

介護の現場で働くあなたに知ってほしい 高齢者虐待



介護サービス従事者等による高齢者虐待について

高齢者虐待防止法（以下、「法」という。）では、高齢者を介護している養護者（家族など）による虐待だけでなく、福祉・介護サービス業務の従事者等（以下、「介護サービス従事者」という。）による虐待の防止についても規定しています。（法第三章）

虐待につながるような不適切なケアが生じないように、介護サービス従事者一人ひとりが介護について正しい知識・技術を身につけるとともに、職場全体で高齢者虐待をなくす取り組みを進めましょう。

介護サービス従事者等とは

介護保険法や老人福祉法で規定されている施設や事業者の業務に従事している者を称します。

入所系	・特別養護老人ホーム ・介護老人保健施設 ・介護療養型医療施設 ・介護医療院 ・短期入所生活介護（ショートステイ） ・短期入所療養介護（ショートステイ）	・地域密着型介護老人福祉施設 ・認知症対応型共同生活介護（グループホーム） ・養護老人ホーム ・軽費老人ホーム（ケアハウス） ・有料老人ホーム ・サービス付き高齢者向け住宅 ※ など
通所系	・認知症対応型通所介護（デイサービス） ・通所介護（デイサービス）	・通所リハビリテーション ・小規模多機能型居宅介護 など
訪問系	・訪問介護（ホームヘルプサービス） ・訪問看護 ・訪問入浴	・訪問リハビリテーション ・小規模多機能型居宅介護 ・居宅療養管理指導 など

※有料老人ホームに該当するもの

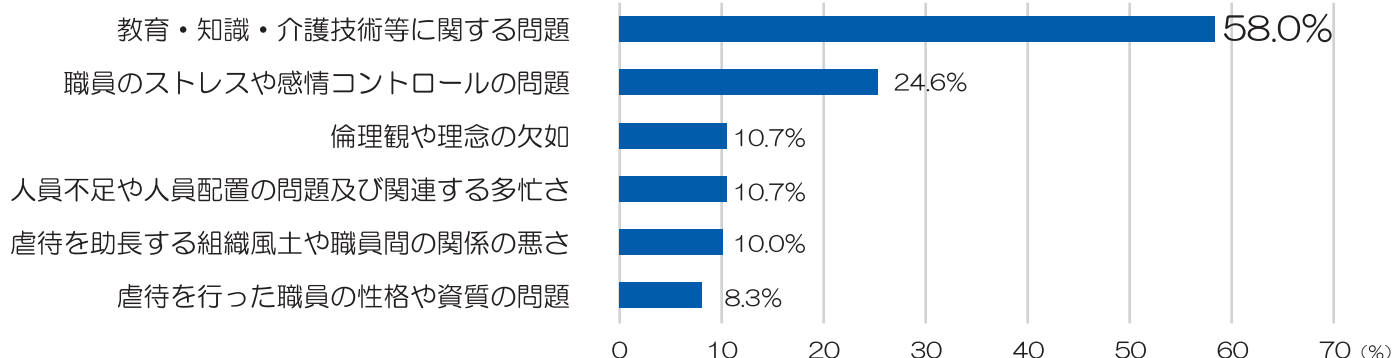
直接介護・看護に携わる職員はもちろん、上記の職場で働くすべての方（経営者・管理者・事務員・ケアマネジャーなど）が対象となります。

なぜ、高齢者虐待が起こるのか

高齢者虐待は、さまざまな発生要因があります。『平成 30 年度高齢者虐待防止法に基づく対応状況等に関する調査結果(全国)』(図)によると、発生要因は「教育・知識・介護技術等に関する問題」が最も多く、次いで「職員のストレスや感情コントロールの問題」が多くなっています。

高齢者虐待を防ぐためには、介護サービス従事者が介護に関する正しい知識・技術を身につけたり、「虐待」や「不適切なケア」がないかなどを職場全体で話し合っていくことが大切です。

(図) 介護サービス従事者による高齢者虐待発生要因 (平成 30 年度) 厚生労働省



高齢者虐待を知ろう

以下の行為は、高齢者虐待の具体例です。

身体的虐待

- ☐ 暴力行為（蹴る・つねる・叩いてくる利用者を叩きかえす・介護を行う際に暴言を浴びせられ、カッとなり叩く・ベッドから落とす・身体を引きずって移動させるなど）
- ☐ 医療的に必要がない投薬によって動きを制限する
- ☐ 食事の際、利用者が拒否しているのに職員の都合で無理やり食べさせる
- ☐ 身体拘束（※詳しくは後述）

放棄・放置

- ☐ 必要な福祉や医療サービスを受けさせない（褥瘡や衰弱があるのに受診させないなど）
- ☐ 職員の都合でナースコールの電源を抜く、手の届かないところに置く、使用させない
- ☐ 他の職員が虐待行為をしていても知らないふりをする

心理的虐待

- ☐ 威嚇、侮辱的な発言や態度をとる（舌打ち・ため息・不快な声で対応するなど）
- ☐ 子ども扱いや人格を貶めるような扱いをする（名前に「ちゃん」付けをする・顔や手にマジックで落書きをするなど）
- ☐ 職員の都合を優先し、利用者の意思や状態を無視して介護をする（必要がないのにオムツを着用させるなど）
- ☐ 行事や集会に参加させない、無視する

性的虐待

- ☐ 必要なく身体に触る、キスをする、性行為をする
- ☐ 性的な話を強要する、聞かせる
- ☐ 排泄や着替えの際に下着姿のままにしておく
- ☐ 裸や下着姿を撮影する、その写真を他の職員に見せる



経済的虐待

- ☐ 利用者の合意なしに財産や金銭を使用する、制限する、処分する
- ☐ 金銭や物品を盗む、一時的に借用する
- ☐ 利用者から預かった金銭で職員のものを買う

身体拘束について

身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き身体的虐待にあたります。

身体拘束の具体例

- 転落しないよう、車いすやいす、ベッドに体幹や四肢をひも等で縛る
- 脱衣やおむつはずしを制限するため、介護衣（つなぎ服）を着せる
- 他人への迷惑行為を防ぐために、ベッドなどに体幹や四肢をひも等で縛る
- 行動を落ち着かせるために、向精神薬を過剰に服用させる
- 自分の意思で開けることができない居室等に隔離する
- 「動かないで！」「立たないで！」「黙って！」といったスピーチロック（言葉による拘束）によって言動を制限する



緊急やむを得ない場合とは？

緊急やむを得ない場合とは、以下の3要件を全て満たす場合があります。

- 切迫性：利用者本人又は他の利用者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がないこと
- 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

3要件に加え、以下の措置を講じる必要があります。

- ・ 個人ではなく職場全体で判断する
- ・ 時間や本人の状況、緊急やむを得ない理由を記録する
- ・ 身体拘束の内容、目的、時間、期間などを本人や家族に対して十分に説明し、理解を求める
- ・ 観察と再検討を定期的に行い、再評価する（⇒必要がなくなれば、速やかに解除する）
- ・ 身体拘束などの適正化のための研修を定期的実施する など

