

在宅の医療及び介護事業所のための

暴力・ハラスメント 対策マニュアル

暴力・ハラスメント対策は職員を守るだけでなく、利用者の円滑なサービス利用にもつながります。



※イラストは、男女比を平等に変更する予定です。

目 次

1. はじめに	1
(1) 背景	1
(2) 目的	2
(3) マニュアルの対象者	2
2. 暴力・ハラスメントとは	2
(1) 精神的暴力	2
(2) 身体的暴力	2
(3) セクシュアルハラスメント	2
3. 福岡県の暴力・ハラスメントの実態	3
4. 暴力・ハラスメントの影響と対策の必要性	3
5. 暴力・ハラスメントのリスク因子	4
(1) 環境リスク要因	4
(2) 人的リスク要因	4
(3) サービス提供側（事業所）のリスク要因	4
6. 暴力・ハラスメント対策の基本的な考え方	6
(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	6
(2) 暴力・ハラスメント対策は管理者の責務であること	9
(3) 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと	10
(4) 事業所だけで抱え込まないこと	10
7. 医療機関・事業所として取り組むべきこと	11
(1) 日頃からの備え	11
ア 基本方針について	12
イ 職員向け研修について	13
ウ 暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式について	15
エ 契約時（初回訪問時）の説明について	16
オ 契約書・重要事項説明書について	17
(2) 発生時の対応	19
(3) 発生後の対応	19
ア 発生状況の確認について	20
イ 原因の対処について	20

(4) 暴力・ハラスメントを理由とする契約解除	20
8. 従事者自身による暴力・ハラスメント対策.....	23
(1) 日頃からの備え	23
ア 訪問時の対応について.....	23
イ 報告・相談の徹底について.....	23
(2) 発生時の対応	24
ア 録音について.....	24
(3) 発生後の対応	24
9. 暴力・ハラスメント対応フローチャート	25
10.事例集	27
11.福岡県の取り組み	28
(1) 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター	28
(2) 安全対策費用の補助.....	28
(3) 複数名訪問費用の補助.....	29
(4) 研修会（管理者向け・従事者向け）	29
 参考文献	 31

1. はじめに

(1) 背景

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の構築に向け、在宅医療・介護従事者が、安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。

しかし、令和4年1月には、埼玉県ふじみ野市において、在宅医療に従事する医師が利用者の家族から殺害される事件が発生するなど、全国的に在宅の医療・介護現場における利用者や家族等^{※1}（以下「利用者等」という。）からの暴力・ハラスメントが深刻な実態が浮き彫りとなったところです。

福岡県が令和5年3月に実施した実態調査^{※2}においても、在宅医療・介護従事者の約4割が暴力・ハラスメントを受けた経験があり、中には「包丁を突き付けられる」などの生命の危機を感じた事例もあるなど、在宅医療・介護従事者の安心・安全を確保し、利用者等を暴力・ハラスメントの行為者にしないための予防と対応ができる体制づくりが必要となっています。

こうした背景を踏まえ、福岡県では令和6年度から「福岡県在宅医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策事業」を開始し、このマニュアルの作成をはじめ、研修会の実施や補助金の創設などを行っております。

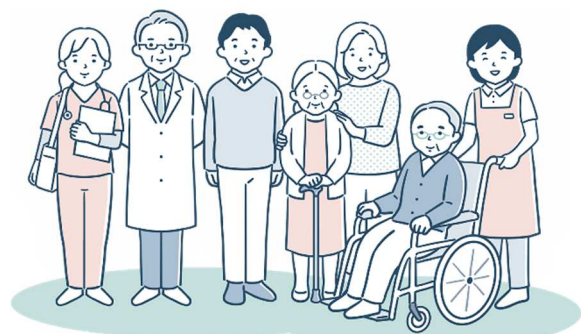
在宅の医療や介護の継続的で円滑な提供のためには、「利用者へのケアの質の担保」と「従事者の安全確保」の両立が必要です。

このため、お互いに信頼関係を築くための働きかけを行うこと、相手を尊重しつつケアを行うこと、利用者等からの苦情は、サービス提供の改善を図る上で必要な情報でもあることを踏まえた上で、ぜひ、このマニュアルを医療機関・事業所内での取り組みにご活用いただき、在宅医療・介護従事者が安心して働くことのできる環境づくりを推進していただければと思います。

※1 家族等の「等」は、家族に準じる同居の知人、又は近居の親族を含みます。

※2 「在宅の医療及び介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメント実態調査」のことを指します。

**在宅医療・介護に従事する方が
安心してケアを提供し、
利用者が良質なサービス
を受けることができる環境を
みんなで協力してつくっていきましょう**



(2) 目的

このマニュアルは、在宅の医療・介護現場における利用者等からの暴力・ハラスメントに対し、事業者として取り組むべき対策などを示すことにより、在宅医療・介護従事者が安心・安全で働き続けることができる職場環境・労働環境を築くための一助になること、ひいては利用者の在宅医療・介護サービスの円滑で継続的な提供体制の構築につながることを目的としています。

(3) マニュアルの対象者

在宅医療・介護^{※3} 管理者及び従事者、その他医療や介護の事業関係者

※3 在宅医療・介護とは、以下の医療機関・事業所を指しています。

在宅医療機関、訪問看護事業所、訪問歯科診療所、訪問薬局、栄養ケア・ステーション、訪問介護事業所、居宅介護支援事業所、訪問入浴介護事業所、訪問リハビリテーション事業所、定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所、夜間対応型訪問介護事業所、小規模多機能型居宅介護事業所、看護小規模多機能型居宅介護事業所

2. 暴力・ハラスメントとは

本マニュアルの暴力・ハラスメントの定義は、次のとおりとします。

(1) 精神的暴力

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動のこと。

(例) 大声を発する、怒鳴る、「このくらいできて当然」と理不尽な要求をする、特定の職員に嫌がらせをする、差別的な発言をする など

(2) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為のこと。

(例) コップを投げつける、たたく、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐く など

(3) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為のこと。

(例) 必要もなく体を触る、抱きしめる、ヌード写真やアダルトビデオを見せる、卑猥な言葉での声掛け など

「正当な苦情や要望」とは？

「正当な苦情や要望」とは、苦情や要望内容及びその要求方法が正当であるものを指し、暴力・ハラスメントには該当しません。利用者等からの「正当な苦情や要望」は、サービス提供の改善を図る上で必要な情報であるので、速やかな対応が求められます。こうした正当な苦情や要望に対し、不適切な対応を行ってしまったために、不信感を募らせ、暴力・ハラスメントに発展するケースがあります。

3. 福岡県の暴力・ハラスメントの実態

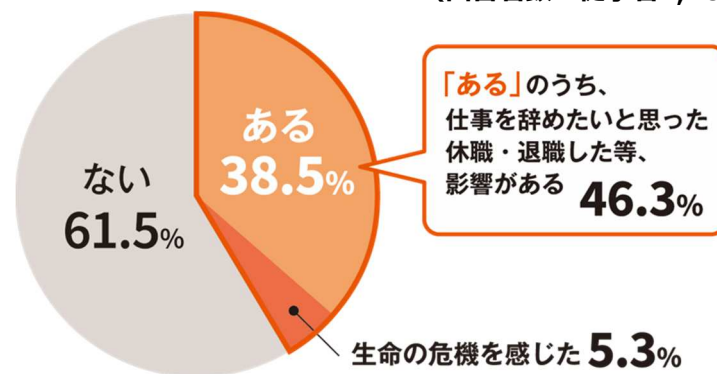
令和5年（2023年）3月に県内の在宅医療・介護管理者及び従事者を対象に利用者等からの暴力・ハラスメント実態調査を実施し、1,498名の管理者及び2,405名の従事者から回答を得ました。

