

それってハラスメントじゃない？
ガマンしないで声に出して！



介護福祉現場にある ハラスメント

はじめに

近年、介護・福祉現場では、利用者や家族等から職員へ、セクシャルハラスメントや身体的・精神的暴力が発生しています。

今般滋老協では、職種別研修委員会を中心として、介護現場におけるハラスメントについて、その対応の手順やポイントをまとめた冊子を作成しました。ハラスメントの定義、相談窓口の設置と周知、恐れのある事象が発生した場合のフローなどをまとめています。

私たち高齢者福祉関係者は、ご本人の暮らしを支えるため、昼夜問わず必要な方へケアを提供しています。そして、良質なケアの提供のためには、スタッフひとりひとりの心身の健康がとても大切です。どのような立場であっても、ケア提供の過程で、心身が傷つくことがあってはなりません。当会としても、ハラスメントによる職員の離職防止を目指し、継続的に取り組む課題として認識しています。当パンフレットがみなさまの施設・事業所での防止対策の参考となりましたら幸甚です。

一般社団法人 滋賀県老人福祉施設協議会
会長 堤 洋三

このシートへの想い

介護・福祉現場では、利用者や家族等からの度を越した行動や言動があった場合、ニーズとして捉えたり、自分の対応が悪いのではないかと我慢し、ひとりで抱え込んでしまったりすることがあります。

介護の仕事は、利用者や家族等と我々専門職の相互信頼があってこそ成り立ちます。そして、その人らしい暮らしを共に考え、支援するとても素敵な仕事でもあります。

私たちはこのような介護の仕事に就いた職員を守り、離職することなく仕事を続け、成長を遂げて欲しいという思いから、ハラスメントと思われる事象が発生した場合の対応を整理しました。事業所や地域でともに考えていくための手順書としてご活用いただけましたら幸いです。