虐待を見つけたら

高齢者虐待を見つけたときは、速やかに市町村に通報・相談しましょう。（地域包括支援センターでも相談・通報は受け付けています）

介護サービス従事者は、自分の働いている職場で高齢者虐待を発見した場合、生命身体への重大な危険があるか否かに関わらず、市町村への通報義務があります。（法第21条第1項）

介護サービス従事者は高齢者介護の専門職であり、高齢者への虐待は決して許されません。あなたの行動で救われる高齢者がいます。勇気をだして通報・相談してください。

あなたの通報・相談先は

通報・相談先がわからないときは

大阪府 高齢者虐待

検索



通報等による不利益取り扱いの禁止

○通報等を行うことは「守秘義務違反」にはなりません。（法第21条第6項）

○通報したことによって、解雇その他の不利益な扱いを受けることを禁じています。（法第21条第7項）

高齢者虐待をなくす「取り組み」チェックシート

定期的に自己点検を行いましょう。また、チェックが入らないところがあれば、職場で話し合いましょう。

スタッフ用

1. 施設・事業所内外の研修

- ☐ 施設内で勉強会や研修会に出席し、知識や技術を学んでいる
- ☐ 他の施設の見学や、外部の研修を受けている

2. チームアプローチ

- ☐ 職場で困ったことがあったとき、相談できる環境がある
- ☐ 利用者にあった支援方法を話し合い、情報共有ができています

3. ケアの質・知識

- ☐ どのようなことが高齢者虐待や身体拘束にあたるのかを知っている
- ☐ 認知症のケアの方法を学び、実践している
- ☐ 虐待を発見した場合の通報・相談先を知っている



経営者・管理者用

1. 施設・事業所内外の研修

- ☐ 施設内で勉強会や研修会など、職員が知識や技術を学ぶ機会をつくっている
- ☐ 職員が他の施設の見学や、外部研修に行く機会をつくっている

2. チームアプローチ

- ☐ 組織として、ヒヤリハットの検討・共有をしている
- ☐ 職員間で報告や相談の方法を決めている
- ☐ 虐待防止や身体拘束廃止について話し合う機会をもっている
- ☐ ケアに関する相談をしやすい環境・体制ができています

3. 職員の負担・ストレス

- ☐ 職員一人ひとりの業務内容を把握している
- ☐ 職員の意見を聞く機会を組織としてつくっている
- ☐ 職員の負担やストレスに気づけるよう、定期的に現場を訪れて職員とコミュニケーションをとっている

4. 苦情処理に関する委員会等の設置・運営

- ☐ 利用者、家族、外部の人（ボランティア、介護相談員、第三者委員など）の意見を聞く機会をもっている
- ☐ 苦情に対応する体制（利用者家族との運営懇談会、意見箱など）を整備し、周知している

高齢者虐待の防止に向けた取り組みは、経営者・管理者の責務です

法第20条では、少なくとも以下の2つは行うべきこととして明記されています。

- ① 介護サービス従事者への研修を実施し、知識や技術を習得する機会を設けること
- ② 利用者や家族からの苦情処理体制の整備をすること

高齢者虐待を未然にまたは再発を防ぐには、介護サービス従事者が介護ケアの質を向上していくとともに、組織の運営・体制を整備することが大切です。介護サービス従事者のひとりとして、また職場全体として高齢者虐待をなくす取り組みを実践していきましょう。

地域支援スーパーバイズ事業（権利擁護相談）

地域支援スーパーバイズ事業とは、認知症や知的障がい・精神障がいなどにより判断能力が十分でない方の困りごとや、成年後見制度の利用などの相談に対応する行政、高齢者・障がい者相談機関、その他事業所など関係機関・団体を対象に、弁護士会・社会福祉士会と連携し、電話相談や来所による専門相談で助言や情報提供を行うものです。

次のような相談に助言しています。

- 年金を親族が管理しているが、本人のために使われていないようだ。
- 悪質商法にのせられて不必要なものを買わされているようだ。
- 知人から財産を侵害されている。
- 多額の借金をしてしまい、生活困難になっている人をどう支援すればいいのか。
- 親亡き後、障がいのある子の財産の管理は誰にたのめばいいのか。
- 成年後見制度の利用が必要だが、どのようにすればいいのか。 など

【権利擁護専門相談窓口】

【大阪市・堺市以外】

大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室

所在地 〒542-0065 大阪府中央区中寺1丁目1番地54号 大阪社会福祉指導センター3階

電話 06-6191-9500 職員による電話相談（月曜日～金曜日の10時～16時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日13時～・14時半～）

【大阪市】

大阪市成年後見支援センター

所在地 〒557-0024 大阪市西成区出城2丁目5番20号 大阪市社会福祉研修・情報センター3階

電話 06-4392-8282 職員による電話相談（月曜日～土曜日の9時～17時。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は、区役所・地域包括支援センター・総合相談窓口（ランチ）・障がい者基幹相談支援センター等からの事前予約が必要。

【堺市】

堺市権利擁護サポートセンター

所在地 〒590-0078 堺市堺区南瓦町2番1号 堺市総合福祉会館4階

電話 072-225-5655 職員による電話相談（月曜日～金曜日の9時～17時30分。祝日・年末年始除く）

専門職による相談は事前予約が必要。（相談日 木曜日13時～16時）

センターへの相談に際しては、まず地域包括支援センター、障がい者基幹相談支援センター等にご相談ください。

家、帰ったら忙しいねんなー

晚ごはんの買い物に料理、洗濯・

あ、でも妹のお迎えは大スキ♡あの笑顔はマジ元気になる

待ってるやろうから早く行こーっと

・・・

たまには遊びに行きたいけどムリかー

がんばっているあの子の中に 気づいてほしい

みなさんは「ヤングケアラー」という言葉をお聞きになったことはありますか

え？もう、昼休みなんや！。最近ぼーっとしてるな

昨日のオカンの話、長かったもんな。しかもいつも同じ話
なんか不安があるから同じ話してまうんやろうな！

・・・

俺の話もたまには聞いてほしいねんけどな・・・

● ヤングケアラーとは

一般に、本来大人が担うと想定されているような家事や家族の世話などを日常的に行っている子どもや若者のこと。
責任や負担の重さにより学業や友人関係などに影響が出てしまうことがあります。

