

ハラスメント対策基本指針

株式会社あかつき

居宅介護支援事業所 あかつき介護サービス

福祉用具貸与・販売事業 あかつき介護サービス

地域密着型デイサービス あかつきデイサービス

訪問看護事業所 訪問看護ステーションあかつき

障がい児通所支援事業所 Kids さぼーとあかつき

ハラスメント対応として取り組み

(1) 会社として取り組むべきこと

◆基本的な取り組み・環境整備と PDCA サイクルの考え方の応用

<ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定>

介護事業者として、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とともに、それに基づいた取り組み等を行うことが重要。

具体的には、例えば、「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」といった考え方です。

<基本方針の職員、利用者及び家族等への周知>

こうした基本方針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一が必要です。また、契約時等に利用者や家族等にも周知していくことが重要です。

<マニュアル等の作成・共有>

ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルール of 作成・共有などの取り組みや環境の整備を図っていくことが求められます。

対応マニュアルの作成や対処方法等のルールの作成などにあたっては、職員の意見も取り入れつつ、適宜見直しや更新を行っていくことが重要です。そうした取り組みを通して、職員同士により、ハラスメントに対する課題や職場で感じていることなどを共有することで、ハラスメントへの意識や対応方法が向上し、働きやすい労働環境等につながると考えられます。

<報告・相談しやすい窓口の設置>

明らかなハラスメントが発生した場合だけではなく、ハラスメントの可能性があらわれる場合も含め、職員が、報告・相談しやすい窓口を設置し、その窓口を職員に周知することも重要です。

<介護保険サービスの業務範囲等へのしっかりとした理解と統一>

事業者は、介護保険のサービスの範囲を理解し、その対応や説明方法の事業者内での統一を図るなどの取り組みを図ることも重要です。また、利用者及び家族等に対する契約範囲の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。

＜PDCA サイクルの考え方を応用した対策等の更新＞

介護事業者として、ハラスメントの未然防止等に対し取り組み体制の構築や対策を実施している場合でも、ハラスメントが発生することが考えられます。このため、発生したハラスメント事案について、背景などをできるだけ把握し、それを踏まえて、体制や対策等を適宜見直していく、PDCA サイクルの考え方を応用していくことも重要です。

特に、普段のサービス提供を通して、ハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積し、それを次に活かしていくことが求められます。

注：PDCA サイクル：Plan（計画）、Do（実行）、Check（評価）、Act（改善）を継続的に繰り返し改善していくこと。

◆利用者・家族等に対する周知

利用者・家族等に対し、介護現場での職員へのハラスメントが全国的な問題になっていること、ハラスメントを防止することが、介護サービスを継続して円滑に利用できることに繋がることを伝えます。契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えていくことが重要です。

利用者・家族等への周知にあたっては、以下のような点を踏まえ、必要に応じて繰り返し行う必要があります。

【周知にあたってのポイント】

- ・周知にあたっては、例えば「著しい迷惑行為」など、わかりやすい表現を用います。
- ・文書で渡すだけでなく、契約時に利用者や家族の前で読み上げて説明するなど、相手に伝わり、理解いただける方法で行います。
- ・利用者・家族等が安心してサービスを受けられるよう、虐待防止やケア技術の向上に努めていることも伝えます。
- ・利用者・家族等の状況によっては、繰り返し管理者等が伝えることも大切です。
- ・場合によっては、医師や介護支援専門員など第三者の協力も得ながら、繰り返し伝えていくことが重要です。

◆相談しやすい職場づくり

ハラスメントを受けた場合、職員が自分だけで抱え込まずに、相談・報告できるような職場環境を日頃から意識して構築していく必要があります。

管理者等は、職員の変化を的確に把握できるように、日頃から職員との良好な関係を築いていくことが重要です。

そのためには、職場の風通しを良くするための取り組みを行うとともに、相談しやすい場を定期的に設けることなども必要です。

◆利用者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

新規の利用者について、介護支援専門員等を通して、利用者・家族等の情報を事業者として可能な範囲で適切に収集することが必要です。その情報に基づき、ハラスメント発生の可能性が高いと考えられる場合などには、担当職員の配置や申し送りなどを的確に行うことが求められます。

また、訪問系サービスでは、訪問先である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できる経路等を確認し、担当職員間で共有することも重要です。

◆発生した場合の初期対応

ハラスメントが発生した場合、職員の安全を第一に、即座に対応をすることが必要です。そのために、「初動マニュアル」のようなものを事業所として用意し、管理者が責任をもって職員とともに対応する体制を整備することも有効な対策です。