これまでに利用者等からの暴力・ハラスメントを受けた経験が「ある」という回答した従事者は38.5%、そのうち「生命の危機を感じた」という回答は5.3%と、深刻な実態が明らかとなりました。

また、暴力・ハラスメントの経験がある者のうち、「仕事を辞めたいと思った、休職・退職した」等、影響があると回答した従事者は、46.3%でした。

●これまでに利用者等から暴力・ハラスメントを受けた経験があるかについての調査結果

(回答者数：従事者2,405名)



4. 暴力・ハラスメントの影響と対策の必要性

利用者等からの暴力・ハラスメントは、職員のメンタルヘルスの低下、職員の仕事の満足度の低下、利用者へのミス・事故の増加、傷害発生、病気欠勤、離職などを引き起こす場合があります。さらに、報道や訴訟に発展する場合もあるなど、利用者等からの暴力・ハラスメントは、職員の心身の不調を引き起こし、医療機関・事業所の運営に大きな影響を及ぼすこととなります。

特に、在宅の医療や介護は、密室性があること、利用者宅に原則1人で訪問し業務にあたること、事業所と利用者宅までの物理的距離があることなど、暴力・ハラスメントの発生リスクが高いことを理解しておきましょう。

暴力・ハラスメントに適切に対応することで、職員の仕事の満足度の向上や離職防止の一助となり、ひいては利用者の在宅医療・介護サービスの円滑で継続的な提供体制の構築につながります。

5. 暴力・ハラスメントのリスク因子

大きく「環境面でのリスク要因」、「利用者に関するリスク要因」、「利用者の家族等に関するリスク要因」、「サービス提供側（施設・事業所）のリスク要因」が挙げられます。ただし、ハラスメントの背景には、利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴、職員との相性や関係性の状況など、様々な要素が絡み合うことがあります。暴力・ハラスメントの発生リスクを理解し、今後の取組みにご活用ください。

（１） 環境リスク要因

➤ 1 対 1 や 1 対多数の状況

ケアを行う場所の構造（例：出口が遠い、鍵がかかる、近くに他の職員がいない、訪問先の近隣に住宅等がないといった助けを求めても声が届きにくい状況）やケアを提供する体制により、職員と利用者やその家族等が 1 対 1 や 1 対多数の状況になることが、暴力・ハラスメントのリスク要因になることがあります。

➤ 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（攻撃的な言動、怒り等の興奮状態 等）によっては、身近にある物品が思わぬ使われ方をする恐れがあります。

➤ 訪問先でペットの保護がされていない状況

放し飼いになっている場合などは、予期せぬ噛みつき等の可能性が考えられます。

（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（過去に抱えていた）、訪問時に酒に酔っていることがある等は暴力・ハラスメントのリスク要因となることがあります。

➤ 提供サービスに対する理解

利用者等がサービスの提供範囲を理解していない、サービスへの過剰な期待がある等は、過度な要求などにつながる場合があります。

➤ 医療や介護の負担

家族介護の負担が重く、心身の疲労等から、自身の言動に配慮する余裕がなくなっていると、過度な要求や暴言等につながる場合があります。

（３） サービス提供側（事業所）のリスク要因

➤ 事業所内で、サービス範囲やルールの徹底を統一しきれていない

（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある、面会時間等のルールを家族が守らないことを容認してしまう等）

資料 2－2
(当初案)

- 重要事項説明書の説明等によって、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分な理解を得ていない
- サービスを提供する上での規則やマナーに関する指導・教育ができていない
(例：時間通りにサービスが提供できていない、サービスを提供する上で不適切な服装をしている等)
- 利用者や家族等から意見・要望・苦情等があった際の対応（態度や姿勢、やりとり）が不十分である

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

暴力・ハラスメントは、サービスを提供する職員の身体や尊厳を傷つける行為であり、その行為者が高齢者や障がい者であっても、決して見過ごされてよいものではありません。

病気や障がいに起因する暴言や暴力である場合であっても、職員が我慢すべきものではありません。利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等に相談するなど、別のアプローチでの対策が必要です。

在宅医療・介護の現場において、利用者等の人権が尊重される必要があるのと同様に、サービス提供に従事する職員の人権（身体の安全や尊厳）も尊重される必要があります。

暴力・ハラスメントの中には、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強制わいせつ罪等の刑法上の犯罪に該当する場合があります。なお、犯罪に該当する場合は当然のことですが、犯罪に該当しない場合であっても民法上の不法行為として、損害賠償の対象となる場合があります。

(参考) 犯罪に該当する行為及び予想される罪状

具体例	予想される罪状	根拠となる法律
- 殴る、蹴る、叩く、襟首をつかむなどの行為によって怪我を負わない状態 - 塩を投げつける行為 - 驚かせる目的で、身体の近くに物を投げつける行為	暴行罪	刑法208条 暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。
怪我をさせる（怪我や打撲、骨折以外にも中毒や病気に感染させるなども該当する）	傷害罪	刑法204条 人の身体を傷害した者は、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。
- 物を壊す、殺すといった発言による脅し 「夜道に気を付けろ」など暗に危害をにおわせる行為	脅迫罪	刑法222条 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。
- 従業員へのわいせつ行為（暴行または脅迫が伴うもの） - キスを迫る	不同意わいせつ罪	刑法第176条 13歳以上の者に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、6月以上10年以下の懲役に処する。
相手をばかにして恫喝したり、ののしったり、暴言を繰り返す	侮辱罪	刑法231条 事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は過料に処する。

資料2-2
(当初案)

具体例	予想される 罪状	根拠となる法律
利用者の自宅から、帰らせてもらえない	監禁罪	刑法220条 不法に人を逮捕し、または監禁する行為を内容とする。法定刑は3月以上7年以下の懲役に処する。
嘘の情報を流しSNSの投稿で従業員や事業所の信用を失わせる	信用毀損罪	刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損した場合に成立し、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金を処する。
- 長時間の電話などでの時間の拘束、業務に支障を及ぼす - 繰り返しクレームを行う - 多数回の無言電話 - 度重なる電話、複数部署にまたがる複数回のクレーム、大声、暴言で執拗に責める	偽計業務妨害罪	刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。
- 事業所内で大きな声をあげて秩序を乱す - 大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す - 脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊す、殺すといった発言をして脅す - SNSやマスコミへの暴露をほのめかして脅す	公務執行妨害罪	刑法95条1項 公務員が職務を執行するに当たり、これに対して暴行または脅迫を加えた者は、3年以下の懲役又は禁錮又は50万円以下の罰金に処する
- 権威型優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 - 言いがかりによる金銭要求（暴行、脅迫を伴うもの）	職務強要罪	刑法95条2項 公務員に対して、一定の処分をさせるため、一定の処分をさせないため、辞職させるため、暴行または脅迫を加えた者は3年以下の懲役・禁錮または50万円以下の罰金に処する
言いがかりによる金銭要求（騙す行為が伴うもの）	詐欺罪	刑法第246条 人を欺いて財物を交付させた者は、十年以下の懲役に処する。
一筆書け、土下座しろ、謝れなど行為・行動を強く求める	強要罪	刑法223条 生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

