

のポイ

当者会議を開催。今後あるなど、学びのボイも続くようならサービントも示した。

ス継続が難しくなる旨　そのほか、ハラスメを説明したところ、発　ント予防・対策として言の過激さが緩和され　気軽に相談しやすい報回数も減ったという。　告・相談窓口を設置し本人に説明してもな　ている企業の事例ほか、法的課題を有するかなか理解してもらえ

ない場合
ケースについて弁護士
は「その
から助言等を受けられ
言動はハ
るモデル事業」あんし
ラスメン
んすこやかセンター弁
トに当
護士相談」に取り組む
とる」と
神戸市など、予防・対
策の先進事例も掲載し
説明する

21年度 談対応した管理者・対応者に作成された事例集は、その視点からの気づき、ハラスメントに結び付き得る事柄等も「学びのポイント」として整理した。

事例を通して、ハラスメントに結び付く要因が、あらかじめ把握できている場合にはケアマネや包括Cにも相談。例えば同性介護の者への注意、シフト調整などの対応が限界に達している。

事例集作成は同省20年度老人保健健康増進等事業で三菱総合研究所が実施。施設・事業所におけるハラスメント予防・対策に向けたヒントとし、職員向け研修等での議論のきっかけ、ハラスメントへの理解を深める素材として活用を呼び掛けている。

21年度 談対応した管理者・対応者の視点からの気づき、ハラスメントに結び付き得る事柄等も「学びのポイント」として整理した。

事例を通して、ハラ所におけるハラスメントが、伝わることもある。事例集作成は同省20年度老人保健健康増進等事業で三菱総合研究所が実施。施設・事業所が実施。

介護現場におけるハラスメント事例集(抜粋)

=厚労省=

ポイント整理

■ハラスメントの要因に結びつく可能性のある事例

- 高齢、病気、障害等の理由で、介護の困難な家族が介護を実施
- 家族の心身の疲れ等から、家族による介護体制が限界
- 主たる介護を担う家族が、外部との適切なコミュニケーションを取れない
- 利用者や家族からの意見・要望・苦情を受けた際の対応(プロセス、態度、やりとり等)が不適切
- 事故を起こしてしまった後の事業者としての対応(姿勢、対応、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等)が不適切
- (同性介護が可能な環境において)同性介護の必要性が高い利用者に対し、同性介護が徹底されなかった
- 介護保険制度や提供サービスについて、利用者や家族等の理解を得られていない。利用者や家族等が、提供されるサービス内容等に納得できていない
- 過去の行動歴など、利用者や家族等に関する情報収集ができていない(例:暴力行為や攻撃的な言動の有無、過去に他の事業者とトラブルが生じていた等)
- 面会時間などの施設・事業所のルールを、家族が守らないことを容認してしまった
- ハラスメントまたはその疑いのある言動が最初に発生した段階で適切に対応できなかった

■意見、要望、苦情等を受けた場合

- 利用者や家族等から苦情や要望を受けた際、まずは受け止めること(受け止める姿勢を示す、あるいは言葉として表明する)が重要であり、その上で速やかに事実確認し、原因分析と再発防止策を検討、利用者や家族に説明などの対応を行う
- ケアに対する意見や要望を受けた早い段階で、家族と話し合いの場を設け、対応できることとできないことを説明し、理解を求める

■相談関連

- 相談窓口の設置は、相談者が同様の相談担当者を選択できるように体制整備が必要
- 相談を受けたら、すぐに利用者本人に確認して要因を把握し、(発生要因や状況等から必要に応じて)利用者への注意を行うとともに、家族にも伝える
- 相談を受けたら、職員の安全確保を第一として、速やかにシフト変更等の対応策を講じる。職員の「頑張る」といった言葉や他職員への影響等を理由に担当を継続することは、必ずしもよい結果を生むとは限らない
- 被害を受けた職員へのフォローは速やかに、明確に行うことが大切

