

暴力・ハラスメント対策マニュアル 各部会での意見まとめ

表紙	ご意見	対応
	「暴力・ハラスメント対策は職員を守る～」の一文は削除したほうが良いと思う。	削除
1はじめに	(1)背景	
	1段落目 「職場環境・労働環境」は、どちらか一方のみでいいのでは。	「職場環境」のみとした。
	2段落目 「しかし」は不要ではないか。	「しかし」は削除。
	2段落目 1つの事件だけで「全国的」とは言いすぎではないか。	「暴力・ハラスメントが発生しています」とした。
	2段落目 「利用者や家族等」の等は不要ではないか。	「利用者や家族」とした。
	(調査結果で家族を定義する必要があれば、そこに注釈をつけては。)	
	2段落目 「暴力・ハラスメントが深刻な実態が浮き彫りとなった」根拠はあるのか。	「暴力・ハラスメントの発生が明らか」とした。
	2段落目 「暴力・ハラスメントが」を「暴力・ハラスメントの」に修正しては。	文章変更により対応。
	3段落目 「実態調査」は注釈ではなく、調査名をここに示した方がよいのでは。	調査名を示した。
	4段落目 「こうした背景」とは、前文のどの部分を指しているのか。	文章変更により対応。
	4段落目 「福岡県では」のところで、対策部会が始まったことも含めて経緯を説明したほうがよい。	対策部会のことを追記した。
	4段落目 「補助金の創設」を「補助金制度の創設」に変更しては。	「補助制度の創設」とした。
	5段落目 「利用者へのケアの質の担保」のところで、医療を含めた方がよいのでは。	「医療や介護」とした。
	最下段 「お互い」とは、誰を指すのか。事業者向けのマニュアルであるため、表現を検討したほうがよい。	「利用者等との」に変更した。
	最下段 「相手」とは、誰を指すのか。	「利用者等」とした。
	最下段 「医療機関・事業所」か「在宅の医療及び介護事業所」のどちらかに統一すべき。	「事業所」とした。
	イラスト 看護協会が発行した「安心して働ける職場づくり」職員をハラスメント等から守ろう！～介護保険・福祉関係施設で働く看護師(管理職)のためのサポートブック～の表紙及び裏表紙と同じイラストが使用されているため、発行者を誤認されないためにも、違うイラストに変更してほしい。	イラストの変更を委託者へ依頼
	イラスト横 「従事する方」は従事者で統一してはいいかがか。	「従事者」とした。
	イラスト横 「ケア」は医療も含むのか。	「医療や介護」とした。
	イラスト横 「みんなで」は誰をさすのか。従事者が読むものであるため、「在宅医療・介護従事者」と具体的に記載したほうがよい。	従事者向けのマニュアルであるため、「みんなで」を削除した。
(2)目的	「事業者として取り組むべき対策」の書きぶりを、目次7と合わせた方がよい。	目次と合わせた。
	目的は大事であるため、「ひいては」という表現を変えた方がよい。	「及び」とした。
	「利用者の在宅医療・介護サービス」を「利用者への在宅医療・介護サービス」に変更してはどうか。	「利用者への在宅医療・介護サービス」とした。
(3)マニュアルの対象者	「在宅医療・介護※管理者…」は「在宅医療・介護を提供する施設※の管理者…」または単に「在宅医療・介護事業所※の管理者…」の方がよいのでは。その下※3も「在宅医療・介護とは…」は「在宅医療・介護事業所とは以下を指しています」に変更してはどうか。	「…事業所」に注意書きをした。
2暴力・ハラスメントとは	「定義」としていいか。また、参考にしたものがあれば、出典を明記したほうがよい。	「次に掲げる事項を暴力・ハラスメントと取り扱います。」とし、出典を下に明記した。
(1)精神的暴力	本文 「態度によって傷つけたり」の具体例が挙がっていない。	「特定の職員を無視する」を追記した。
	本文 「行動」を「行為」に変更したほうがよい。	「行為」とした。
	例 精神的暴力は、何ら説明や根拠を告げることなく、一方的に要求のみを行うことと伝えるため、「根拠や合理的説明を告げず」を追加してはどうか。	契約外のサービスを「強要する」とした。
	例 「大声を発する」を「大声を出す」に変更。	「大声を出す」とした。
	例 「これくらいでくて当然」は理不尽な要求に該当しない。	「契約外のサービスを強要する」とした。