資料 2 - 2
(当初案)

具体例	予想される 罪状	根拠となる法律
暴行やハラスメントをしようとしたが、実際にはしなかった状態	未遂罪	刑法250条 この章の未遂は、罰する。
- 事務所（敷地内）への不法侵入 - 正当な理由がないのに業務スペースへ立ち入る	建造物 侵入罪	刑法第130条 正当な理由がないのに、人の住居、人の看守する邸宅、建造物、艦船に侵入した者は3年以下の懲役または10万円以下の罰金に処する。
「お金をよこさないとか●●する」などと言って金銭を要求する	恐喝罪	刑法249条1項 人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。 刑法249条2項 前項の方法により、財産上不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様にする。
嘘の情報を流す、SNSに投稿し従業員や事業所の信用を失わせる	信用毀損 及び業務 妨害	刑法233条 虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または50万円以下の罰金に処する。
名誉や人権を損なう内容を大声で恫喝したり、ののしったり、暴言を繰り返す	名誉毀損 罪	刑法230条 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は 50万円以下の罰金に処する。
- 庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す - 大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し - 脅迫的、反社会的な言動 - 物を壊す、殺すといった発言による脅し	威力業務 妨害罪	刑法234条 威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。
- 出ていくように要求されたのに退去せずに続ける - 居座る	不退去罪	刑法130条 正当な理由がないのに人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは艦船に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

(2) 暴力・ハラスメント対策は管理者の責務であること

管理者は、労働安全衛生法において、「労働者の健康の保持増進を図るため必要な措置を継続的かつ計画的に講ずるよう努めなければならない」（第69条）とされており、従事者のメンタルヘルスクアを実施することとなっています。また、労働契約法においても、「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする」（第5条）とされており、この義務を怠った場合には、債務不履行責任（民法第415条）が問われたり、暴力・ハラスメントによる被害を受けた職員について、安全配慮義務違反を根拠とする損害賠償責任を負ったりする場合もあります。

(参考) 安全配慮義務違反に関する判例

雇用主として適切な対処をしていなかったために、暴力・ハラスメントを受けた従業員から責任を問われたケース（裁判例①②）もあります。

【対応が不十分であったことで賠償責任が認められた事例】

裁判例①

看護師が患者から暴行等を受け、適応障害として休職した事例で裁判所は、「病院としては、看護師が患者からこのような暴行を受け、傷害を負うことについて予見可能性があったというべきであり」、「直ちに応援に駆け付けることを周知徹底すべき注意義務を負っていた」として、病院の看護師に対する損害賠償義務を認めた。

（東京地判平25.2.19労判1073号26頁）

裁判例②

市立病院の医師が患者によって刺殺されたケースで、市は、「診察室の配置を決定するに当たり、そこで勤務する医師等の安全のために逃げる場所を確保し、患者からの加害行為を避けることができるようにする義務があるにもかかわらず、それを怠った過失があるとして、損害賠償責任を負う」と判断された。

（福島地判平16.5.18判時1863号91頁）

【顧客トラブルへの対応を十分に行っていたことで賠償責任が認められなかった事例】

裁判例③

買い物客とトラブルになった小売店の従業員が、会社に対して、労働者の生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう必要な配慮を欠いたとして、損害賠償請求を求めた。

それに対して、被告会社は、誤解に基づく申出や苦情を述べる顧客への対応について、入社テキストを配布して苦情を申し出る顧客への初期対応を指導し、サポートデスクや近隣店舗のマネージャー等に連絡できるようにして、深夜においても店舗を2名体制にしていたことで、店員が接客においてトラブルが生じた場合の相談体制が十分整えられていたとし、被告会社の安全配慮義務違反は否定された。

(東京地判平成30年9月3日より要約)

(3) 組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

暴力・ハラスメントは、職員の心身に影響を与え、安全で質の高い在宅医療・介護サービスの提供を妨げます。職員個人の問題ではなく、医療機関・事業所全体の問題として捉え、報告・共有し、対応について検討することが大切です。組織的・総合的に対応することで、今後どのようにケアするかなど、ノウハウを医療機関・事業所内で共有できる機会にもなります。

(4) 事業所だけで抱え込まないこと

暴力・ハラスメントは状況、程度、要因が多様で、個々の事業所だけで適切かつ法令に即して対応することが困難な場合もあります。医師等の他職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等との連携が大切です。

また、認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD）により、暴言や暴力が生じる場合は主治医につなげるなど、利用者を取り巻く在宅医療・介護関係者と情報共有を図りながら対応する必要があります。

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

基本方針、マニュアル	
	暴力・ハラスメントに対する取組の <u>基本方針^ア</u> （暴力・ハラスメントはいかなる場合も許されないという態度等）を明確に示す。
	暴力・ハラスメントの対応マニュアル等を作成し、随時更新する。
職員への周知、教育	
	職員に医療機関・事業所の暴力・ハラスメント対策について周知・啓発し、教育する。
	暴力・ハラスメントの対応に係る <u>職員向け研修^イ</u> を計画的に実施する。
	ポスターの掲示などにより、職員の暴力・ハラスメントに対応する意識を高める。
統一化した対応	
	どのような行為を暴力・ハラスメントとみなすか、医療機関・事業所内で統一した定義を定める。
	暴力・ハラスメント発生時の警察への通報体制（通報基準など）を決めておく。
	日常のカンファレンス等を利用し、暴力・ハラスメントに関する事例等を共有する機会を設け、事業所内で対応方法の統一を図る。
	暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式 ^ウ を決めておく。
相談体制の構築	
	職員が暴力・ハラスメントに関して相談しやすい体制を整え、広く周知する。
訪問先の情報収集	
	契約時に訪問先となる利用者について事前に情報収集し、暴力・ハラスメントのリスクを把握し、共有する。
	リスクが高い場合は、複数名での訪問など対応を検討する。
	訪問先の間取り（ケア提供場所と玄関や台所の位置等）を把握し、事業所内で情報共有する。
契約時（初回訪問時）の説明 ^エ	
	利用者等へ暴力・ハラスメントに対する医療機関・事業所の方針を事前に説明し、理解を得る。
	利用者等へ介護・医療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について説明し、理解を得る。
	<u>契約書や重要事項説明書^オ</u> などに、暴力・ハラスメントにかかわる事項について明記し、説明をする。
	どの職員も統一した説明ができるように教育を行う。

緊急時の体制整備	
	訪問先の周囲に助けを求められる場所があるか確認し、携帯電話や外部へSOSを発信できる機器を携帯しておく。
	訪問場所や訪問時間を正確に把握し、緊急時に対応できるようにしておく。
	緊急連絡先を事前に登録し、緊急時に連絡できるようにしておく。
その他	
	職員の訪問場所や時間、移動手段及び経路等を正確に把握しておく。

ア 基本方針について

基本方針を明確化すると、医療機関・事業所が職員を守るという姿勢が職員に伝わり、職員の心身の負担を軽減することが期待できます。暴力・ハラスメントは各人で受け止め方も異なり、声をあげにくいことがあります。まずは、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。

(参考) 基本方針の一例 ※各医療機関・事業所内で話し合って作成しましょう。

ハラスメントに対する基本方針（例）

介護（医療）現場におけるご利用者やそのご家族等によるハラスメントにより、職員の皆さんが傷つくことはあってはなりません。私たちは、ハラスメントの予防のための取り組みや発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員の皆さんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。安心・安全な環境が、利用者に対する適切なケア・介護（医療）サービスの提供、やりがいのある職場の構築につながるものと考え、取り組みとして、以下を実践してまいります。