* 法令上の定義はありません。

<ヤングケアラーのしていることの例>



障がいや病気のある家族に代わり、買い物・料理・掃除・洗濯などの家事をしている



家族に代わり、幼いきょうだいの世話をしている



障がいや病気のあるきょうだいの世話や見守りをしている



目を離せない家族の見守りや声かけなどの気づかいをしている



日本語が第一言語でない家族や障がいのある家族のために通訳をしている

家族のために一生懸命にケアを担っていることも

本人に自覚がない場合も



家計を支えるために労働をして、障がいや病気のある家族を助けている



アルコール・薬物・ギャンブル問題を抱える家族に対応している



がん・難病・精神疾患など慢性的な病気の家族の看病をしている



障がいや病気のある家族の身の回りの世話をしている



障がいや病気のある家族の入浴やトイレの介助をしている

ひとつだけでなく、複数のケアを担っていることも

家庭内のデリケートな問題であるため、表面化しにくいことも

● みなさんにできること

みなさんの周りに、ヤングケアラーかもしれないと気になる子どもはいませんか。
子どもたちが困りごとを話せるように、子どもたちの周りに信頼できる大人を増やしていきましょう。
例えば、次の4つのことを参考に、子どもたちやそのご世帯と関わってみませんか。

見守る

まずは子どもの様子や家族の様子を見守りましょう

声をかける

いきなり、ケアのことを話題にする必要はありません。
あいさつから始めましょう

話を聴く

話せるようになったら、相手の言葉を遮らず、まずは話を聞きましょう。話しやすいように他愛のない話で構いません

気持ちを尊重する

子ども自身や保護者はどのような意向をお持ちでしょうか。支援の押し付けにならないよう相手の気持ちをよく聞き、尊重しましょう

● 子どもたちの想いと会話のヒント

ケアを担っている子どもたちは、次のような想いを抱えていることがあります。
ヤングケアラーかもしれない子どもたちと出会ったときは、この想いを心に留めて接してみてください。

- 家族のために自らケアをしたいと思っている
- 支援が必要とは思っていない

ヒント

ケアを大切にしている子どもたちの気持ちを尊重する

- ケアを否定すると、これまでしてきたことを否定されたと感じる
- 家族が責められると自分が責められたと感じる

ヒント

ケアや家族を否定せず、これまで担ってきたケアに労いの言葉をかける

- 相談しようという発想自体がない
- 自分の家庭しか知らずに育ち、客観的な視点をもちにくい
- 家庭のことを知られたくない
- 話を聞いてもらう機会が少ない

ヒント

孤独を感じやすいので、さりげない声掛けからはじめる

市町村に相談してみる

府内市町村のヤングケアラー相談窓口

大阪府 ヤングケアラー 窓口



支援事例を参考にする

ヤングケアラー支援事例集

大阪府 ヤングケアラー 事例集



アドバンス・ケア・プランニング（ACP、愛称『人生会議』）をご存じですか？



更新日：2024年1月25日



人生会議のページは新しくなりました。このページは、人生会議（ACP）について紹介しています。

令和5年度「人生会議の日」関連イベントのお知らせ

※このイベントは終了しています。

■府民講座の概要

タイトル：『府民公開講座－人生会議（ACP）と皮膚理解を深めよう！－』

開催日時：2023年12月17日（日曜日）14時00分から15時40分（開場予定 13時30分から）

会場：大阪梅田ツインタワーズ・ノース26階 1・2・3号室

大阪市北区角田町8番1号

参加費：無料（当日参加可能）YouTubeライブ配信

【第1部】14時10分から14時55分

「人生100年時代（自分らしく生きるために今から始める「人生会議」）」

大阪医科薬科大学訪問看護ステーション 管理者

林 佳美 先生

【第2部】14時55分から15時40分

「お肌トラブル対策！冬の多汗症とお肌ケア」

大阪皮膚科医会 会長

持田皮フ科 院長

持田 和伸 先生

※本講座はマルホ（株）との共催で人生会議のほか、皮膚疾患について理解を深めていただけます。

イベントの詳細については[こちら](#)から確認ください。

■「人生会議の日」市町村関連イベント情報

○島本町 令和5年11月30日（木曜日）14時から15時30分（13時30分から受付開始）

「人生会議（ACP）講演会 自分らしい生き方を選択しましょう」

<https://www.town.shimamoto.lg.jp/soshiki/33/20711.html>

○枚方市 令和5年11月30日（木曜日）14時から16時まで（13時30分より受付開始）

「言うとかんとわからへん！安心して生ききるための人生会議」

<https://www.city.hirakata.osaka.jp/kourei/0000049060.html>

<https://www.city.hirakata.osaka.jp/kourei/cmsfiles/contents/0000049/49060/chirasi.pdf>（イベントチラシ）

人生会議（ACP）啓発資材、研修支援事業について

啓発資料についてはこちら [「人生会議（ACP）啓発資料を配布しています」](#)

（参考）令和4年度作成の漫画については、こちらからも閲覧できます。⇒ [『みんなの人生会議』](#) [PDFファイル/12.59MB]

（参考）令和5年度作成の事業者向け『いのち輝く人生のため「人生会議」を推進する条例』に関するフライヤーについては、こちらからも閲覧できます。⇒ [『いのち輝く人生のため「人生会議」を推進する条例』に関するフライヤー](#) [PDFファイル/1.78MB]

研修事業、支援事業についてはこちら [「ACP普及啓発支援事業」](#)

講師調整依頼、その他についてはこちら [「人生会議（ACP）相談対応支援事業について」](#)

自らが希望する医療・ケアを受けるために

誰でも、いつでも、命に関わる大きな病気やケガをする可能性があります。命の危機が迫った状態になると、約70%の方が医療やケアなどを自分で決めたり、望みを人に伝えたりできなくなると言われています。

あなたが大切にしていることや望んでいること、どこで、どのような医療・ケアを望むかを、自分自身で前もって考え、周囲の信頼する人たちと共有する取組を「アドバンス・ケア・プランニング（以下、ACPという。）」といい、自らが希望する医療やケアを受けるための大切なプロセスになっています。

しかしながら、国がまとめた報告書（※）によると、人生の最終段階における医療・療養について、家族等や医療介護関係者と話し合ったことがある人の割合は、平成25年からほとんど変わっていません。

政府は、ACPの愛称を「人生会議」に決定するとともに、毎年11月30日（いい看取り・看取られ）を「人生会議の日」とし、人生の最終段階における医療・ケアについて考える日としました。

この機会に『人生会議（ACP）』について考えてみませんか？

※ H30.3「人生の最終段階における医療に関する意識調査報告書」（人生の最終段階における医療の普及啓発の在り方に関する検討会）（外部サイト）

【参考】

- ・ [ACP普及・啓発リーフレット（厚生労働省）](#) [PDFファイル/842KB]
- ・ [人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン](#) [PDFファイル/102KB]
- ・ [人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン（解説編）](#) [PDFファイル/211KB]

そもそも『人生会議（ACP）』って？

『人生会議（ACP）』とは、これからご自身が受ける医療やケアについて、自分の考えを家族や近い方、医療・ケアチームと繰り返し話し合い、考え、「心づもり」として書き留めたものを周囲と共有する、という、ご自身の意思決定を支援する手順のことです。