	例 「嫌がらせ」はハラスメントであり、嫌がらせだと、具体例を示していない。また、「嫌がらせ」と「いやがらせ」のどちらかに統一したほうがよい。	「いやがらせ」を削除。
	例 「特定の性別や年齢の看護師の訪問を要求する」を追記してはどうか。	セクシュアルハラスメントの項目に追記。
(3)セクシュアルハラスメント	例 「特定の性別や年齢の看護師の訪問を要求する」を追記してはどうか。	「特定の性別や年齢の職員の訪問を要求する」とした。
	「正当な苦情や要望」とは？	
	暴力・ハラスメントの定義を示す場所であるため、この項目は適当な場所に移動したほうがよい。	POINTとして記載した。
	正当な苦情や要望を速やかに対応し、不信感を募らせないためにも、「事業所管理者に苦情や要望があればお伝えくださいなど」利用者や家族に伝えることの必要性を明記したほうがよいのではないか。	「日頃からの備え」の「契約時の説明方法」部分に同様の記載あり。
3. 福岡県の暴力・ハラスメントの実態	タイトル 調査名を示すか、在宅医療・介護従事者を対象としていると分かるようにしたほうがよいと思う。	「在宅の医療及び介護現場における」とした。
	1段落目 「3月に」のあとに「」を入れる。	文章変更により対応。
	1段落目 「管理者及び従事者」の何名に調査したのかを示した方がよい。	調査件数を記載した。
	2段落目 「ある」という回答した」を「ある」と回答した」に変更。	「ある」と回答した」に変更した。
	2段落目 「「生命の危機を感じた」という回答は」を「「生命の危機を感じた」との回答」に変更。	「生命の危機を感じた」との回答」に変更した。
	2段落目 「深刻な実態」とは何と比較して深刻なのか。	事実のみを述べるよう修正した。
	2段落目 「仕事を辞めたいと思った、退職・退職した」について、離職意向、退職、退職は全く別であるため、それぞれの%を示し、合計46.3%としたほうがよい。	それぞれの%を表示した。
	調査結果をもう少し示すべきではないか。	管理者向けの調査も一部示した。
円グラフ	タイトル 「…経験があるかについての調査結果」を「…経験があるか」に変更。	「…受けた経験」とした。
	管理者の結果は示さないのか。	一部示した。
	生命の危機について、%の算出方法はあっているか。	「ある」のうち生命の危機を感じたものが5.3%である。
4. 暴力・ハラスメントの影響と対策の必要性	3の調査結果で影響が示されているが、整理できないか。調査結果でない場合、出典を追記する必要がある。	調査結果と対策の必要性を一つの項目とし、「…の実態と対策の必要性」というタイトルとした。
	2段落目 「特に…」から唐突にリスクの話になるため、リスクのところに移動してはどうか。また、引用であれば、出典の追記も必要。	削除
	3段落目 「ひいては…」はP2の目的と重複している。	削除

5. 暴力・ハラスメントのリスク因子	
タイトル リスク因子なのか、リスク要因なのか、表記を統一。	「要因」とした。
1文目 「大きく環境面でのリスク要因」が、次に挙げる表記とそろっていない。	次に挙げる表記と合わせた。
2文目 「ハラスメント」を「暴力・ハラスメント」に変更。	「暴力・ハラスメント」とした。
2文目 リスク要因に「職員との相性」は、適切か。	「職員との関係性」とした。
2文目 「関係性の状況」を「関係性」に変更しては。	「関係性」とした。
2文目 「様々な要素」について、要素とリスク要因は意味が違うが、適切か。	「要因」とした。
3文目 「発生リスク」と言い切っていないのか。	文章変更により対応。
(1) 環境リスク要因	
1 対1 や1 対多数の状況 「暴力・ハラスメントのリスク要因になることがあります」という一文は不要ではないか。	削除
サービス提供時に身近にある物品 「身近にある物品」とはなにか。	「自宅内に包丁や…」とした。
サービス提供時に身近にある物品 「利用者や家族等の状態…によっては」は、環境要因に該当するののか。	「自宅内に包丁や…」とした。
サービス提供時に身近にある物品 「恐れがあります」を「おそれがあります」に変更しては。	文章変更により対応。
訪問先でペットの保護がされていない状況 「…予せぬ噛みつき」は暴力・ハラスメントに該当するののか。	「自宅内に危険な動物がいる…」とした。
(2) 人的リスク要因	