○ハラスメントを予防するための取組

- ・ ハラスメントを予防するために必要な情報等を職員の皆さんに提供します。

○ハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ・ ハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- ・ 他の職員がハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境を作ります。

○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

- ・ ハラスメントを受けたと少しでも感じたら、1人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告・相談してください。他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告・相談をしてください。
- ・ ハラスメントとその予防のための取り組みを日々、実践してください。
- ・ ハラスメントの予防・対策に関連する研修を、積極的に受講してください。

イ 職員向け研修について

暴力・ハラスメントに関する研修では、「暴力・ハラスメント行為は許されないこと」及び「職員自身を守ることが最も重要であること」を伝え、暴力・ハラスメントの発生の有無は、受けた職員の感じ方や利用者等の性格・状態に左右されるのではなく、客観的な事実を捉えて対応すべきという認識を共有します。職員は利用者宅へ1人で訪問する機会が多いため、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研修しましょう。

(参考) 研修内容の一例 ※各医療機関・事業所で話し合って内容を決めましょう。

○医療機関・事業所としての暴力・ハラスメントに対する基本方針やマニュアル等の周知

- 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、職員自身を守ることをしっかりと伝えます。
- 医療機関・事業所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。
- 暴力・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合には、自分だけで抱え込まず、管理者等に報告・相談すること、しっかりと伝えることが必要です。
- 一方で、「利用者へのケアの質の担保」と「従事者の安全確保」の両立が大切であること、従事者が利用者等から一方的に暴力・ハラスメントの被害を受けているわけではなく、その逆もあり得ることも伝えます。
-

○ハラスメントの事例の共有、対策に関する意見交換

- 実際に医療機関・事業所で発生した事例等をもとに、対応を検討しましょう。
- 日常のカンファレンス等を利用し、暴力・ハラスメントに関する話し合いや事例等を共有する機会を設けることも、職員の対応能力の向上や医療機関・事業所としての状況把握、対処方法の統一化に効果的です。
- 事例を取り上げることによって、暴力・ハラスメントを受けた職員が二次被害を受けることがないように、使用する情報や内容については、十分に配慮することが不可欠です。
-

○その他

暴力・ハラスメント、または、その疑いのある事案の予防、発生した場合の適切な対応について、以下のような研修内容も大切です。

- 適切なケア技術の習得・技術向上
- 病気や障がい、家族の介護負担（ストレス）等に関する学習
- 個別ケースのケアや対応の検証

【研修材料の一例】

○福岡県が実施する研修（P○参照）

○厚生労働省ホームページ

- ・「医師の働き方改革・医療従事者の勤務環境の改善について」医療現場における暴力・ハラスメント対策

URL:https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/iryuu/quality/index.html#14harat

- ・「介護現場におけるハラスメント対策」研修の手引き、職員向け研修動画

URL : https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

ウ 暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式について

在宅の医療や介護は、「密室性が高く、他者に見えにくい」という特徴があります。暴力・ハラスメント発生時にかかわらず、普段から訪問記録を残すことが大切です。暴力・ハラスメント発生時の記録方法や書式を定めておくと、医療機関・事業所内の職員が同じ基準で記載することができます。

(参考) 書式の一例

暴力・ハラスメント発生記録書			
報告日	年 月 日	報告者名※1	
行為者			男 ・ 女
発生日時	年 月 日 時 分		
発生場所			
暴力の内容			
発生時の状況※2			
発生時の対応			
被害の状況※3			
受診の有無	あり(医療機関名) ・ なし		
警察への通報有無	あり(警察書名) ・ なし		
受理日	年 月 日	受理者	

※1 本人が記載しづらい場合は、管理者や相談対応者の記載でも可能。
 ※2 発言は、可能な限り「」でそのまま記載すること。
 ※3 外傷がある場合は、写真でも記録を残しておくこと。

エ 契約時（初回訪問時）の説明について

暴力・ハラスメントの予防に向けて、また、在宅の医療・介護サービスの継続的かつ円滑な利用に向けて、利用者等に対し、理解を求めておきたい事項、ご協力いただきたい事項を周知します。その際、利用者等に不快感や不信感を生じさせることがないように、説明の流れや表現に留意しましょう。やわらかい文章で利用者等への「お願い」として説明を行うことも有効です。

また、利用者等にご協力・ご理解いただきたいだけでなく、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を伝えることも大切です。

（参考）お願い文の一例

利用者・家族との信頼関係のもとに、安心・安全な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力ください。

○ **職員に対する金品等の心付けはお断りしています。**

職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けとることも事業所として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力ください。

○ **ペットをケージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。**

大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、ケージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

○ **暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。**

職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

○ **サービスに関する御意見は、担当者ではなく、管理者にお伝えください。**

オ 契約書・重要事項説明書について

契約締結時の説明や、利用者等の理解が不十分だったことが原因となり、苦情に発展し、さらには暴言にエスカレートすることもあります。業務範囲の適切な理解の促進を図りましょう。

(参考) 契約書・重要事項説明書に係る留意事項

- 契約書あるいは重要事項説明書に、暴力・ハラスメントを受けた場合に、契約を解除することがあると記載があるか。
- 暴力・ハラスメントを受けた場合の対応が明確に示されているか。
- 暴力・ハラスメントへの対応について、管理者が利用者等に文書を用いて説明しているか。
- 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。
- 利用者が受けられるサービスの範囲（契約の内容）について、利用者等と事業所の認識が一致しているか確認しているか。

(参考) 重要事項説明書及び契約書の一例

この記載例はあくまで例示です。各医療機関・事業所の状況に応じて活用いただくことを想定しています。

文書	記載例（盛り込む内容例）
重要事項説明書 ※訪問介護事業 所の例	1 対応可能な内容 （１）身体介護 ① 食事介助（食事介助、水分補給） ② 排泄介助（おむつ交換、失禁処理）…… 2 職員の禁止行為 職員は、サービス提供の際、下記の行為は行いません。 ① 医療行為 ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受 ③ 利用者以外の洗濯・調理・買物・掃除等「直接本人の援助」に該当しない行為 3 利用者及び利用者の家族等の禁止行為 ① 職員に対する精神的暴力（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：大声を発する／怒鳴る／「このくらいで当然」と理不尽な要求をする／特定の職員に嫌がらせをする／差別的な発言をするなど

	② 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為） 例：コップを投げつける／たたく／蹴る／つねる／ひっかく／唾を吐く など ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為） 例：必要もなく体を触る／抱きしめる／ヌード写真やアダルトビデオを見せる／卑猥な言葉での声掛け など 4 サービス契約の終了 事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、サービス契約を解除することができます。 ① （略） ② （略） ③ 利用者又は利用者の家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、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を提供することが著しく困難になったとき。
契約書 ※指定訪問看護事業者の例	（事業者の解除権） 第●条 事業者は、重要事項説明書の4の規定に該当した場合、利用者に対して ○○日以上 の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。 2 事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、主治の医師、居宅介護支援事業者及び保険者である市町村に連絡を行い、適当な他の指定訪問看護事業者等を紹介する等の必要な措置を講じる。

