

暴力・ハラスメント対策マニュアル

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

在宅医療・介護従事者が安心して医療や介護を提供し、利用者が良質なサービスを受けることができる環境をつくっていきましょう。



1 暴力・ハラスメントとは (マニュアル全体版P3参照)

(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為のこと。

(例) 人格的利益を損なうような差別的言動を行う／特定の職員のことを無視する／正当な理由がない過度な要求を行う／暴言、強要等の不相当な方法による要求／嘘の情報を吹聴する／インターネット上に、勝手に職員の顔写真や個人情報等を掲載したり、誹謗中傷や偏見等をおおる内容を投稿する 等

(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 等

(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／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／特定の性別や年齢の職員の訪問を要求する 等

*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）」P24-25 参照

*厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（令和4（2022）年3月改訂）」P4 参照

POINT

苦情や要望内容及びその要求方法が正当である場合は、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、速やかに対応しましょう。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、利用者等が不信感を募らせ、暴力・ハラスメントに発展するケースがあります。日頃からの利用者等とのコミュニケーションを大切にしましょう。



「暴力・ハラスメントに当たるか分からない」など、少しでも不安がある場合は、下記へご連絡ください。

「福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター」

0120-111-309

2 管理者向け暴力・ハラスメント対応フローチャート (マニュアル全体版P9～20, 26参照)

発生時の対応

被害職員の心身の状況を把握し
利用者への医療や介護の継続が必要か確認する

- ・ 暴行による被害を受けた場合等は、警察へ通報するよう伝える（または管理者から警察へ通報する）
- ・ 医療や介護の継続が必要である場合は、支援に向かう職員、待機する職員を管理者が決定し、事業所の協力体制を伝える



発生後の対応

被害職員への対応

暴力・ハラスメントの発生状況を確認する

- ・ 発生状況は、時系列で具体的に記録を残す
- ・ 被害職員に対し、発生状況について記録に残し、提出するよう指示する（記録書式の一例は6(1)③を参照。）
- ・ 被害職員が自責の念にとらわれないよう配慮する

被害職員へのケアを行う

- ・ 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

関係機関への対応

情報共有・意見交換を行う

- ・ 必要に応じて、暴力・ハラスメント行為者の医療や介護に関わっている外部関係者を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

暴力・ハラスメント行為者への対応

暴力・ハラスメントの発生状況を確認する

- ・ 管理者は行為者に対し、客観的な立場で事実確認を行う
- ・ 確認した事項は、具体的に記録に残す

暴力・ハラスメント行為者への対処を行う

- ・ 疾患に起因する行為と考えられる場合、主治医やかかりつけ医と連携を図り、その症状に応じた治療を行う
- ・ 言葉や書面による説明と警告を行う

事業所への対応

対策の評価・見直しを行う

- ・ 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、暴力・ハラスメントのリスク要因を再度アセスメントする。