生活歴 「攻撃的な言動がある」「家族関係や人間関係でトラブルを抱えている」は生活歴に該当するののか。	「行動歴」とした。
提供サービスに対する理解 「過度な要求などに…あります。」はリスクではなく、暴力・ハラスメントであるため、削除したほうがいい。	削除。
医療や介護の負担 介護の負担があるから、医療や介護サービスを利用しているのに、それをリスク要因としていいののか。	「家族の介護負担」とした。本文には「サービスを利用してもなおお生じる家族の介護負担や…」とした。
医療や介護の負担 「過度な要求や…あります」を削除したほうがいい。	削除。
(3) サービス提供側(事業所)のリスク要因	
1つ目 「統一しきれていない」の表現が分かりにくい。	「サービス範囲やルールの共有が不十分」とした。
1つ目 「面会時間…確認してしまう」の意味が分かりにくい。	文章変更により対応。
2つ目以降 似たような表現の繰り返しになっているため、整理したほうがいい。	ひとまとめにした。
3つ目 「サービスを提供する上で～」の例に「不適切な言動」を追記してはいいかがか。利用者の尊厳を損なうことで、不信感につながるおそれがあるため。	「利用者等の尊厳を損なう不適切な言動」を追記した。
4つ目 「対応(態度や姿勢、やりとり)が不十分」を「対応についての周知や共通認識が不十分」に修正してはいいかがか。	「対応についての周知や…不十分」とした。
6. 暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方	
(1) 暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められないこと	
2段落目「暴言や暴力」を「暴力・ハラスメント」に変更。	「暴力・ハラスメント」とした。
4段落目 令和5年7月に法改正がなされたため、「強制わいせつ罪」を「不同意わいせつ罪」に変更。	「不同意わいせつ罪」とした。
(参考) 犯罪に該当しうる行為及び予想される罪状	
ここで長々と載せるのは違和感があるため、マニュアルの終りの方に、右欄の罰則の詳細(刑法〇〇条は残す)を省いて載せてはいいかがか。	資料編に掲載した。
(参考) 安全配慮義務違反に関する判例	
本文 「(裁判例①②)もあります。」について、病院の事例でいいののか。病院の事例と分かるように表示したほうがいい。	病院と分かるよう、それぞれの判例に(病院)又は(小売店)を追記した。
(4) 事業所だけで抱え込まないこと	
1文目 「事業所だけで適切かつ法令に即して対応」を「事業所だけでは適切かつ法令に即した対応」に変更しては。	「事業所だけでは…即した対応を」に変更。
2文目 「医師等の他職種」は「医師等の多職種」ではないか。	「多職種」とした。
2文目 「医師等の他職種…大切です。」は、一般的な話ではなく、福岡県内の具体例を示す。	地域包括支援センターやカサハラ相談センターを記載した。
3文目 「暴言や暴力」を「暴力・ハラスメント」に統一。	「暴力・ハラスメント」とした。
7. 医療機関・事業所として取り組むべきこと	
(1) 日頃からの備え	
ア 基本方針について	
「基本方針」と「基本的な考え方」の違いが分かりにくい。基本方針とは何かを説明するべき。	「基本方針とは…ものです」を追記した。
2文目以降 基本方針の説明になっていない。	基本方針の策定による期待を示した。
(参考) 基本方針の一例	
1文目 「介護(医療)現場」は「在宅医療・介護現場」に変更してはいいかがか。	基本方針(例)であるため、医療現場である場合や介護現場である場合など、事業所毎に異なる。混乱を避けるため、「介護(医療)現場」を削除した。
1文目 「介護(医療)現場」は用語を統一したほうがいい。	表現を変更した。
1文目 従事者向けであるため、「ご利用者やそのご家族等」を「利用者や家族等」に変更。	「利用者や家族等」とした。
1文目 「職員の皆さん」は、管理者を含むのか分からない。	管理者が事業所全体に示すものであるため、「職員」とした。
1文目 「傷つくことは」を「傷つくことが」に変更。	「傷つくことが」とした。
2文目 「私たちは」は、誰のことか分からない。	「当事業所は」とした。
2文目 「対応や対策」を「対応と対策」に変更。	「対応と対策」とした。