あなたは今後どんな生き方をしたいですか？ 大切な人にどんな生き方をしてほしいですか？

自らが希望する医療やケアを受けるために、大切にしていること、どこでどのような医療・ケアを望むかを、自分自身で前もって考え、周囲の信頼する人たちと話し合い、共有することが重要です。

※このような取組は、個人の主体的な行いによって進めるものです。知りたくない、考えたくない方への配慮が必要です。

『人生会議（ACP）』の進め方（例）

(1) もし病気になったら・・・、まずは考えてみましょう

◇ どんな治療・ケアを受けたいですか？

- 例えば・・・
- ・ 病氣と闘って一日でも長く生きたい。
 - ・ 延命につながるだけの処置は避けたい。
 - ・ 自分が望む生活ができる程度に、苦痛をとる治療を受けたい。 など

◇ どんな所で療養したいですか？

- 例えば・・・
- ・ 家族やヘルパーなどのサポートを受けながら、できるだけ住み慣れた自宅で生活したい。
 - ・ 病院や施設で療養したい。 など

(2) 考えた内容を、話し合い、共有しましょう

希望や思いは、時間の経過や健康状態によって変化していくものであり、一度で決まるものではありません。

下記のサイクルを参考に、何度も繰り返して考え、話し合いましょう。



STEP 1 治療する際に、大切にしたいことを考えてみましょう

あなたが大切にしていること、望んでいることを考えてみましょう。

今のあなたの思いを示しておくことは、将来的に家族などがあなたの気持ちを考慮して判断をおこなう際に役立ちます。

STEP 2 もしものとき、あなたの思いを伝えてくれる人を選びましょう

もしものとき、あなたが自分の意思を伝えることができなくなった場合に、あなたに代わって意向を伝えてくれる人を選んでおきましょう。

どんな時でもあなたの希望を尊重できる、信頼できる人を選びましょう。

STEP 3 かかりつけ医に質問してみましょう

あなたの健康状態、病気の場合は病名や病状、今後予想される経過や必要な医療・ケアについて、かかりつけ医に質問し、健康について学び、考えてみましょう。

STEP 4 希望する医療やケアについて話し合しましょう

医療・ケアや生活に関する希望や思いを、家族・代理人・医療者等と話し合い、理解してもらいましょう。

STEP 5 書き留めておきましょう

話し合った内容は記録として書き残し、周囲と共有しておきましょう。

病気になっても、住み慣れた環境で過ごしたいご意向をお持ちの方へ

病気等になり通院が困難な場合であっても、自宅などの生活の場において、医療を受けることができる「在宅医療」をご存じですか？

国の調査によると、約70%の方が自宅での最期を希望しているにもかかわらず、実際に自宅で亡くなった方は約15%しかいません。

- 在宅医療は、通院が困難な場合に自宅などの生活の場において、医師、看護師、歯科医師、薬剤師等がチームとなって提供する医療です。
- 住み慣れた環境で家族やペットとともに過ごすなど、自分のペースで生活できることが最大のメリットです。



◇在宅医療を受けるには？

- ・退院時に、在宅での医療について、病院担当者と相談しましょう。
- ・また、医療だけでなく、自身にあった暮らしについてもケアマネジャー

地域包括支援センター等と相談しましょう。

◇誰でも受けられるの？

- ・年齢や病気に制限なく、誰でも受けることができます。人工呼吸器や経管栄養などが必要でも、症状が安定していれば在宅療養は可能です。

◇病状が急変したら？

- ・訪問診療で対応できない場合は、入院での治療になります。

・あらかじめ急変時の対応についてかかりつけ医と相談しておきましょう。

【参考】

- ・ 厚生労働省「人生会議してみませんか」(外部サイトを別ウィンドウで開きます)
- ・ 地域包括支援センター一覧 (ページ内にリンクあり) (別ウィンドウで開きます)
- ・ 大阪府「上手に医療を受けるために から知っておきたいことから」

人生会議に関する各種調査

人生会議（ACP）に関する認知度調査（インターネット調査）

令和5年度調査：調査結果は [こちら](#) [PDFファイル／1.17MB]

府民の健康をサポートするアプリ「アスマイル」による調査

令和4年度調査：調査結果は [こちら](#) [Wordファイル／691KB]

このページの作成所属
[健康医療部](#) [保健医療室保健医療企画課](#) [在宅医療推進グループ](#)



[1つ前のページに戻る](#)

[このページの先頭へ](#)

[ホーム](#) > [健康・医療](#) > [医療機関・医療人材](#) > [在宅医療の推進について](#) > [アドバンス・ケア・プランニング（ACP、愛称『人生会議』）をご存じですか？](#)

[お問合せ](#) [ユニバーサルデザインについて](#) [個人情報の取り扱いについて](#) [このサイトのご利用について](#)

大阪府

(法人番号
4000020270008)

本庁 〒540-8570 大阪市中央区大手前2丁目

(代表電話) 06-6941-0351

咲洲庁舎 〒559-8555 大阪市住之江区南港北1-14-16

(代表電話) 06-6941-0351

[大阪府庁への行き方▶](#)

© Copyright 2003-2024 Osaka Prefecture, All rights reserved.

介護事業者様が抱える悩み解消のお手伝いをします！

オンラインでも
実施できます。

専門家による 無料相談のご案内

介護事業所における雇用管理、職員の健康管理、人材育成に関する情報提供、相談援助などに対して 雇用管理やメンタルヘルス、人材育成のコンサルタント（社会保険労務士、中小企業診断士、シニア産業カウンセラー、キャリアコンサルタントなど）が対応します。

気になることは、
お気軽に
ご相談ください。

処遇改善加算

雇用

令和6年度改正！

処遇改善関係の新加算に関する相談や算定に必要な書類を整備したい。



研修計画

育成

介護人材育成のための効果的な研修の進め方や職員の質の向上と定着化を図りたい。



腰痛予防

健康

「職業病」とも言われている、腰や首などの痛みを防ぐためにはどうしたらよいか。



ICT化推進

雇用

必要性は理解しているが、なかなか一歩を踏み出せない。職員の負担軽減による雇用環境の改善、定着促進に繋げたい。



キャリア形成

育成

職員一人ひとりの目標達成のためにはどうしたらよいか。組織人としての仕事の進め方とは。



感染症予防

健康

ウイルスなど、利用者や職員間の感染を予防する方法を知りたい。感染症対策を徹底したい。



労務管理

雇用

労働契約や労働条件(4月から明示ルールが変わります)、登録ヘルパー等の移動時間の扱いや36協定とは。ハラスメント関連の相談。



リーダーシップ

育成

新任の管理職にリーダーシップを身につけてほしい。管理者としての心構えについて。



ストレス対策

健康

職員のストレスを緩和し、安心して仕事に打ち込んでもらうにはどうしたらよいか。



就業規則

雇用

実地指導に耐えられる就業規則か点検してほしい。法改正に対応した就業規則か見直したい。



キャリアパス

雇用
育成

処遇改善加算のためにキャリアパスをつくりたい。また、つくったキャリアパスを運用するには。



メンタルヘルス

健康

セルフケア/ラインケアなどストレスの気づきと対処。アンガーマネジメント！怒りのコントロールとは。



人事管理制度

雇用

人材定着・育成の方法。職員も納得する人事管理制度になるよう見直したい。



助成金

雇用
育成

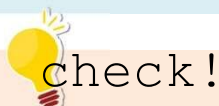
助成金を活用できるのは、どんな時なのか。職員の育成に利用できる助成金等を知りたい。