(2) 発生時の対応

身の安全の確保	
	暴力・ハラスメントの報告・連絡に対し、被害職員の心身の状況を把握し、身の安全を優先するように伝える。
	ケアの継続について安全を優先し、危険性があれば業務を中断するように伝える。
体制の強化	
	ケアの継続が必要であり、一人では安全が保たれない場合は、支援に向かう職員、待機する職員を決定し、協力体制を整える。
関係機関との連携	
	必要に応じ、利用者の家族、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政等、利用者に関係する外部の関係者に連絡し、暴行による被害を受けた時は、警察に通報する。

(3) 発生後の対応

発生状況の確認 ^A	
	暴力・ハラスメントの発生状況を、被害職員及び暴力・ハラスメント行為者の双方に確認する。
	暴力・ハラスメントの発生状況を確認した際は、客観的に記録に残す。
被害職員へのケア	
	被害職員へ、暴力・ハラスメントを受けた状況について、記録に残し提出するように伝える。(記録書式の一例は 7 (1) ウを参照。)
	必要に応じて、被害職員に対して、受診や休暇等の業務調整を行う。
	被害職員の意向を確認し、警察への被害届と法的措置についての支援を行う。
	必要に応じて、カウンセリングや治療を受けるよう支援する。
原因への対処 ¹	
	疾患に起因する行為と考えられる場合は、主治医と連携を図り、対策を行う。
	暴力・ハラスメント行為者へサービスの継続ができない場合には、事業所の変更等の対応を行う。
	暴力・ハラスメント行為者に関係するサービス提供事業者や地域包括支援センターも交えたサービス担当者会議において、暴力・ハラスメント対策について意見交換の機会を提案する。
再発防止策	
	医療機関・事業所の暴力・ハラスメントに対するマニュアルや対応を見直す。
	実施した暴力・ハラスメント対策について評価し、再度アセスメントを行う。

ア 発生状況の確認について

暴力・ハラスメントが発生した場合は、最初に発生状況や被害について事実を確認することが大切です。可能な限り事件に接した時期にヒアリングを実施し、いつ、どこで、だれが、何を、なぜ、どのような被害があったのか、時系列で具体的に記録を残しましょう。暴力行為により怪我をした場合には、負傷箇所を写真で撮影しておきましょう。ただし、落ち着いてからの実施が望ましい場合もあるため、慎重な対応が必要です。

また、ヒアリングの際は、被害職員の自尊心を傷つけ、被害職員が自責の念にとらわれることがあることを念頭におく必要があります。被害職員にも問題があったことを疑うような発言は控えましょう。

イ 原因の対処について

暴力・ハラスメント行為が、疾患から起因するものであっても、職員が我慢すべきものではありません。主治医と連携を図り、対策を行いましょう。

暴力・ハラスメントは状況、程度、要因が多様で、個々の医療機関・事業所だけで適切かつ法令に即して対応することが困難な場合もあります。医師等の多職種、保険者、地域包括支援センター、保健所、地域の事業者団体、法律の専門家又は警察等との連携が大切です。

(4) 暴力・ハラスメントを理由とする契約解除

利用者等からの暴力・ハラスメントを理由とする契約解除は、「正当な理由」が必要であることとを認識する必要があり、前提として、医療機関・事業所として対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。

契約に「暴力・ハラスメント」を「正当な理由」の例として定めていたとしても、「正当な理由」に該当する暴力・ハラスメントか否かは、個別の具体的な状況によるため、やむを得ず契約解除を検討する場合は、暴力・ハラスメントによる結果の重大性、再発可能性、契約解除以外の被害防止方法の有無・可否、契約解除による利用者の不利益の程度などを考慮する必要があります。

また、運営基準においては、利用者保護の観点から、「正当な理由」によりサービスの提供が困難であると判断した場合は、当該事業所は適当な他のサービス事業所等を紹介する等、必要な措置を速やかに講じなければならない旨が規定されており、利用者にとって必要なサービス提供に支障がないよう、十分留意して対応する必要があります。

必要に応じて、弁護士等の意見を聞きながら対応しましょう。福岡県が設置した相談窓口（P〇参照）では、弁護士相談も可能です。ぜひご活用ください。

(参考) 正当な理由の判断について

「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、

- ハラスメントによる結果の重大性
- ハラスメントの再発可能性
- 契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度

…等を考慮する必要があります。

「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合：

利用者が職員に対し身体的暴力をふるい、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。しかし、再発の可能性があり、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたとき、契約解除の予告期間を置き、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合：

職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にし、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。

- ・ その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図る
 - ・ 担当職員を変更する
 - ・ 後任の施設・事業所の紹介 等
-

(参考) 応招義務について

医療法（19条1項）においては、「診療に従事する医師は、診察治療の求があった場合には、正当な事由がなければ、これを拒んではならない。」として、いわゆる医師の「応招義務」を定めてあります。歯科医師法19条1項、薬剤師法21条、保健師助産師看護師法39条にも同様の規定があります。

どのような場合に診療の求めに応じないことが正当化されるか否かについて、下記のとおり、厚生労働省により整理されたところです。（令和元年12月25日 医政発1225第4号）

	緊急対応が必要	緊急対応は不要
勤務時間内	医療提供が必要。 しかし、専門性や設備などを考慮し、事実上診療が不可能といえる場合にのみ、診療をしないことが正当化される。	原則として医療を提供する必要がある。 しかし、緊急性がある場合と比較して、患者との信頼関係等も考慮して、緩やかに判断される。
勤務時間外	応急的に必要な処置をとることが望ましいが、原則として責任を問われることはない。	即座に対応する必要はなく、診療をしなくても、責任を問われることはない。 ただし、時間内に受診するよう依頼したり、他の病院を紹介したりすることが望ましい。

8. 従事者自身による暴力・ハラスメント対策

(1) 日頃からの備え

基本方針・基本姿勢の理解	
	暴力・ハラスメントに対する取組の基本指針やマニュアルについて理解する。
	暴力・ハラスメント対策に関する研修を受け、対応方法を身につける。
訪問時の対応 ^ア	
	訪問時に適切に対応できるよう、研修会などで資質向上に努める。
	利用者等に刺激、不快感を与えないよう、言動や身だしなみに気を付ける。
	動きやすい服装といざという時に走りやすい靴を身につける。
	訪問時はドア近くに座るなど退路を確保する。
	自身の個人情報等をむやみに利用者等に伝えない。
	利用者等から契約外又は理不尽な要求があった場合には、適切に断る。
	飲食物等は受け取らない。
緊急時の体制の整備	
	緊急時の連絡先を登録し、緊急対応・連絡がとれるようにしておく。
	医療機関・事業所待機者に、訪問場所や時間、移動手段及び経路等を予め報告する。
	訪問先の周囲に助けを求められる場所があるか確認し、携帯電話や外部へSOSを発信できる機器を携帯しておく。
報告・相談の徹底 ^イ	
	利用者等からの苦情、要望又は不満があった場合や、少しでも暴力・ハラスメントと感じた場合には、速やかに医療機関・事業所に報告・相談し、記録する。

ア 訪問時の対応について

職員自身が安心して働きやすい職場にするために、医療機関・事業所で実施する研修会を受講し、暴力・ハラスメントへの対応をはじめ、契約内容や介護保険制度等について理解を深める等、資質向上に努めましょう。

また、職員と利用者等との良好な人間関係を築くことは重要ですが、契約外や理不尽な要求があった場合には、はっきりと断るようにしましょう。また、職員自身の個人情報をむやみに利用者等に伝えないようにしてください。さらには、飲食物等は受け取らないことなども重要です。