■利用者や家族との関係構築

- 家族との適切な情報共有の上、関係性を構築

■事業所内での取り組み

- ハラスメント要因として考えられる疾病や薬の影響を学ぶ
- ケア記録や朝の申し送り、カンファレンス等で情報共有するなど、施設・事業所としてまとまった対応を取りやすい環境を構築

■介護保険制度、契約書等の説明の重要性

- 介護保険制度等への理解が十分でないと判断した場合は、その理解を得るための取り組み(地域包括支援センター同席の上で説明等)をしっかり行う
- 重要事項説明書の説明段階で、介護保険制度や提供サービスの内容を十分に説明し、利用者や家族等の理解と同意を得た上でサービス提供を開始

■施設・事業所内部の風通し

- 管理者や職員が1人で頑張りなくてよいことを、日頃から組織内で徹底
- ハラスメントを受けたと感じたら、すぐに管理者等に伝えることの重要性を、施設・事業所全体で共有
- 他職員に対するハラスメントの可能性を感じた場合、利用者に伝えるだけでなく、施設・事業所内でも共有する。「共有すべき」ということを職員に対し周知

■外部との連携

- 問題を施設・事業所だけで抱えない、地域の中で繰り返さないために、日頃からケアマネほか、包括C、医師、行政など地域の関係者と相談・連携できる関係性や場を構築
- ハラスメントに結びつく要因が契約時に把握できている場合、ケアマネや包括Cと相談するなど、特定の事業者への負担とならない対応を関係者で検討する仕組みを構築

職員が利用者から性的な発言、威圧的な言動を受けた事例 (訪問系サービス)

一発生の経緯—

地域の介護事業所の集まりでケアマネから、他の事業所では対応が難しい利用者があり、受け入れてくれないかと相談があった。この相談を受け、数年前から当該事業所で訪問サービスを開始した。

利用者は性的な発言や威圧的な発言をすることが多く、ケアマネ等の話を聞かない傾向にあった。訪問した職員を「お姉ちゃん」と呼び、例えば性的な意味合いを含めて陰部の洗い方を強要し、「旦那にもやってるんだろ」と言った。また、自身が指定した手順、方法を守ることを職員に強く求め、例えば自然排便が上手くいかない時、職員は利用者が排便できるまで、指定された強さで位置でお腹を押し続けなければならなかった。利用者は体格もよく、納得するまで押し続けることは、職員の身体的負担が大きかった。

当該事業所の職員は1数名。受け持ちは決めるものの、職員全員が緊急対応できるよう毎週シフトをシャッフルしている。この利用者に対しても同様に担当者が固定されないようシフトを組んでいたが、利用者が「あの職員は嫌だ」「この職員はダメだ」と言い出したため、シフトに入る人数を調整せざるを得ず、対応する職員の負担が高まっていた。

一報告に至るまで—

当該事業所では事務所に戻った職員同士でその日の訪問の様子を話すことが多く、ケア記録と合わせて、管理者を含めて職員全体で利用者の言動や状況は共有していた。また、性的な発言等を受けた際は、その場で職員からやめるよう伝えていたが、利用者は納得せず、腹を立てることがあった。管理者からも何度が注意するが、管理者の言葉に耳を傾けることもあれば、うるさいと反論することもあった。

そのような中、職員に対し、普段より過激な内容の性的発言があった。利用者への注意、シフト調整にもこれ以上の対応は難しく、管理者がケアマネに相談した。

一対応—

ケアマネも利用者から威圧的な言動を受けていたが、頻繁に職員がハラスメントを受けていることは認識していなかった。ケアマネはすぐに地域包括支援センターに相談し、担当者会議(利用者、家族、管理者、ケアマネ、包括C担当者が参加)を開いた。担当者会議では当該事業所管理者が、記録に基づき具体的な発言を示した上で、ハラスメントにあたるため、今後も続くようならばサービス継続が難しくなる旨を説明した。利用者は自身の発言がハラスメントにあたることに納得がいかなかった。しかし、担当者会議以降、発言の過激さが緩和され、回数も減るようになった。性的な発言をし職員にたしなめられることもなくなった。以前のように逆上することが減った。「まだ来てくれるんだろ」と、サービスが継続されることを気にしている素振りもあった。