休職・復職

雇用
健康

育児・介護休業制度とは！職員が休職や復職する際、どのような点に注意したらよいか。



上記項目以外でも
お気軽にご相談ください

事業項目	相談可能時間
雇用管理改善	1事業所 年間6時間まで
人材育成(教育・研修)	1事業所 年間3回まで
健康確保	1事業所 年間4時間まで

ご希望の場合は、裏面用紙をご記入の上、FAXでお申込みください。電話や、メールでのお問合せもお気軽にどうぞ。

大阪支部LINE



【お申し込み・お問い合わせ先】

(公財) 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター(エルおおさか)南館12階

TEL: 06-4791-4165 FAX: 06-4791-4166

E-mail: osaka@kaigo-center.or.jp

大阪支部HP



雇用管理コンサルタント等／介護人材育成コンサルタント 個別相談申込(受付)票

申込日： 年 月 日

事業所名	(事業所番号:)	担当者	役職:
所在地	〒		
電話番号	— —	FAX番号	— —
事業所開設日	昭和/平成/令和 年 月 日	メールアドレス	
ご相談内容	ご相談内容 [雇用管理関係 ・ メンタルヘルス関係 ・ 教育研修関係] ←当てはまるものに○		
ご相談希望場所	☐ オンライン相談 (CiscoWebex もしくは ZOOM) ☐ 貴施設・事業所※ ☐ 介護労働安定センター大阪支部相談室 ☐ その他※ () ※【注】感染症対策を講じた環境が必要になります。 最寄り駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いします。		
ご相談希望日時	【留意事項】 ①希望時期は、お申込み日から約1か月以降の日程を目安としてください。 ②個別相談は1～2時間程度が目安となります(詳しくはお問合せください)。 ③ご希望は考慮しますが、日時等のご相談の上、調整させていただきます。 ◎ 年 月 日頃 (時 ～ 時頃) 希望		
ご質問	現在、施設・事業所で「Zoom」等のweb会議ツールを活用していますか。 ☐ はい (使用ツール:) ☐ いいえ ☐ 今後活用予定		

本相談申込書に記載された内容については、当センターの個人情報管理規程に従い厳重に管理し、介護人材育成コンサルタント・雇用管理コンサルタント等による相談、支部職員による日程調整、内容確認、各種講習会のご案内及び事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

<<< 介護センター記入欄 >>>

個別相談日時 [決定]	担当専門家	備考
月 日 () : ~ :		
[場所]		

支部受付印

24030SK

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

個別相談日時 [実施]	担当専門家	相談者署名
年 月 日 () : ~ :		



公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

無料

オンラインでも
実施できます。

講師派遣のご案内

職場環境を良くするための対策



ストレスマネジメント

メンタルヘルス。(セルフケア・ラインケア・アンガーマネジメント)
ストレスの内容と原因、対策。ストレスへの気づきやその軽減策を学びます。



腰痛の予防と対策

介護職の悩みである腰痛。予防のための心得、対策を学びます。



雇用管理に関する講話

主に管理監督者向けとなります。
労働時間管理、情報管理他、働き方改革関連法などについての講話を実施します。

◆1回につき、1つのテーマをお選びください

◆事前打合せにより専門家が事業所の現状を伺い、状況に合わせて内容を調整いたします。

お申込前にご確認ください

【お申込み】

- ◆裏面の申込書に記入の上、**実施希望日の2ヶ月前まで**にFAXにてお申込みください。
(お申込みは先着順となります。年度初めなど申込多数の場合、折り返しの連絡にお時間を頂くことがあります。)
 - ◆参加者は、**10名程度**でご利用ください。
 - ◆開催は、原則、**平日9:00~17:00**の時間帯となります。
(ご希望の時間帯がある場合は、別途ご相談ください。)
 - ◆実施するにあたり、専門家との事前打合を大阪支部(相談室)またはオンラインにて行います。【1時間程度】
 - ◆国の事業のため料金は無料です。ただし、**受講者全員に簡単なアンケート**のご回答をお願いしております。
- ※地域での、事業者連絡会など、介護事業所の方々が集まっての講師派遣も相談に応じます。

【研修内容等】

- ◆上記のテーマで、講師の用意した資料に沿った内容です。
- ◆1回1テーマにつき、原則1.5~2時間です。
- ◆最寄駅まで徒歩10分以上の場合は、送迎をお願いいたします。

【講師派遣の利用回数限度について】

- 原則1事業所・法人のご利用は年度2回まで(別紙「専門家による無料相談のご案内」の回数を含む)となります。
 - 国の事業のため、2年間連続してのご利用の場合、新規事業所優先のためお断りさせていただくことがあります。
- ※上記以外のテーマでの出張研修は、有料で承ります。ぜひご相談ください。

【お申込み・お問い合わせ】

公益財団法人 介護労働安定センター 大阪支部

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 労働センター 南館12F

TEL 06-4791-4165 FAX 06-4791-4166

大阪支部LINE



大阪支部HP



令和6年度「講師派遣」申込書

◆下記に必要事項を記載の上、FAX送信をお願いします。

申込日： 年 月 日

貴事業所名 および 法人（団体）名		※事業者連絡会等の場合は会名も記載願います（ ）	
賛助会員入会状況（該当に○印）		会 員 ・ 非会員 ・ 入会検討中	
事 業 内 容 （該当に○印、複数可）		・ 訪問介護 ・ デイサービス ・ 特別養護老人ホーム ・ 介護老人保健施設 ・ グループホーム ・ 小規模多機能 ・ その他（ ）	
所在地		〒	
担当者 （役職）	氏 名	（役職）	メールアドレス（ ）
	連絡先	TEL（ ）	FAX（ ）
過去の利用歴		無料 個別相談	（ ）年度（ ）月頃
		無料 セミナー	（ ）年度（ ）月頃
希望テーマ 希望に○印 （1回1テーマです）	ストレスマネジメント（セルフケア・ラインケア）←当てはまるものに○		
	腰痛の予防と対策 雇用管理に関するテーマ（働き方改革関連法、報酬(加算)、就業規則等） リーダーの役割と心構え ※要相談		
事前打合せ （開催のおよそ一か月前）	事前打合せについては、開催日時を鑑み、こちらよりご連絡させていただきます。 ※事前打合せ場所は原則大阪支部相談室（エル・おおさか 南館12階）です		備考：
開催希望日時 いずれか	年 月 ・ 上旬 ・ 中旬 ・ 下旬 〔1.5時間・2時間〕 年 月 日（ ）： 時 分より〔1.5時間・2時間〕		
受講 予定者数	（ ）事業所 （ ）名	＜職種・経験年数・年齢構成等＞	
実施会場また はオンライン （いずれかに○）	事業所内	名称 【	】
	事業所外	所在地 【	（最寄駅： ）】
	オンライン	①CiscoWebex（ ） ②ZOOM（ ） ※①②いずれかを選択	

