 例) 「外国人だからできないのではないか」  
という利用者からの苦情

## 8. ハラスメントの対策（その他）②

### 外国人介護職員へのハラスメント②

- ・ハラスメントの概念は国によって異なる
  - ⇒ どのような行為がハラスメントにあたるのかを具体例を含めて説明する
    - 例) 人前で叱られる(注意される)など
    - ハグの習慣(抱擁)
- ・全体的に相談しやすい環境、雰囲気、窓口を整備すること
- ・外国人介護職員はこれからも増加する傾向
- ・日本語教育、生活支援とともに、日本の文化や習慣に慣れ理解できるように支援することが大切
- ・定期的な面談などを実施し、話を聞く機会を設ける

ご清聴ありがとうございました