3文目 「ケア・介護(医療)サービス」は「在宅医療・介護サービス」に変更してはいいかがか。用語を統一したほうがいい。	「サービス」とした。
○ハラスメントを予防するための取り組み 取組と内容があていない。	「…必要な教育を行います」とした。
○ハラスメントが発生した場合の対応と対策 1つ目 「上長」は分かりにくい。(以下同じ)	「管理者」とした。
○ハラスメントが発生した場合の対応と対策 1つ目 「…環境を作ります。」は「対応と対策」なのか。職員全員でカバーするとは、具体的にどんなことか分からない。	事業所としての取組み姿勢を示すため、「職員の人権を尊重するため…対応します。」とした。
○ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと 基本方針とお願いしたいことが混合している。	「お願いしたいこと」を削除。
○ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと 1つ目 「他の職員がハラスメントを…目撃した場合」とあるが、基本一人訪問ではないのか。	「お願いしたいこと」を削除。

	○ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと 2つ目「ハラスメントとその予防のため…実践してください。」とあるが、具体的に何をすればいいかわからない。	「お願いしたいこと」を削除。
	○ハラスメント防止に向けて職員のみなさんをお願いしたいこと 3つ目「ハラスメントの予防・対策…受講してください。」は基本方針ではないのでは。	「お願いしたいこと」を削除。
イ 職員向け研修について		
	1文目「伝え」は誰が誰に伝えるのか。	「職員に」を追記した。
	1文目「利用者等の性格・状態」は必要か。	職員への感じ方だけでは伝わりにくいため、残した。
	1文目「客観的な事実を捉えて対応すべきという認識」は分かりにくい。	「客観的に判断すべき」とした。
	2文目「接遇やコミュニケーション技術についての内容も定期的に」とはどのくらいの頻度で行うのか。	新任者等へは必ず研修を受けていただきたいため、「少なくとも年1回」とした。
(参考)研修内容の一例		
	○マニュアル等の周知 マニュアル等の周知とは？	「職員向け研修のための手引」を参照し、研修内容の一例を差し替えた。
	○マニュアル等の周知 1つ目「暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められないこと」は前文で「…許されないこと」となっている。また、同じ内容を繰り返しているため整理しては。	職員へのメッセージとし、括弧書きとした。
	○マニュアル等の周知 1つ目「職員自身を守る…伝えます」は誰が伝えるのか。	「職員へのメッセージ」とした。
	○マニュアル等の周知 2つ目「リスク管理の取り組み」とは具体的に？	「日頃からの備え、発生時の対応、発生後の対応」にまとめた。
	○マニュアル等の周知 2つ目「…丁寧に説明します。」研修内容の一例になっていない。	POINTとして記載。
	○マニュアル等の周知 3つ目「しっかりと伝えることが必要です。」誰が誰に伝えるのか分かりにくい。	「職員へ」を追記。
	○マニュアル等の周知 4つ目「一方で。」は不要では。	削除
	○マニュアル等の周知 4つ目「利用者への…伝えます。」が基本方針の内容と合っていない。また、マニュアルの周知ということとも合っていない。	POINTとして記載。
	○意見交換 2つ目「…統一化に効果的です。」は研修内容ではなく、研修の効果に関する文章になっている。	POINTとして記載。
	○意見交換 3つ目「…不可欠です。」は研修内容か研修の注意事項なのか、統一されていない。	POINTとして記載。
	○その他 マニュアルであるため、必要なことを掲載したほうがいい。事業所の判断で必要な研修をすべき。ここに記載すると、福岡県の推奨となるが、いいのか。	事業所の判断で必要な研修をするよう促したいため、暴力・ハラスメント以外の項目は削除。
【研修材料の一例】		
	一例ではなく、引用したものを明確にすべき。 「福岡県が実施する研修」を具体的に示した方がいい。(研修の原本を引用したほうが良いと思う。)	管理者が研修として使える教材を紹介する意図であるため、変更なし。