※事業所内、外に関わらず、会場地図を添付してください。②ZOOMでの実施は利用に一部制限があります。事前にお問合せください。

<往訪時の送迎の待ち合わせについて> ※【注】最寄駅より10分以上の場合は送迎をお願いします			
<設備確認> 事業所で 用意して頂く物	プロジェクタ・スクリーン	有 ・ 無	その他
	パソコン	有 ・ 無	
	マイク	有 ・ 無	

本相談申込書に記載された内容については、当センターの個人情報管理規程に従い厳重に管理し、介護人材育成コンサルタント・雇用管理コンサルタント等による相談、支部職員による日程調整、内容確認、各種講習会のご案内及び事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記以外の目的で使用いたしません。

<<<介護センター記入欄>>>

以下のとおり相談を受けたことを確認しました。

事前打合せ日時〔決定〕		備考欄	
年 月 日（ ）	： ～ ：		
集団講話日時〔決定〕		センター担当者	担当専門家
年 月 日（ ）	： ～ ：		
場所：		相談者署名	

【ご案内令和6年度】

公益財団法人 介護労働安定センター大阪支部 TEL：06-4791-4165

大阪府 労働環境改善事業

中小企業の経営者・事業主のみなさまの「こんなお悩み」の解決に向け、大阪府と一緒に考え、支援しています。

人材を確保したい

有給休暇の取得を促進したい

雇用を維持したい

長時間労働を縮減したい

テレワークを導入・推進したい

育児・介護制度を整備したい



《概要》

大阪府では、人材確保、育児・介護等の制度整備、業務効率化など、中小企業の様々なお悩みをお伺いし、それぞれに応じた改善案を提案するとともに、その取組みの伴走支援を行っています。

Step1 中小企業から大阪府へ申込み

Step2 府職員が企業から悩みをお伺いし、課題を整理(※)

Step3 関係機関と連携し、改善案をご提案

Step4 改善案の具体化に向けて伴走支援



悩みを解決し
企業の更なる
魅力向上へ

(※) 直接訪問のほか、お電話やテレビ会議システムを使ったWEB方式がご選択いただけます。
ご希望の方法をお選びください。



《お申込み・お問い合わせ先》

大阪府 商工労働部 雇用推進室 労働環境課 労働環境推進グループ

●TEL:06-6946-2605
月～金曜9:00～12:15、13:00～18:00
(土・日・祝日及び年末年始を除く)
●FAX:06-6946-2635

労働環境改善事業 [検索](#)



大阪府 労働相談センター

職場のお悩み、困りごと、トラブル解決のための
支援を行っています



©2014大阪府もずやん



どんなことでもお気軽にご相談ください！

職場のお悩みお聞きします

労働相談

総合的にサポートします

テレワークサポートデスク

事業所へ訪問します

労働環境の改善

労働相談

☎06-6946-2600

セクハラ・女性相談

☎06-6946-2601

※ご希望により女性相談員の対応も可

テレワーク相談

☎06-6946-2608

労働環境改善に関すること

☎06-6946-2605

月曜日～金曜日

午前9時～12時15分・午後1時～6時

夜間相談 毎週木曜日 午後8時まで

大阪府労働環境課（労働相談センター）

〒540-0033 大阪市中央区石町2-5-3 エル・おおさか南館3階

Tel 06-6946-2600 Fax 06-6946-2635

居宅サービス事業者の講ずべき ハラスメント対策について (その2)

大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター
弁護士 荒木永子

/

はじめに

(参考文献・引用する際の略称)

①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」(2022改訂版)

②株式会社三菱総合研究所「管理者向け研修のための手引き」(2022改訂版) ※略称：手引き

③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事例集」(2021年) ※略称：事例集

④厚生労働省 障害福祉サービス等事業者向け「職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために」(2022年3月)

⑤松宮良典「介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務」(2021・日本加除出版株式会社)

※本レジュメにおける対応のクレームとハラスメントの分類法、対応のフェーズの分類法等は、上記書籍によっています。

本研修の主なテーマ

1 介護報酬改定

- (1) 令和6年度改定とハラスメント対策の推進
- (2) 令和3年度改定とハラスメント対策の推進

2 利用者やその家族からの、セクハラその他著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対して

- (1) 紛争を未然に防ぐための方策
- (2) 相談の受付とハラスメントとクレームの見極め
- (3) 紛争解決の手立て

令和5年度の集合研修の内容はすでに受講、理解をしていることが前提

- ①カスタマーハラスメントの種類、内容
- ②事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ③相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備 等

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

(令和6年度介護報酬改定に関する審議報告より抜粋)

地域包括ケアシステムの深化・推進が求められる中での改定

「サービス提供体制の確保の観点から、介護人材の確保と介護事業所の健全な経営環境を確保することが重要な課題」とされている。特に、「訪問介護員等の人材不足は喫緊の課題であり、就労希望者が少ない要因に、**1人で利用者宅に訪問してケアを提供することに対する不安**が挙げられているところ、**ハラスメント対策**・ICTの活用等を含めた**働きやすい職場づくり**に向けた取組を引き続き推進する」ことが示されており、令和3年度改正に引き続き、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組についての推進が必要とされている。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

＜介護報酬上の対応＞

訪問介護については、カスタマーハラスメント等が行われるおそれがある場合等について、以下の①②の場合には、2人の訪問介護員によるサービス提供を行うことが可能としており、この場合、介護報酬上、2倍の報酬を算定できる仕組みとしている。

① 利用者又はその家族等の同意を得ており

かつ

② 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定

<概要>

○ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等をより推進する観点から、全ての介護サービス事業者（居宅療養管理指導及び特定福祉用具販売を除く。）について、虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合に、基本報酬を減算する。

○ 施設におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取組例を収集し、周知を図るほか、国の補助等により都道府県が実施している事業において、ハラスメント等のストレス対策に関する研修を実施できることや、同事業による相談窓口について、高齢者本人とその家族だけでなく介護職員等も利用できることを明確化するなど、高齢者虐待防止に向けた施策の充実を図る。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

令和6年度 介護報酬改定：高齢者虐待防止措置未実施減算
所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算（新設）