イ 報告・相談の徹底について

利用者からの苦情や要望に対し、不適切な対応を行ってしまったために、不信感を募らせ、暴力・ハラスメントに発展するケースがあります。適切に対応するためにも、利用者等から苦情や要望があった場合には、医療機関・事業所に速やかに報告・相談し、記録しましょう。

また、少しでも暴力・ハラスメントを受けたと感じる場合にも、一人で抱え込まずに、速やかに医療機関・事業所に報告・相談し、記録しましょう。早いうちに相談することで、暴力・ハラスメントの被害を最小限にとどめることが期待できます。

(2) 発生時の対応

身の安全の確保	
	身の安全を優先し、危険な場合はその場を離れる。
	安全対策機器の活用や警察への通報などにより、外部へ助けを求める。
毅然とした態度	
	暴力・ハラスメント行為者にやめるように告げる。やめない場合は「診察（介護）を続けられない状況なので、これで失礼します。」等と述べ、その場を離れる。
	ケアの中断を検討する。ケアを中断するか迷う場合には、一時的に中断し、管理者の指示を受け、安全第一に行動する。
	利用者等と話ができる状態であれば、低い声で話しかけ落ち着いて話せる状況に誘導する。
	必要に応じて、録音 ^ア を開始する。

ア 録音について

暴力・ハラスメント対策という正当な目的で録音する場合は、利用者等に了解を得なくても、違法ではありません。必要に応じて録音し、客観的記録を残しておきましょう。

ただし、録音によって、信頼関係が損なわれる場合もありますので、事前に利用者等へ録音することを伝えられる場合には、目的を説明し録音するといいいでしょう。

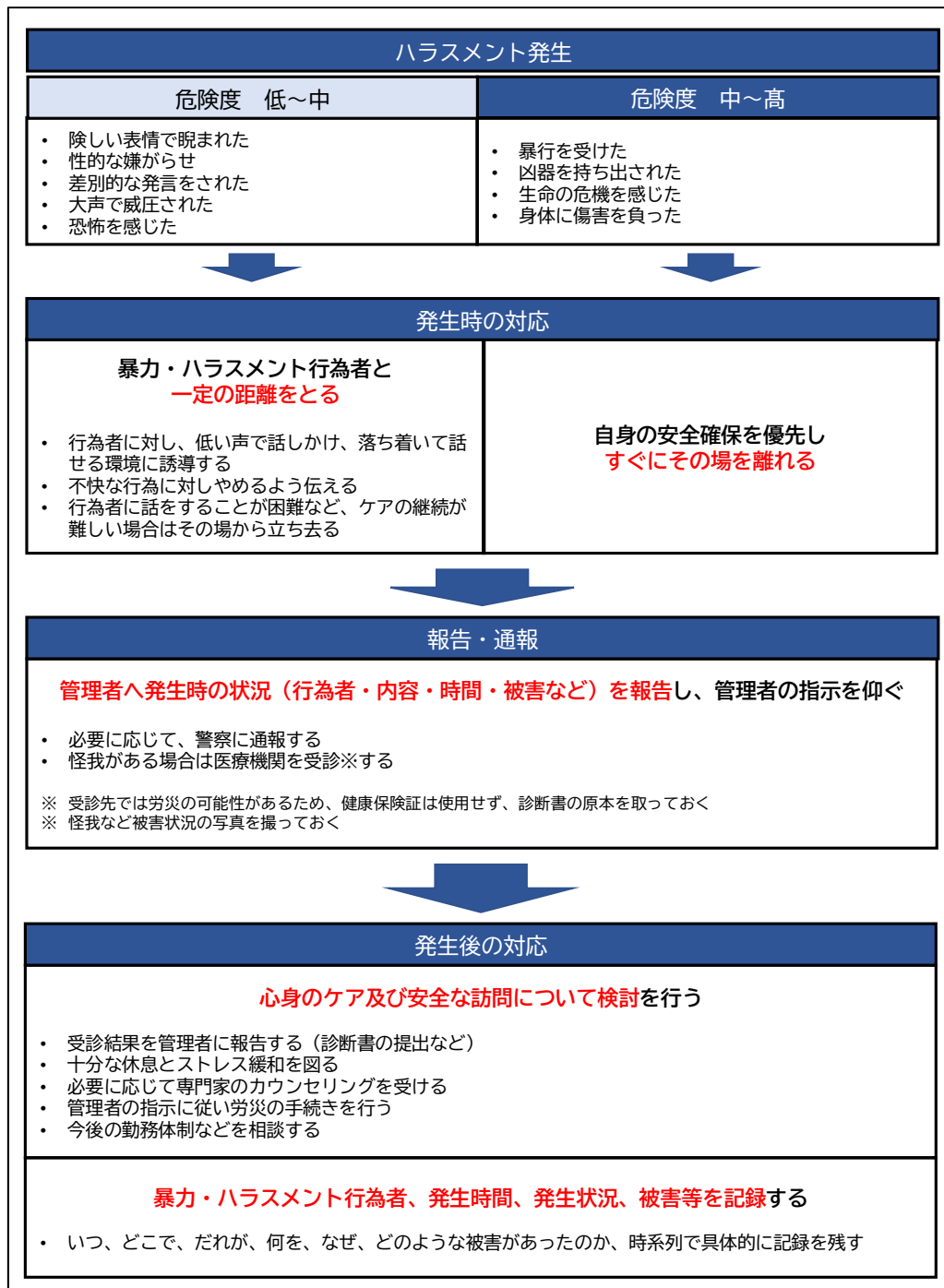
(3) 発生後の対応

報告の徹底	
	暴力・ハラスメント行為者、発生時間、発生状況、被害等を、速やかに医療機関・事業所へ報告し、記録する。
その他	
	怪我をしている場合は、医療機関を受診する。（受診時は、労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらう。）
	暴行による被害を受けた場合は、警察に通報する。