	「…医療現場における暴力・ハラスメント対策」には様々なコンテンツがあるため、具体的に示した方がいい。また、後の表現と合わせた方がいい。	
統一化した対応		
	「項目「…統一した定義を定める。」は「統一化した対応」の内容ではない。	「基本方針、マニュアル」の項目に追加。
ウ 暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式について		
	「暴力・ハラスメント発生時にかかわらず…大切です。」の発生時にかかわらずという表現は削除したほうがいい。また、訪問記録を残すことは当たり前であるため、この文章は不要ではないか。	削除
(参考)書式の一例		
	何の書式の一例かを書いた方がいい。また、「発生記録書」という表現の報告書を見たことがない。	「暴力・ハラスメント報告書」とした。
	「暴力の内容」を「暴力・ハラスメントの内容」に変更。	「暴力・ハラスメントの内容」とした。
訪問先の情報収集		
	2項目「リスクが高い場合」は、リスクが高いことを判断するために、どのような情報を収集するかを記載したほうがいいのでは。	「利用者等の疾患等の情報…」、「訪問時間中に、利用者の家族等の…」及び「訪問先の周囲に助けを求められる…」を追記した。
	2項目「複数名での訪問などを検討する。」は「情報収集」の内容ではない。	「統一化した対応」の「事業所内で対応方法の統一を図る」と重複するため削除。
契約時(初回訪問時)の説明		
	2項目「介護・医療保険サービス」は「医療・介護保険サービス」の方がいいと思う。「医療・介護」の順が自然。	「サービス」とした。
	4項目「どの職員も統一…行う。」は「統一した内容」や「職員の教育」に含まれるため、移動したほうがいいのでは。	「職員への周知、教育」の項目に変更し、「どの職員も利用者等に…」とした。
	4項目「どの職員も統一した説明」を「どの職員も利用者等に統一した説明」に変更しては。	
(参考)お願い文の一例		
	○職員に対する金品等の心付けはお断りしています。「金品等」としていいのか。	「心付け」とした。
	○ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。ペットがいる場合に限定されるため、その旨を記載。	「ペットがいる場合は」を追記。
	○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。表現は検討が必要。	「…は絶対にしないでください。」とした。
	○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。「ハラスメント等」は曖昧な表現であるため、やめた方がいい。	
	○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。「サービスの中断や契約を解除する場合があります。」はお願いではない。契約書や重要事項説明書の内容と重複する。	「暴力・ハラスメントは、…行わないでください。」とした。
	○暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。「ご協力をお願いします。」は何の効力？	
	○サービスに関する御意見は、担当者ではなくお伝えください。担当者に伝えてはいけないのか。	「担当者の対応に不満がある場合は、管理者へ申し出てください。」とした。
オ 契約書・重要事項説明書について		
	「苦情に発展し、…考えられます。」について、ここには、契約書・重要事項説明書に何を記載したらいいのかという文章が必要。	「契約書や重要事項説明書において…明確に示し」とした。
(参考)契約書・重要事項説明書に係る留意事項		
	タイトルが何の留意事項が分かりにくい。	「記載と説明に係る留意事項」とした。
	4つ目「訪問体制について、利用者の希望を考慮して決めているか。」は、どういう意図でここに記載しているのか。分かりにくい。	唐突であったため、「契約時(初回訪問時)の説明方法について」に追記した。

(参考)重要事項説明書及び契約書の一例		
2 ①②③の前を空ける。		書式変更により対応。