発生時の対応としては、まずは職員の安全を図ることを第一とします。管理者等はハラスメントの状況を確認し、被害者である職員への対応、行為者への対応等を指示します。必要に応じて外部の関係者、例えば、介護支援専門員や地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します。

的確に状況を判断した上で、できる限り早く、職員はもとより、関係する利用者や家族等に対しても、対応していくことが求められます。早期に対応することは、状況のさらなる悪化を防ぐことにもなります。

◆発生後の対応

ハラスメントが発生した原因や経過をできるだけ明らかにすることに努めます。介護業務は利用者と職員が1対1となる場面が多いことから、ハラスメントかどうかの判断が難しいケースが数多く生じています。具体的には、例えば「言っていない」「やっていない」等の事実の否定、「そんなつもりではない」等の言動の正当化、「受け止めの問題」「その前に失礼なことをした」等の責任転嫁等が発生するケースもあります。

また、被害者である職員に対する心のケアや従業上の配慮等もしっかりと行うことが必要です。

◆再発を防止するための対策

二度三度と同じようなハラスメントが発生しないよう、再発防止の取り組みを行っていくことが重要です。

そのために、発生の原因（ハラスメントのリスク要因）をアセスメントし、それを踏まえた対策を実施することが重要です。

また、再発を防ぐため、あるいは再発した場合を考慮したマニュアルやフローチャートが

適切に作成されているか、点検することも重要です。

◆管理者等への過度な負担の回避（組織としての対応）

ハラスメントが生じた場合には、管理者等が、ハラスメントの当事者と相対することになります。なかには、ハラスメントを生じたあるいは生じる懸念のある利用者や家族等を、管理者等が担当することになるケースもあるとの意見もあります。

このため、現場の管理者等にハラスメント対応で過度の負担がかかることのないよう、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ことが重要です。

◆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

利用者や家族等からの苦情は、サービス提供の改善を図るうえで必要な情報でもあります。しかし、こうした苦情への対応を、当事者である担当の職員に任せるとは、ハラスメントに結びつく懸念もあります。このため、苦情に対し、統一的に対応するための窓口や担当者を設置する場合は、ハラスメント対策の窓口等と連携して的確に対応していくことが重要です。

◆サービス種別や介護現場の状況を踏まえた対策の実施

訪問系サービスでは、利用者や家族等の在宅で 1 対 1 や 1 対多の関係になることや週に多数回の訪問を行うこと等について精神的な負担を感じるケースがあります。特定の職員に過度な負担がかからないように、担当シフト作成時の配慮、担当者へのフォローなどを行うことが求められます。

訪問系サービスでハラスメントが発生する懸念がある場合には、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ます。

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考えられます。

さらに、以下のような方法により、ハラスメントの未然防止を図ります。

（２）職員に対して取り組むべきこと

◆必要な情報の周知徹底

職員に、事業者としてのハラスメントに対する基本的な考え方をわかりやすく、適切に伝えることが重要です。あわせて、事業者として整備している未然防止や発生時の対応等のマニュアル、設置している相談窓口などの情報などを伝えます。また、契約書や重要事項説明書の内容を十分に理解できるように伝えるとともに、特に、ハラスメントに関連した内容をどのように記載しているのか、その背景と目的などについても、的確に伝えることが重要です。

日々の業務が忙しく、情報の周知に十分な時間を確保できない場合でも、職員の安全を確

保する観点から日々の業務に優先して周知することが必要です。資料を配布するだけでなく、基本的には対面で説明を行い、質疑や意見交換を十分に行うことが重要です。

事業者としての基本的な姿勢や取り組みを職員に伝えることにより、職員が安心して働ける環境であると感じられるようにすることが重要です。

◆介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の促進

職員が、介護保険サービスにおいて提供できるサービスの内容や範囲を、適切に理解し、どの職員でも利用者・家族等への対応や説明が同様にできるようにすることは、ハラスメントの未然防止のうえで重要と考えられます。

このため、職員には、介護保険サービスの仕組みや内容、特に提供できるサービスの範囲や要件、利用者・家族等への説明の仕方などについて、しっかり学ぶ機会を提供することが求められます。

◆職員への研修の実施、充実

職員を対象としたハラスメントに関する研修を実施することが求められます。また、一過性に終わらせることなく、職員のハラスメントへの意識を喚起するためにも定期的に行っていくことが重要です。