対応を振り返って

- その場でハラスメントをやめるように伝える、対応者が固定されないようシフトを組む、管理者から都度注意する等できる限りのことは行った。一方で「利用者ご本人のキャラクターだから仕方がない」と職員が我慢していた期間があり、ケアマネへの相談をもう少し早い段階でできなかったかという点については、今後には生かしていきたい。
- 世代間ギャップがある場合、何がハラスメントにあたるのか、本人に説明してもなかなか理解してもらえない。「ハラスメントにあたる」と説明するよりも、「言動を受けた側が嫌な思いをした」と説明した方が伝わることもある。言われた側、された側の気持ちに気づき、考えてもらえるような伝え方ができると良いのかもしれない。

学びのポイント

◆ハラスメントに結びつく可能性のある事例

- 過去に他の事業者とトラブルを生じているケースでは、同様のハラスメントが生じる可能性が高い。

◆相談を受けた時の対応ポイント

- ケアマネや包括Cに状況を適切に伝えるためには、記録を残しておくことが重要。
- 事業者の中で解決できる事象と、外部と連携して解決することが望ましい事象、あるいは段階を見極めていくことも重要。

◆普段からの取り組みで参考になるポイント

- 地域の中で困り事を繰り返さないために、ハラスメントに結びつく要因が予め把握できている場合にはケアマネや包括Cにも相談し、サービス提供を開始する前にできることを検討する必要がある。例えば同性介護の環境がある別事業所の紹介、入浴介助等部分的に他サービスを利用するなど、特定の事業者の負担とならない対応を提案する

※なお、同性介護を考える上では、利用者の性自認への配慮も検討が必要

法人としての予防・対策の取り組み

◎組織として報告・相談の体制づくり

- ▶職員は利用者や家族に寄り添わなければならない意識が強く、問題が起こっても一人で抱え込んでしまう傾向にある。A社ではさまざまな相談ルートを用意し、職員が報告・相談しやすい環境づくりを行っている。

<取り組んでいる環境づくりの例>

- 上長を窓口とした相談体制(マネジメントラインへの報告ルートを明確化)
- 上長以外に相談できるよう電話相談の開設
- 利用者からの困り事も報告・相談してよい、ということを職員が理解できるよう、年2回全職員を対象に実施する利用者への虐待防止チェックリスト項目に、利用者からの暴言・暴力の項目を追加→以前よりも匿名で報告が上がるようになった
- 月に1度、各施設で実施している虐待防止委員会においても、職員から寄せられた困り事を取り上げ、ハラスメント防止に取り組む

- ▶職員から早い段階で問題を報告・相談してもらうためには、体制づくりのみならず会社としてハラスメントに対する姿勢を職員に示すことが大切。受けた相談に対して組織として対応することはもちろん、経営層の役職者が組織としてハラスメントにどのように向き合うのか、そういった内容の

メッセージを職員に発信することが重要。ただし、被害者意識のみが先行することのないよう、そのバランスを意識したコミュニケーションが必要である。

◎ハラスメントが発生した場合の組織の対応方針

- ▶実際にハラスメントに対応する際は、次の2点を重視して取り組む。
- 現場任せにせず組織として対応→組織として対応する姿勢を示す、組織としての意思を明確かつ正確に示す手段の1つとして、当該利用者等へ文書(起こった事象とそれに対する対応を整理したもの)を出すこともある
- 毅然とした対応を行う→事故対応に起因して発生したハラスメント等、複数の問題が絡み合う事例もあるが、受け入れて対応すべきところと、毅然と断るべきところの線引きをよく検討の上、対応することを意識している。利用者や家族との関係性悪化を恐れ、一度でも不当な要求の受け入れ等を行うと、その後の解決に悪影響を及ぼすため、問題を切り分けることを対応上のポイントにしている。一方、どのよう問題に切り分けて対応するかはあくまでケースバイケースであり、一律の判断をしないように留意が必要である。