2 ①「医療行為」について、すべての事業所において医療行為を行えないとは言えないのでは。		混乱を避けるため、暴力・ハラスメントに関する事項のみ例示することとした。
3 具体例まで必要か。(推奨するか。)		削除
3 「職員に対する拘束」例:出口を塞ぐ、鍵をかける、通信機器を取り上げる、不当な理由で引き留める など を追記してはどうか。このような例はインシデントとして報告を聞いたことがあるため。		
4 ①②は省略ではなく具体的に記載してはいいか。		混乱を避けるため、暴力・ハラスメントに関する事項のみ例示することとした。
契約書の例(最下段)の文頭「第●条 事業者は、重要事項説明書の4の規定…」とあるが、この4は○にした方がいいのでは。		「○の規定に…」とした。
左欄に「※訪問介護事業所の例」等を記載しているが、他の事業所は?と尋ねられないか。		限定的にならないように修正した。
緊急時の体制整備		
2項目「…緊急時に対応できるようにしておく。」は緊急時の体制の内容を示すべきなので、削除してもいいのでは。		日頃からの備えであるため、「緊急時の体制整備」を削除し、「統一化した対応」に一本化した。
3項目「…緊急時に連絡できるようにしておく。」は緊急時の体制の内容を示すべきなので、削除してもいいのでは。		
その他		
「その他」とは何を指すのか。		「統一化した対応」の項目とした。
(2)発生時の対応		
身の安全の確保		
1項目 基本的に1人訪問であるため、発生時に伝えられるのか。また、これは誰が誰に伝えるのか、分かりにくい。		(職員から事業所へ連絡があった際の対応)とした。
2項目 誰が誰に伝えるのか、分かりにくい。		
体制の強化		
「…職員を決定し」とあるが、誰が決定するのか。		「管理者が」を追記した。
関係機関との連携		
マニュアル対象者が幅広いため、誰が誰にかが分かりにくい。		「発生後の対応」であるため削除し、再発防止策として、「外部関係機関と協議の上、…検討する」とした。
(3)発生後の対応		
発生状況の確認		
1項目 誰が誰に確認するのか。		「管理者は」とした。
ア 発生状況の確認について		
2文目 「事件」という表現は適切か。		「暴力・ハラスメント」とした。
2文目 「接着した時期」とは具体的にどのくらいか。		「発生した後速やかに」とした。
2文目 「事件に接着した時期」を「事件発生後すみやかに」に変更。		
2文目 「なぜ」は、二次被害につながらないように、原因追求型の質問にならないようにした方がいい。		「なぜ」を削除。
被害職員へのケア		
1項目 被害職員へのケアと言えるのか。項目立てと内容があていない。		「発生状況の確認」の項目とした。
原因への対処		
1項目 「主治医と連携を図り」は対象者が広いため、従事者に主治医も含まれないか。		「その症状に応じた治療を行う等」を追記。
2項目 事業所の変更等は誰が対応するのか、そもそも原因への対処になるのか。		再発防止策の最後に移動し、関係者と協議の上、事業所の変更を検討する流れとした。(誰が対応するとは言いきれない。)
3項目 「サービス提供事業者や地域包括支援センター」はマニュアルの対象に含まれないか。また、どの事業所のどの時点での事後対応なのか、分かりにくい。		「再発防止策」の項目とし、「外部関係者」とした。
イ 原因の対処について		
1文目 「職員が我慢すべきものではありません。」は原因の対処とは関係ない文書ではないか。		疾患に起因する行為と考えられる場合の対応について、既に項目立てされており、内容が重複するため、削除。
2文目 「対策」とは、具体的にどのような対策か。ここでは、原因の対処について書くべきでは。		
3文目以降 「暴力・ハラスメントは状況、…大切です。」は、繰り返しの文章なので、整理したほうが良い。特に、マニュアル対象者すべてに必要なのか、職種限定的なのかは、分かるようにした方がいい。		
再発防止策		
2項目 「再度アセスメント」とは何のアセスメントか。		「暴力・ハラスメントのリスク要因を…防止につなげる。」とした。
(参考)応招義務について		
ハラスメントに関する契約解除の解釈なので、載せるとすれば、医政発1225号の(2)個別事例ごとの整理の①患者の迷惑行為の所を紹介するのが良いと思う。		追記
8. 従事者自身による暴力・ハラスメント対策		