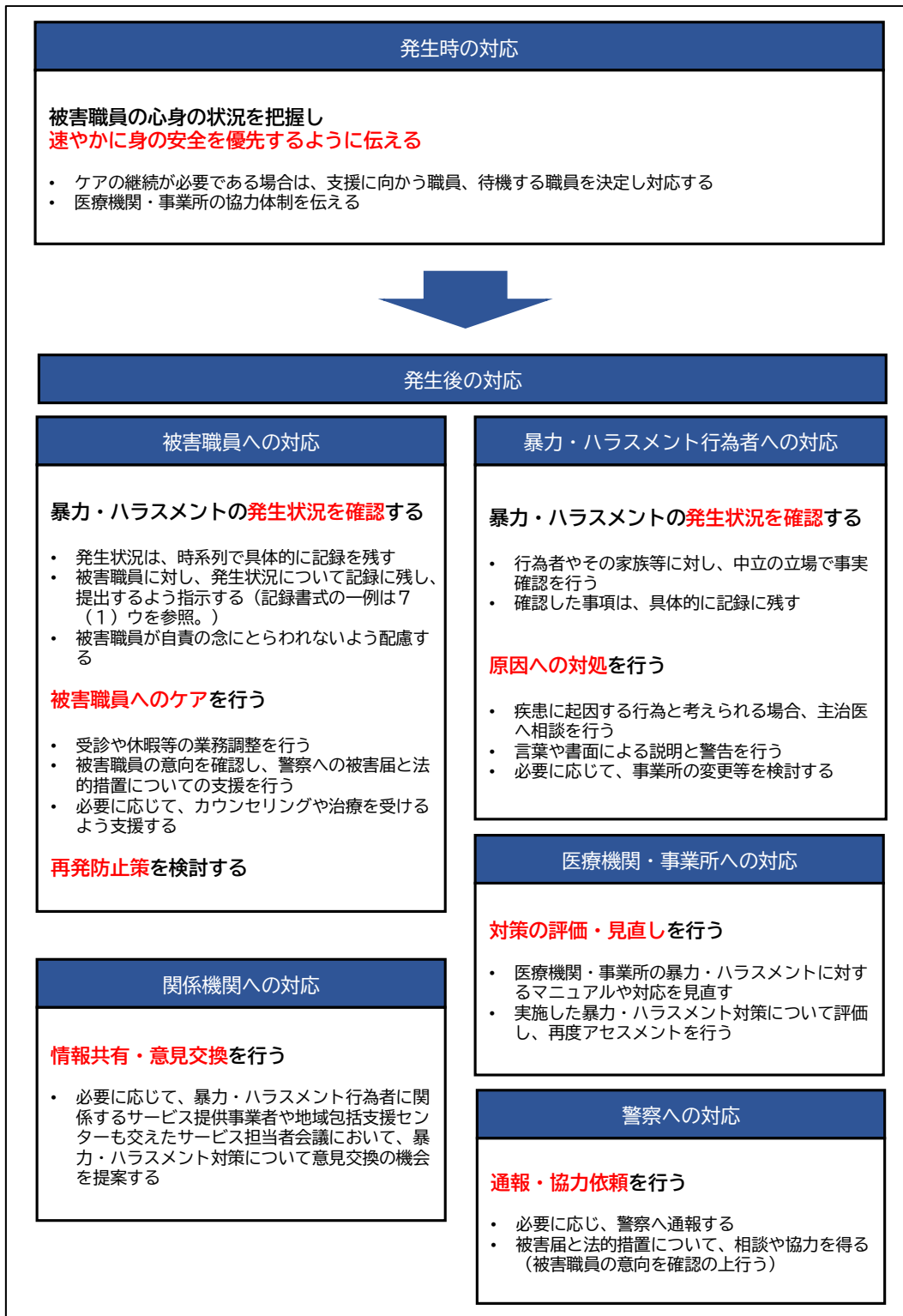
9. 暴力・ハラスメント対応フローチャート

暴力・ハラスメントが発生した場合に、被害を受けた職員と、報告を受けた医療機関・事業所が適切な対応をするためのフローチャートです。発生時に確認するだけでなく、日頃から確認しておくことも重要です。

【従事者向け】



【管理者向け】



10. 事例集

事例1 生命の危機を感じた事例

居宅訪問介護で訪問中、利用者から刃物を突き付けられ、首を絞められた事例があった。

利用者がどのような行為に及ぶか分からなかったため、訪問介護事業者と連携し、訪問介護事業者が訪問する予定時間の少し前に訪問することとした。訪問介護事業者には、男性スタッフに対応していただき、危険を感じた際は、すぐに止めに入ってもらい、警察にも通報することで、事なきを得た。



他事業者との連携、警察への通報

事例2 セクシュアルハラスメントの事例

最初は手を握る程度で軽くあしらっていたが、その後、服の下から手をいれてきたため、すぐに管理者とサービス提供責任者へ報告した。

管理者、サービス提供責任者及び利用者で話し合い、複数名で訪問を行った。1週間後、再度利用者と3人で話し合いを行い、担当スタッフを交代した。この対応により、セクシュアルハラスメントは改善した。その後も、相談員へ状況を都度報告しながら、良い関係が保たれている。



管理者を含めた話し合い、複数名訪問、スタッフの交代、状況報告

事例3 身体的暴力の事例

利用者宅に同居している家族から暴力を受けるおそれがあったため、管轄の交番へ予め家族状況やトラブルの可能性について相談し、何かあれば交番へ通報できるよう体制を整えていた。また、地域包括支援センターへも事前に相談し、連携体制を構築していたことで、担当スタッフの安心につながった。



事前の情報収集、警察や行政との連携

11.福岡県の取り組み

(1) 福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター

利用者等からの暴力・ハラスメントに対する対応方法について、在宅の医療・介護従事者及び管理者から相談を受ける専用窓口を設置しています。法的な助言が必要な場合は、弁護士による専門相談も可能です。

- ◆ 相談日時：月曜日～金曜日（土日祝、12/29～1/3は除く）9:00～19:00
◆ 相談方法：電話 0120-111-309



福岡県在宅医療・介護職員 カスハラ相談センター

相談はすべて
無料です

▶ 6月7日(金)開設

サービス利用者やその家族等からのハラスメントで
「怖い」「困ったな」と思ったとき、
まずご相談ください。



これって
ハラスメント？

今のままだと
サービスの継続が
難しいだけだよ…



ハラスメントは
どうすれば防げるの？

誰にも
相談できない

～ハラスメント対応に詳しい相談員が応対いたします～


0120-111-309

平日 9：00～19：00（12/29～1/3除く）

WEBからもご相談いただけます。（24時間毎日受付）
※右のQRコードもしくはURLから相談できます。
URL：<https://www.kasara-center.jp/fukuoka-consultation-center/>

相談できる方

- 県内の在宅医療・介護事業所主からに従事する方（管理者を含む。）
- 県内に住て県外の在宅医療・介護事業所に従事する方（同上）
- 県内行政機関の職員



※ 在宅医療を提供する医療機関、訪問看護事業所、在宅介護支援センター等の関係者、在宅訪問診療、遠隔ケア・ステーション、訪問リハビリテーション事業、介護保険施設、福祉サービス事業者、福祉人材派遣事業者、福祉人材育成機関等、福祉施設・福祉サービス提供事業者等との連携を推進するため、関係機関等との連携を図ります。相談窓口は相談員が常駐しています。

「ご相談の際の詳細は裏面をご参照ください。」



福岡県
Fukuoka Prefecture

本県には県民生活に関与する様々な分野の行政機関があり、相互に連携し、県民生活の向上に取り組んでいます。また、民間企業や大学・研究機関などとの連携も進めています。お問い合わせ先は、各部署の担当者に異なります。お問い合わせの際は、お名前とお電話番号をお知らせください。

次のような行為は「ハラスメント」に該当します。

<精神的暴力>

個人の尊厳や人格と営業や態度によって傷ついたり、おとしめたりする行為。

(例)

- ・大声を発する、怒罵等
- ・特定職員への嫌がらせなど

<身体的暴力>

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

(例)

- ・コップを投げる
- ・たたく、蹴る、つねる、ひっかく、唾を吐くなど

<セクシャルハラスメント>

意に添わない性的誘いや、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

(例)

- ・必要もなく体を触る
- ・メールアドレスやアダルトビデオを見せるなど

ハラスメント対応に困ったときは、

ひとりで抱え込まず「早めに」ご相談ください。

「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」では

- ✓ ご相談は匿名でも利用できます。
- ✓ プライバシーは厳守します。お聞きした内容を無断で勤務先や他機関にもらすことはありません。
- ✓ 必要に応じて、無料の法律相談も可能です。
- ✓ 些細なことでも相談をお受けします。まずはお電話を！