○ 虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合（新設）

①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

②虐待の防止のための指針を整備すること。

③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。

④上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

○ 全ての施設・事業所で虐待防止措置が適切に行われるよう、令和6年度中に小規模事業所等における取組事例を周知するほか、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に虐待防止に関する取組状況を追加する。また、指定権者に対して、集団指導等の機会等にて虐待防止措置の実施状況を把握し、未実施又は集団指導等に不参加の事業者に対する集中的な指導を行うなど、高齢者虐待防止に向けた取組の強化を求めるとともに、都道府県別の体制整備の状況を周知し、更なる取組を促す。

1 (1) 令和6年度改定と ハラスメント対策の推進について

◆なぜこういった取り組みが必要なのか？

①**職員を守る**…事業所・法人が職員をカスハラから守るという姿勢を明確にしていることが、組織への信頼につながる。また、カスハラが発生してしまった場合、どのように対応すれば良いかが明確になり、安心して働くことができる。

②**事業者を守る**…職場環境を悪化させる要因であるカスハラに対して、これを把握することで、適切な対応を行うことができる。そのことが良好な職場環境の保持、ひいては介護サービスの質の向上につながる。

③**損害賠償リスクを低減**…職員との関係では、安全配慮義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減することができる。

※2023 年9月1日、**労災認定**に用いる「業務による心理的負荷評価表」の「対人関係」に、顧客からの威圧的な言動や迷惑行為である**カスタマーハラスメント**が追加

1 (2) 令和3年度改定について

令和3年度 介護報酬改定

4.介護人材の確保・介護現場の革新

(1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進
ハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、適切なハラスメント対策を求める。

運営基準（例：指定訪問介護事業者）

30条4項 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、**職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等**の必要な措置を講じなければならない

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

イ 事業主が**講ずべき措置**の具体的内容

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての**指針**（平成18年厚生労働省告示第615号）及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての**指針**（令和2年厚生労働省告示第5号。以下「**パワーハラスメント指針**」という。）**において規定されているとおりであるが、特に留意されたい内容**は以下のとおりである。

a **事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発**

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

b **相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備**

1 (2) 令和3年度改定について

(続き)

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ（事業主が講ずべき措置の具体的内容）の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載されている。

(https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

◆方針決定主体＝法人（代表者）：令和5年度研修で説明
事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思＜
ハラスメントを決して許さないこと＞を明確にする。

＜基本的な考え方＞

- ・ハラスメントは、職員に対する権利侵害である。
- ・毅然とした態度を示すこと、そのための体制を整備する。
- ・周知・啓蒙・教育を行う。
- ・早期に対応する。
- ・外部資源を活用する。

2（1）紛争を未然に防ぐための方策

◆契約書・重要事項説明書への記載

利用者や家族への周知のタイミングとしては、重要事項説明及び契約書の締結のタイミングが最も適切。

事業計画書、重要事項説明書及び契約書に、

- ① ハラスメントは許されないこと（禁止行為），
- ② 場合によってはサービスの提供ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する場合があること

を記載して説明する。

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

【事業計画書、重要事項説明書、契約書記載例】

(手引き4 1～4 2頁の例も参照のこと)

★★. サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

(★) 禁止行為

利用者・家族等による職員に対する以下のようなハラスメント行為は禁止します。また、ハラスメント行為が確認された場合は、サービスを直ちに中止することができます。

(1) 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。職員が回避したため危害を免れたケースを含む。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける等。接触がなくても殴りかけろうとすること、椅子や棒を振り回すような危険行為を含む。

14

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(2)精神的暴力

ア 暴言型

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：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（バカ、アホ等）、外見の揶揄（デブ、ハゲ、ブス等）、名誉毀損や人格否定、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける等。

イ 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例：「殺すぞ」「頭かち割ったるか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには〇〇（反社会的勢力と思しき名称の組織等）がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為 等。

15

2 (1) 紛争を未然に防ぐための方策

(3)セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、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さわる、抱きしめる、ヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる、好意的態度を要求する 等。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ1：相談の受付

フェーズ2：対応責任者への報告

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

フェーズ4：外部への相談

フェーズ5：暫定的方針の決定

ア 対応する職員の変更

イ サービス提供に関する方針の暫定的検討

初
動
期

☆ 初動段階の目的

- ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止する
- ②事案に対する暫定的方針を決定する

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談～対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- ・ 相談を受ける際は、職員の心情・体調に配慮しながら**傾聴する**。
- ・ 職員が相談したこと自体に対して感謝し、受容する。
- ・ 助言等言いたいことがあったとしても、一旦話し終えるまで遮らずに聞く。
- ・ 5W1Hを中心に、利用していたサービスのどの段階で発生したのかを確認する。
- ・ 相談者の意向や要望を確認し**記録する**。
※受付票の作成 参考資料④11頁を参照
- ・ 相談したことによって人事考課や契約等で不利益な取扱いを行わないことを伝える。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ1：相談の受付

- × 相談してきた事柄に対して、
「仕事だから我慢するように」指示
- × 「うまくかわすのがプロの仕事」
- × 「経験が足りない」等、軽んじるような態度



相談受付担当者や上司から職員へのパワーハラスメントになりかねませんので、注意が必要。

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

相談への対応の流れ

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

ハラスメント：要求内容と無関係に行われる嫌がらせ行為

クレーム：介護サービスについて利用者から事業者へ行われる要求行為

⇒悪質クレーム

- ①内容に問題のあるクレーム（ブラッククレーム）
- ②方法に問題があるクレーム（強硬手段）

⇒良質クレーム

内容にも方法にも問題のないクレーム。

対応することでサービスの質の向上につながる。

20

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

＜なぜ内容と方法を区別するのか＞

クレームの内容を実施するか否かは、あくまで内容が適切か否かによる。方法がたとえ強硬手段であっても、内容が正当であれば、クレームの内容を実現する必要がある。

＜クレーム内容の整理の仕方＞

クレームの内容については、**(ア) 事実、(イ) 要望、(ウ) 意見・不満の3つに整理**する必要がある。

重要なのは、(ア) 事実を前提として、(イ) 要望を実現すべきか否かを検討すること。そして、(ウ) 意見・不満は利用者の主観であるので、受け止めつつも振り回されないようにする必要がある。

27

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<悪質クレームの具体例>

- 法令又は契約の範囲外のサービスを求める要求
 - ・家族の衣類を洗濯するよう要求（法令の範囲外）
 - ・介護職員へ利用者へのインシュリン注射を要求（法令の範囲外）
 - ・介護保険料が高いから安くするよう要求（管轄違い・市区町村等へ陳情する内容）

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・老人福祉法や介護保険法等の関係法令、運営規定、重要事項説明書、契約書、計画書等を調査確認して、相手方の要求内容について対応できないことを伝えるとともに、その理由をわかりやすく懇切丁寧に説明する。
- ・居宅の場合、複数の関係機関が支援を行うので、関係機関が統一的な説明を行うことが重要。例えば、ある訪問介護員（ホームヘルパー）は「できない」と説明し、別の事業所の訪問介護員は「できる」と説明すると、利用者やその家族は、できないといった人を責め続けることになってしまう。