「従事者自身」とは、これまでは管理者と職員としていたため、統一したほうがいい。		「職員」とした。
(1)日頃からの備え		
基本方針・基本姿勢の理解		
「基本方針・基本姿勢の理解」というタイトルが、内容と合っていない。		「暴力・ハラスメント対応等への理解促進」とした。
訪問時の対応		
1項目 「研修会などで資質向上に努める」というのは漠然としている。また、「訪問時の対応」の内容ではない。		既に「…研修を受け、対応方法等を身につける」を項目立てしているため、削除。
7項目 「飲食物等は受け取らない」について、もらうだけではないのでは。		
ア 訪問時の対応について		
表と本文の位置づけが分からない。重複内容であるため、整理したほうがいい。		○本文形式に変更し、内容が被るため、削除。
1文目 「介護保険制度等」は「医療・介護保険制度等」に変更。		「①暴力・ハラスメント対応等の理解促進」に文章を移し、「医療・介護保険制度等」に変更。
1文目 「資質向上に努めましょう」とは、何の資質向上か。また、「訪問時の対応」ではない。		削除
報告・相談の徹底		
「徹底」とは表現が強制的で強すぎる。		「報告・相談・記録」とした。
P12では「すぐに」を使用しているため、「速やかに」か「すぐに」かで統一したほうがいい。		「速やかに」とした。
イ 報告・相談の徹底について		
1文目 「利用者からの苦情や要望に対し…あります。」について、架空の事例のような表現は不要。		内容が被るため削除
2、3文目 「記録しましょう。」は表に項目立てされていない。		
3文目 P12では「すぐに」を使用しているため、「速やかに」か「すぐに」かで統一したほうがいい。		

(2)発生時の対応	
毅然とした態度	
タイトルと内容があていない。	「毅然とした対応」とした。
1項目「診察(介護)」は「診察、業務」または「診察、ケア」が良いのでは。	「サービス提供」とした。
(3)発生後の対応	
その他	
1項目「怪我」はP15の書式の一例では「外傷」となっている。統一したほうがいい。	「②被害への対応」とし、「外傷」に変更した。
10.事例集	
事例1 生命の危機を感じた事例	
3文目「男性スタッフに対応していただき」の「いただき」は正しい表現か。	「男性スタッフが対応し」とした。
事例2 セクシュアルハラスメントの事例	
1文目「軽くあしらっていたが」は正しい表現か。	「程度だったので口頭で注意していたが」とした。
2文目「複数名で訪問を行った」は誰と誰の組み合わせか。	「サービス提供責任者と担当者」とした。
4文目「セクシュアルハラスメントは改善した」とは、どう改善したのか。	「なくなった」とした。
暴力・ハラスメント対応フローチャート	
【従事者向け】	
タイトルが従事者向けの何なのかわからない。	「職員向け対応フローチャート」とした。
危険度低～中、危険度中～高の「中」が重なっている。	低、中～高 に分類した。
報告・通報の2つ目の※「怪我」はP15の書式の一例では「外傷」となっている。統一したほうがいい。	「外傷」とした。
【管理者向け】	
タイトルが管理者向けの何なのかわからない。	「管理者向け対応フローチャート」とした。
発生時の対応 「速やかに身の安全を優先するように伝える」について、どのように伝えるのか。	「…状況を把握し、医療や介護の継続が必要か確認する」とした。
発生時の対応の赤字部分 P12では「すぐに」を使用しているため、「速やかに」か「すぐに」かで統一したほうがいい。	文章変更により対応。
暴力・ハラスメント行為者への対応 「…発生状況を確認する」の1つ目「中立の立場で事実確認を行う」については、誰が事実確認をするのかわからない。	「管理者は」を追加。
暴力・ハラスメント行為者への対応 「原因への対処を行う」について、ここでいう原因とは何かかわからない。	「暴力・ハラスメント行為者への対処を行う」とした。
被害職員への対応 「再発防止策を検討する」について、この項目を被害者の対応に入れた方がいいのか。	「事業所への対応」の項目とした。
犯罪に該当する行為及び予想される罪状	
「具体例」のみ記載してはどうか。	