★ ハラスメントに適切に対応することは、利用者に対する円滑で継続的なサービス提供にもつながります

<留意事項>

相談窓口で受け付けるご相談は、在宅医療・介護現場における利用者やその家族等からの暴力、ハラスメントが対象です。対象に該当しない行為（上司や同僚からのハラスメント等）に関する相談や、相談対象ではない方からの相談などはお受けできませんので、「みんなの介護110番」（費0570-003-110）など、別の相談窓口をご利用ください。

その他の福岡県の取組は、
福岡県ホームページに掲載しています。

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント 検索

（２）安全対策費用の補助

訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信するための安全確保対策費用を補助しています。詳細は、県のホームページをご覧ください。

(対象経費の一例)

- ・外部へSOSを発信、録音できる機器購費
- ・かけつけサービスの初期導入経費

資料2-2 (当初案)

(3) 複数名訪問費用の補助

暴力・ハラスメントのおそれのある利用者に対しては、診療報酬又は介護報酬上は複数名の看護師等による訪問の加算が可能となりますが、利用者等から同意が得られない場合、又は、家族など利用者以外による暴力・ハラスメントの場合は、報酬の加算ができないことから、加算相当額の一部を補助しています。詳細は、県のホームページをご覧ください。

(4) 研修会（管理者向け・従事者向け）

暴力・ハラスメントに対応する知識やスキルを習得できる研修を実施しています。

令和6年度研修

研修名	在宅医療・介護スタッフを守るための暴力・ハラスメント対策研修
対象者	福岡県内の在宅医療・介護事業所 管理者及び従事者
講師	関西医科大学看護学部・看護研究科 教授 三木 明子 氏

研修名	在宅医療・介護管理者に必要な法的な暴力・ハラスメント基本知識と事例
対象者	福岡県内の在宅医療・介護事業所 管理者
講師	アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 氏

在宅医療・介護※ 管理者向け 暴力・ ハラスメント対策研修会

参加
無料

研修会の概要

- 暴力・ハラスメントの基礎知識
- 法的な知識
- 日頃からの心がけること
- 事業が発生してしまったとき、又は発生後の適切な対応など

福岡県

～ハラスメント対策は、職員を守るだけでなく
利用者の円滑なサービス継続利用にもつながる重要な対策です～

研修1 在宅医療・介護スタッフを守るための暴力・ハラスメント対策研修

福岡県の暴力・ハラスメント実態と取組
福岡県保健医療介護部高齢者地域包括ケア推進課

在宅医療・介護スタッフを守るための
暴力・ハラスメント対策

関西医科大学看護学部・看護研究科
教授 三木明子 氏

6月28日(金)
18:00～19:30
オンライン開催
(定員:450名)

★6月24日 15:00申込締切

- ✓ 研修資料は当日配布予定です。
- ✓ 後日お詫の配信を行います。
- ✓ わた 配信動画は、従事者への研修へ活用いただけます。

研修2 在宅医療・介護管理者に必要な
法的な暴力・ハラスメント基本知識と事例

アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周 将煥 氏

6月28日(金) 10:00～配信スタート
オンデマンド配信のみ

申込フォーム URL又はQRコードから申込ください。
<https://forms.gle/6jGfZBxcfgMQhpC46>

「研修1(わがやでも可)及び2を受講」かつ「わがや」配信を活用し従事者への研修を実施した場合に、安全対策費用の補助や複数名訪問費用の補助を申請することが出来ます。(詳しくは裏面)

【問合せ先】株式会社ウィ・キャン
TEL:03-6432-0080(平日9:00～17:30) ※土日祝日を除く
この事業は(株)ウィ・キャンが福岡県から委託を受けて実施するものです。

補助金の申請ステップ

STEP01 研修1(わがやでも可)及び研修2を受講し、従事者への研修を実施※1する。

STEP02 暴力・ハラスメントの対応に関する基本方針を策定する。

STEP03 安全確保対策費用の補助※2
複数名訪問費用の補助※2

安全対策費用の補助

在宅医療・介護サービス従事者の安全確保対策に資するセキュリティサービスの導入(※)に関する経費を補助します。
※訪問時に身の危険が生じた場合に、外部へSOSを発信(位置情報を共有)することができるサービスの導入に関する経費のことを指します。

※1 STEP1を修了した事業所は、受講修了証を発行し、県HPへ公表します。
※2 ※3 各補助金の詳細は6月28日福岡県のホームページ等で案内する予定です。複数名訪問費用の補助については、対象となる事業所が特定されます。

複数名訪問費用の補助※3

利用者等からの暴力行為等に対応するため、複数名の訪問者等による訪問看護・訪問介護等が必要な場合において、利用者等の同意を得ることが困難であるなどの理由から、診療報酬・介護報酬の加算が適用できない場合に、加算相当額の一部を補助します。

福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター

利用者等からの暴力・ハラスメントに対する対応方法について、在宅医療・介護従事者及び管理者から電話又はメールにて相談を受ける専用窓口を設置しております。必要に応じて法律相談もできます。

【相談対象者】○県内の在宅医療・介護事業所※に就労する方(管理者を含む。)
○県内在住で県外の在宅医療・介護事業所に就労する方(同上)
○県内行政機関の職員

【相談内容】○暴力・ハラスメントへの対応について
○上記に付随する法的な相談について など

相談方法 ▶ 電話、メール
受付時間 ▶ 平日9時～19時
(土日祝、12/29～1/3を除く)

☎0120-111-309

WEBからもご相談いただけます。(QRコードから)
※WEBからの相談は24時間毎日受付

福岡県の取組は、福岡県ホームページに掲載しています。▶ [福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント](#) [検索](#)

【福岡県ホームページ】

福岡県の暴力・ハラスメント対策事業は、福岡県ホームページにも掲載しています。
ぜひ、ご確認ください。

URL : <https://www.pref.fukuoka.lg.jp/contents/ztiryoukaigo-bouhara.html>

トップページの検索ウィンドウから検索

福岡県 在宅医療・介護 ハラスメント

検索



本マニュアルは、令和6年度実施の「福岡県在宅医療現場における利用者等からの暴力・ハラスメント対策部会」及び「福岡県介護人材確保・定着促進協議会環境改善・人材育成部会」において編集いたしました。

(部会委員の名簿を挿入予定)

参考文献

- (1) 令和3年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）
「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4年（2022）年3月改訂）」
- (2) 令和3年度滋賀県委託事業 訪問看護師・訪問介護職員安全確保・離職防止対策事業
「訪問看護・訪問介護事業所における暴力・ハラスメント対策マニュアル（Ver.2）」
- (3) 茨城県保健医療部・福祉部
「在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者等）等）におけるハラスメント対応ガイドライン（令和6年6月）」
- (4) 令和3年度厚生労働省委託事業カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会
「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
- (5) 三木明子監修・著・一般社団法人 全国訪問看護事業協会編著
「訪問看護・介護事業所必携！暴力・ハラスメントの予防と対応」（メディカ出版2019年）
- (6) 令和6年度福岡県在宅医療・介護事業所向け暴力・ハラスメント対策研修会 資料
 - ① 関西医科大学看護各部・看護学研究科 教授 三木明子
「在宅医療・介護スタッフを守るための暴力・ハラスメント対策」
 - ② 東京弁護士会所属 アルファパートナーズ法律事務所 弁護士 周将煥
「在宅医療・介護管理者に必要な、暴力・ハラスメントに関する法的な基礎知識と事例」