研修では、まず、ハラスメントは許さないこと及びハラスメントから職員自身を守ることが重要であることをしっかりと伝えます。その上で、未然防止策や対応策を共有します。事業者として統一的な対応をとるため、「リスク管理の取り組み」や「ハラスメント発生時の対応フロー・対応体制」等を作成し、丁寧に説明します。あわせて、ハラスメントを受けた場合には、自分だけで抱え込まずに、管理者等に報告・相談することも、しっかりと伝えることが必要です。

【研修の内容例】

- ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明のための研修
- ・服装や身だしなみとして注意すべきこと
- ・職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
- ・介護保険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と、利用者に説明するための研修
- ・利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応について
- ・利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- ・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること
- ・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必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること

また、ハラスメントの事例に関する情報の共有や疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修を実施することもあります。

研修だけでは忘れてしまうことも少なくありません。そこで、例えば、ハラスメントに関する基本的事項を記載した持ち運び容易な名刺サイズのカードのようなものを作成するなど、職員が、思い出しやすいツールを準備しておくことも一つの方法です。

研修に参加できなかった職員にも、例えば、研修を受けた職員から説明を受ける、研修を録画して時間的な余裕があるときに学習するなどの方法により、すべての職員がハラスメントに関する研修を受講できるように配慮することが必要です。

◆職場でのハラスメントに関する話し合いの場の設置、定期的な開催

研修の一環として、ハラスメントに関する話し合いの場を職場内に設置し、定期的に開催することもあります。

話し合いの場では、以下のような議論をした上で、ハラスメントは許されない行為であり、職員が我慢するべきものではないこと、ハラスメントを受けたらすぐに報告・相談のできる職場の雰囲気をつくっていくことが重要であることを、みんなで確認していくことが大切です。

【議論のポイントの例】

- ・介護現場におけるハラスメントとして、何が起こっているのか、共有します。
- ・利用者や家族等によるハラスメントをどの様に捉えるのか、意見交換をします。

◆職員のハラスメントの状況把握のための取り組み

ハラスメントの有無やその影響を把握するため、例えば、職員を対象にアンケートやストレスチェックなどを行うことも考えられます。

◆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

ハラスメントの未然防止には、職員一人ひとりが、利用者・家族等に対し、的確な基本的対応をしっかりと行っていくことが重要です。

そのために、研修等を行う一方で、職員が自ら点検する、振り返ることのできる機会を提供することも重要です。

◆管理者等向け研修の実施、充実

管理者等を対象としたハラスメントに関する研修を実施することが求められます。管理者等向け研修では、職員に対する未然防止のための指導内容やハラスメントが発生した場合の対応、ハラスメントを受けた職員への対応、利用者・家族等の事前の情報収集の必要性、疾病による影響などに関する専門的な知識の習得などの内容が考えられます。

また、関係団体、自治体等が実施するハラスメント防止に向けた研修に参加します。

（３）関係者との連携に向けて取り組むべきこと

◆行政や他職種・関係機関との連携（情報共有や対策の検討機会の確保）

ハラスメントを繰り返す利用者や家族等に対し、特定の事業者のみがその影響を過度に受けることは望ましくありません。そのためにも、日頃から、関係者（行政（保健所含む）や地域包括支援センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者など）と連携し、ハラスメントを繰り返す利用者・家族等に対応できる体制を築いておくことが重要です。

そのために、他職種・関係機関との協力関係を、常日頃から構築していくことが考えられます。

利用者や家族等の情報については、個人情報の取扱いに留意しつつ、ハラスメントを繰り返すこと等の正当な理由の範囲で共有することも必要です。

一方、ハラスメントが発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡することが必要です。その上で、利用者・家族等にどのように対応・支援を進めていくのか、関係機関が連携して共通理解と方針を検討し、対応することが大切です。

可能な場合には、ハラスメントにより対応が困難な事例などについて、例えば、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、状況を共有していくことも考えられます。

おわりに

ハラスメント行為を行う利用者・家族等は、介護サービスの利用者・家族等の一部にすぎません。しかし、ハラスメントは介護職員の尊厳や心身を傷つけるものであり、あってはならないことです。

だれもが安心して住み慣れた地域で安心して暮らし続けるためには、介護現場の職員が適切なケア技術を発揮し、利用者・家族等から尊重され、安心して働ける職場環境を構築することが不可欠です。