(理由) 事案を受理した警察では、「故意」や「違法性阻却事由」等の複雑な犯罪構成要件の存在を考慮し、事件の判断をしているため、結果的に記載した罪状と異なれば、混乱を招くおそれがある。 予想される罪状と、その根拠となる法律を記載するとすれば、法改正の影響を受けるため、その都度、マニュアルの改訂が必要となる。	暴力・ハラスメントが犯罪行為に該当する場合があります。それを知っていただくことで、「暴力・ハラスメントは我慢しないといけない」という考えを減らせるのではないかと考え掲載しているもの。なお、現時点での法律を参照して作成していることを明記した。
条項番号を若い数字から昇順に変更。	条項番号を若い数字から昇順に変更した。
クレーム対応は精神的にも時間的にも大きいので、9段目に「業務妨害罪」を入れてはどうか。	「業務妨害罪」は、「威力業務妨害罪」及び「偽計業務妨害罪」に当たる。
刑法95条(公務への妨害)の「事業所」は「庁舎」で、刑法234条(私的業務への妨害)の「庁舎」は「事業所」ではないか。	削除
刑法95条1項の「公務執行妨害罪」及び刑法95条2項の「職務強要罪」は必要か。	削除
刑法208条暴行罪の具体例「蹴る」「叩く」が身体的暴力と同じであるか問題ないか。「叩く」か「たたく」で統一すること。	身体的暴力が犯罪になりうることを示していたもの。暴行罪は怪我をすると傷害罪にもなりうるため、怪我リスクが高い「殴る、蹴る、たたく」は削除した。
刑法233条が重複している。	信用毀損罪のうち重複分を削除
刑法234条(威力業務妨害罪)の具体例が在宅用になっていない。	庁舎内を「事業所内」とした。
刑法234条(威力業務妨害罪)の具体例の「物を壊す、殺すといった発言による脅し」は脅迫と区別がつきにくい。具体例として必要か。	削除
刑法246条の「詐欺罪」は、騙す行為が伴うため、今回のマニュアルには必要か検討したほうがいい。	削除
刑法250条(未遂罪)の具体例及び法律の内容が分かりにくい。	詐欺未遂に関する条文であるため削除
11.福岡県の取り組み	
本文で「県のホームページ」がよく出てくるが、都度URLを示した方がいい。	URLを表示した。
画像が見づらいため、拡大したほうがいい。	拡大した。
(1)福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター 法的な相談以外、どういった人が対応してくれるか不安になるため、相談員の職種の記載が必要ではないか。	「警察官OBなどの暴力・ハラスメント…対応し、」とした。
(4)研修会(管理者向け・従事者向け) 実施済みの講習会や案内状を載せる意味があるか。	発行予定の12月時点で、オンデマンド配信をしていることや、県も取組みを推進していることがより伝わるように、実施したことは積極的に記載しているもの。
相談連絡先一覧(令和6年10月時点)	
実際に暴力・ハラスメント事案が発生した場合に、どこに相談すればいいかわからない。	資料集に相談窓口一覧を作成した。

全体的な修正	
「本マニュアルでの事業所とは在宅医療・介護サービスを提供する事業所とする」と定義して、以降は「事業所」に統一しては。	「在宅の医療及び介護事業所」とし、以降「事業所」とした。
「主治医」、「かかりつけ医」をできれば「主治医やかかりつけ医」に表現を統一しては。	「主治医やかかりつけ医」とした。
大項目の7と8について、表の説明が別に書いてあるため見づらい。表の中に書く等がよいのでは。	表形式ではなく、文章形式とした。
在宅医療・介護サービスの標記をそろえた方がいい。	「サービス」とした。
アイウエオではなく①②③などの番号をつけたほうがいい。	番号とした。
マニュアルを利用してほしい対象者向けに作成すべき。(表現のユレが目立つ)	表現のユレを整えた。「利用者等」など
「など」か「等」に統一。	「等」に統一
「この」か「本」に統一。	「この」に統一
(このマニュアルは、本マニュアルは)	
「利用者や家族等」か「利用者等」に統一。	「利用者等」に統一
「取組」か「取り組み」は統一。	「取り組み」に統一
「ハラスメント」及び「暴力や暴言」を「暴力・ハラスメント」に統一。	「暴力・ハラスメント」に統一
各事業所に広めるにはどのようにすべきかを考えるべき。	各関係団体から周知いただくとともに、県HPへ掲載予定。様々な機会を捉えて周知予定。
本文中、引用した場合には、その都度出典を明示したほうがいい。	出典を明示。