Y

M

ハラスメント予防ポスター



私たちは信頼関係のもとに、安心安全な環境で質の高いケアを提供しています。

主なサービス内容



私たちの取り組み



ハラスメント具体例

身体的暴力



精神的暴力

尊厳や人格を傷つける



セクシャルハラスメント



その他



利用者からのハラスメント事例

× セクハラ

ボディタッチや「一緒に寝よか」等
職場に言っても「なんとなくかわすのがプロ」と言われる



× 威圧的な態度

職員に差をつけたり呼び捨てにしたり、たたいたり、つねったりする



A

M

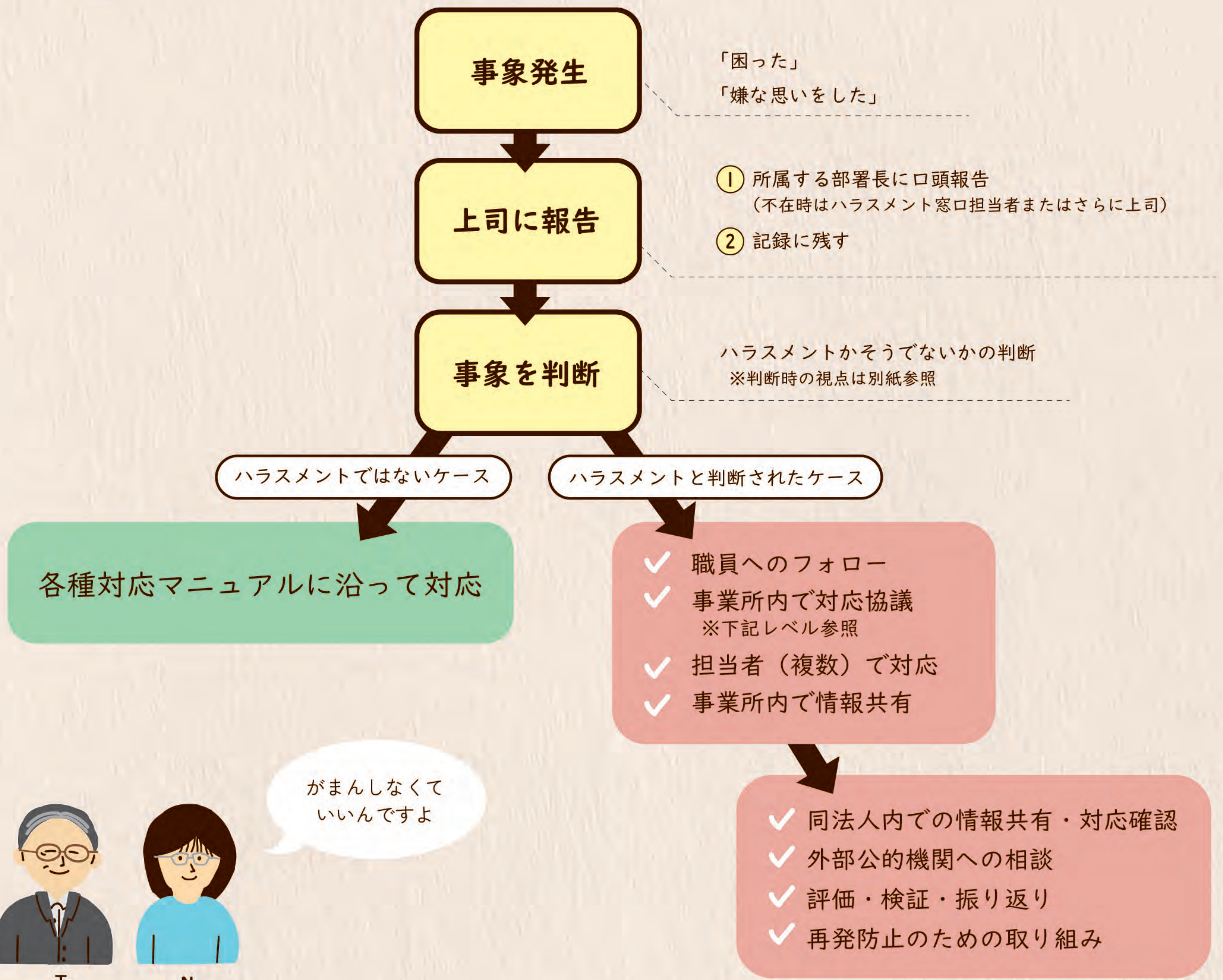


× 長時間の要望や苦情、大声での罵倒



× 分刻みや過度に詳細な介護や医療への要求

家族からのハラスメント事例



利用者からのハラスメント対策		家族からのハラスメント対策	
レベル 0 <ul style="list-style-type: none"> ● 利用前情報などから起こり得る事象を予測する ● 重要事項説明・契約時に文書を使って伝える ● 事業所内に周知ポスターを掲示する 	予防	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用前情報などから起こり得る事象を予測する ● 重要事項説明・契約時に文書を使って伝える ● 事業所内に周知ポスターを掲示する 	予防
レベル 1 <ul style="list-style-type: none"> ● 気を紛らわす、他の興味あることを提示する ● 距離を保つ、介助者を交代する（増やす） ● 利用者から聞き取り（当事者以外の職員）、注意 ● 部署内での情報共有、サービス担当者会議の開催 ● 家族への報告 	支援内容の確認 注意勧告	<ul style="list-style-type: none"> ● 個人的なやりとりは断る ● 当該家族から聞き取り（介護支援専門員）、注意 ● 部署内での情報共有（記録）、分析 ● サービス担当者会議の開催 ● 当事者以外の家族（キーパーソン）への報告 	注意勧告
レベル 2 <ul style="list-style-type: none"> ● 家族から利用者に注意（担当者同席） ● 職員の保護（カウンセリング、担当業務の調整など） ● モニタリング、再度サービス担当者会議開催 ● 事業所内での情報共有、対応協議 	警告	<ul style="list-style-type: none"> ● 事業所内での情報共有、対応協議 ● 対応の可否を明確に伝える ● 当事者以外の家族も含めての協議 ● 利用者受診に家族の同行 	警告
レベル 3 <ul style="list-style-type: none"> ● 職員の保護（配置換えなど） ● 医療機関と連携 ● 行政（保険者）への報告や相談 ● 法人としての対応 	サービスの中止 契約の解除	<ul style="list-style-type: none"> ● 外部機関（行政など）への報告や相談、介入要請 ● 医療機関と連携 ● 法人としての対応 	サービスの中止 契約の解除

コラム



Takahiko

今回の研修を引き受けるにあたって、まず思い出したのが20年前、私が介護福祉職として働いていた時のことでした。当時から「同性介助」は言われてはいたものの、排泄や入浴介助ではシフトを組むことが難しく、特に女性介護福祉職は男性介護福祉職に比べて、利用者や家族からのハラスメント被害にあうことが少なくありませんでした。性的なハラスメント被害を受け続け、意を決して上司に相談しても、「減るものではないから我慢して」と言われた時代です。

今、ようやく社会全体で考えることができるようになりました。「介護」の「護(まもる)」は、利用者とともに、介護に携わるすべての介護福祉職も護っていくことができる言葉にしていく必要があります。介護福祉職自身も、今以上に社会的信用、信頼を得るように日々努力していく必要があります。利用者の自己決定、善行、無危害、公正、正義に基づいた質の高い介護を提供していくことが今後、更に求められていくことでしょう。



Hiroyuki

おわりに

昨今、法整備も含めて社会でハラスメントが注目されるようになりました。ニュースなどでも「〇ハラ」という言葉をよく耳にします。その多くは「上司部下」や「男女の関係」といった『職員の中のハラスメント』をイメージしますが、我々の介護の業界は、人と人との関係で成り立つ仕事であり、職員同士だけでなく、利用者様やその家族様との関係の中にもハラスメントは介在するということに着目し、滋賀県老人福祉施設協議会の職種別委員会で取り上げていただきました。

砂田先生から「介護福祉現場にあるハラスメント」を学び、野口先生から「認知症ケア」を学ぶことで、ハラスメントと認知症を混同してはいけないということを学びました。研修のグループワークからは、どの施設や事業所でも利用者様やその家族様等から受けるハラスメントが存在し、対応に悩むケースがあることを知りました。そして、それらを共有できたことは非常に有意義であったと感じています。

ハラスメントを完全に定義化することは難しくグレーゾーンも存在しますが、それぞれの施設や事業所で悩み解決していかなければならなかった課題に対して、「対応フローチャートの作成」や「対応策レベル分類の整備」、「具体的な対応事例の共有」など、業界一丸となつての取り組みとして、大きな前進であったと感じています。

最後になりましたが、貴重な機会を提供いただきました滋賀県老人福祉施設協議会職種別委員会の皆様に、多大なる感謝を申し上げさせていただきます。本当にありがとうございました。

参考資料

- 介護現場におけるハラスメント対策 厚生労働省
 - ① 管理職向け研修のための手引き
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html
 - ② 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000532737.pdf>
- 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 滋賀県公益社団法人滋賀県看護協会
- よくわかる行動分析による認知症ケア 中央法規出版株式会社 野口代 / 山中克夫著