23

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<悪質クレームの具体例>

- 実施すれば利用者にとって危険が生じる要求
(不適切なサービス内容の要求)
 - ・利用者の家族が、実施すれば利用者にとって危険のあるリハビリを実施するよう要求する
 - ・担当医師が不要であると説明しているにも関わらず、家族が市販の薬を持参し、服薬を要求する

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

続き



初動期の対応方法：

- ・ 要求されたサービス内容自体が身体的虐待等に該当する場合には、その要求を実施することは職員による利用者に対する虐待等にあたるので、実施できない旨の説明を行う。
- ・ 利用者の健康管理は、医師等の職務であるので、市販薬を含めて服用するか否かの判断は、医師が行うべき、市販薬の飲み合わせにより、治療の妨げになる等の作用が生じるので、家族の希望で市販薬を服用させることができないこと等を懇切丁寧に説明する。
- ・ サービス担当者会議を開催して、利用者・家族等に参加してもらい、同会議でサービス内容を決める。

25

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

<強硬手段・ハラスメントの具体例>

●強硬手段及びハラスメントについて

暴力型

暴言型

- ・サービスに関連した要求があったものの、その方法が、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（「バカ野郎」「死ね」「殺すぞ」「デブ、ブス」「カス、あほ」）を伴う

威嚇・脅迫型

権威型

- ・やたらと威張り、権威をきて要求を通そうとする

26

2 (2) 相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

フェーズ3：ハラスメント／クレームの見極め

続き

- 強硬手段及びハラスメントについて

リピート型

サービスに対する苦情や不満を毎日電話してくる。

勤務時間後にもクレーム対応を強いる。

電話以外の手段も含む。

長時間にわたる拘束型

利用者またはその家族などが長時間にわたりクレーム対応を強いる。

勤務時間後も続く。

⇒こうした強硬手段は、職員に対する権利侵害

27

2 2 （2）相談の受付と ハラスメントとクレームの見極め

初動期の対応方法：

- ・ 大声については、やめるように求める。
- ・ 録音を素早く実施する
- ・ 侮辱的発言や暴言等があった場合には、サービスに関する問題ではないこと、ハラスメントして絶対に許されないこと等を説明して、話を打ち切る。
- ・ 利用者の心身の状態を把握して、安心・快適な生活の支援が話し合いの目的であることを説明し、侮辱的発言は、この目的に反する姿勢であることも説明する。
- ・ 危険が大きいと感じられる場合は、サービスや話し合いを中断して、とりあえず逃げる、ことも重要である。
- ・ 中止を求めても応じない場合は、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

28

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ6：事実調査

フェーズ7：事実認定・ハラスメントの評価

フェーズ8：ハラスメントの要因分析

フェーズ9：対応策の決定

対応期

2（3）紛争解決の手立て

相談への対応の流れ（令和5年度研修で説明）

フェーズ1 0：決定した対応策の実施

フェーズ1 1：実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。

終結できない場合は、フェーズ6～1 0を繰り返す。

フェーズ1 2：対応の終結

対応期
↓
終結期

2（3）紛争解決の手立て

フェーズ9：対応策の決定

ア 支援方針の見直し

ハラスメントの類型（身体・精神・セクハラ）に応じ、支援計画を改定

イ 話し合い・条件提示

- ・相談窓口、上司やケアマネジャー等が行う。
- ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
- ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。

※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応（サービス提供の中断、キーパーソンを変更等）を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

2（3）紛争解決の手立て

（フェーズ9 続き）

ウ 事業者側の対応者変更

上位職階の者や同性介護者に変更

エ 警告文送付

- ・口頭ではなく文書により行う。

- ・①認定した具体的なハラスメント行為

- ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること

- ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除（親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む）を検討せざるを得ないことを記載する。

オ キーパーソンの変更

カ 契約解除 ※次頁以下

2（3）紛争解決の手立て

運営に関する基準について

運営に関する基準中に、指定居宅支援事業者又は指定施設等は正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととする規定（応諾義務）を置くこととしている。

サービスの提供を拒否できる **正当な理由** に該当する場合としては、

- (1) 当該事業所の現員からは利用申込に応じきれない場合
- (2) 利用申込者の居住地が当該事業所の通常の事業の実施地域外である場合
- (3) 入院治療の必要がある場合
等が挙げられる。

2（3）紛争解決の手立て

契約書の条項：☆☆．サービス契約の終了

（☆）事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合（正当な理由がある場合）には、介護サービス契約を解除することができます。

①（略）

② 利用者またはその家族等により第★★項（★）の禁止行為が行われる等（本スライド14頁参照）、職員の生命・身体・人格・財産等に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスの提供を継続することが困難になる正当な理由があるとき。

34

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

③ 利用者またはその家族等の非協力など、事業者や職員との信頼関係を破壊する行為に改善の見込みがない場合等、本件契約を継続しがたいほどの重大な背信行為を行ったとき。

④ （略）

上記②③により契約を解除する場合、事業者は、可能な限り居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡、相談を行うものとしします。

2（3）紛争解決の手立て

裁判例で具体的に検討されている解除のポイント…以下の7つ

①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度

頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。

②利用者又はその家族等の非違行為による結果

ハラスメントによる結果の重大性は検討必須。

③①に至った事情、要因

事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。

④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応

③を前提として、事後にどう対応したか。前記フェーズ8をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

2（3）紛争解決の手立て

⑤①が改善される見込み（再発可能性）

判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。

⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮

利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。

⑦解除に至る手続の適切性

解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

2（3）紛争解決の手立て

（続き）

※解除についての手続きとして、市町村や関係者が協議する必要性

居宅サービスの場合、契約の解除を行う前提として、解除後にどの事業所がサービスを提供するのか、という問題がある。

地域包括支援センターが中心となり地域ケア会議を開催して、受け入れ先の事業所の検討を行う必要がある。なお、この場合も、次の受け入れ先がパンクしてしまわないように、「どのような事態が発生すれば契約を解除し、また別の事業者に交代する」ということも協議して、地域全体で利用者を支える体制を構築する必要がある。

ハラスメントの改善がなく、受け入れ先の事業所が見つからない場合もありうる。こうした場合、市町村と「**セルフネグレクト**」又は「**ネグレクト**」の事案として対応・協議をする等の検討もありうる。

2（3）紛争解決の手立て

残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対処を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。

＜適切な対処のために、外部への相談を＞

1 事業所ですべてを抱え込まない

⇒地域包括支援センター、市区町村等へ相談をしたという事実は、解除の正当な理由の判断にも影響する

2 深刻化する前段階で、顧問弁護士への相談、法律相談等、第三者への相談を行う