再発防止策を検討する

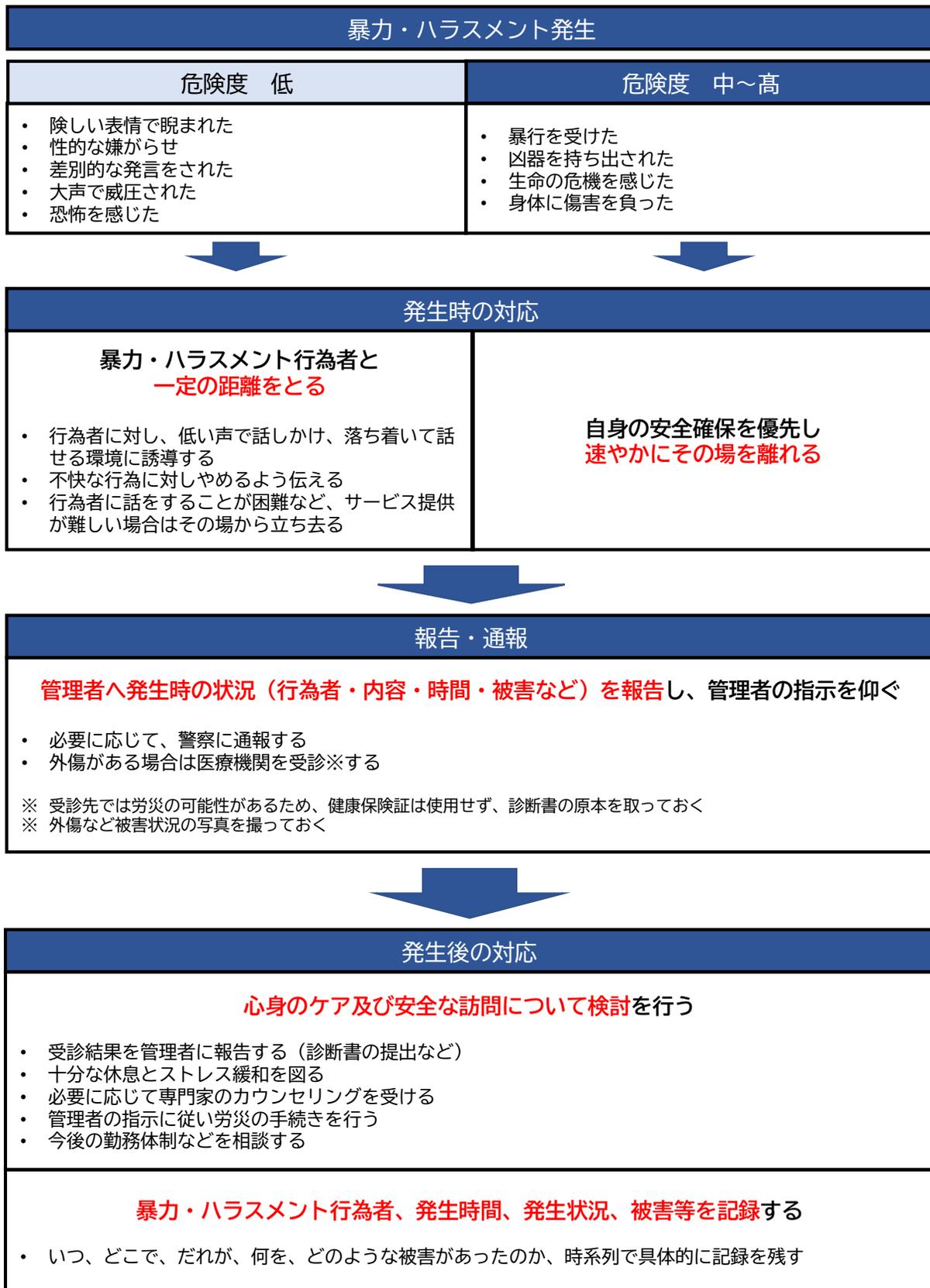
- ・ 必要に応じて、事業所の変更等を検討する

警察への対応

通報・協力依頼を行う

- ・ 必要に応じ、警察へ通報する
- ・ 被害届と法的措置について、相談や協力を得る（被害職員の意向を確認の上行う）

3 職員向け暴力・ハラスメント対応フローチャート (マニュアル全体版P21～22, 25参照)



4 相談連絡先一覧（令和6年10月時点）（マニュアル全体版P49参照）

相談連絡先	連絡先
福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター 無料の法律相談も可能です。	☎ 0120-111-309
地域包括支援センター 利用者が介護保険対象者の場合に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地によって異なります。)
障がい者基幹相談支援センター 利用者が障がい者の場合に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地によって異なります。)
警察署 お近くの警察署に相談ができます。	☎ - - (利用者の居住地や事業所の所在地によって異なります。)
警察安全相談コーナー 犯罪や事故に当たるか分からないなど、緊急の対応を必要としない警察への相談の際、利用できます。	☎ #9110 (092-641-9110)
犯罪被害相談「心のリリーフ・ライフ」 犯罪の被害にあわれた方々の心のケアを行う専用の相談窓口です。	☎ 092-632-7830
性犯罪被害相談電話 性犯罪被害に関する相談窓口です。	☎ #8103 (ハトさん)
福岡労働局総合労働相談コーナー あらゆる労働問題について相談ができます。	☎ 092-411-4764
心の健康相談電話 こころの不安や悩みを相談できます。	☎ 092-582-7400
違法・有害情報相談センター インターネット上の違法・有害情報について相談できます。	https://ihaho.jp/ (ホームページから相談できます。)
誹謗中傷ホットライン インターネット上の誹謗中傷について相談できます。	https://www.saferinternet.or.jp/ (ホームページから相談できます。)

5 福岡県の取組（マニュアル全体版P30～48参照）

研修会の実施

暴力・ハラスメントに対応するための知識やスキルを習得するための研修をオンデマンド配信中

補助制度の創設

- 安全対策費用の補助（外部SOS発信機器等の経費補助）
- 複数名訪問費用の補助

相談窓口の設置

福岡県在宅医療・介護職員カスハラ相談センター
0120-111-309
※メール相談、匿名相談可能
※弁護士による専門相談も可能

県民啓発

在宅医療・介護従事者が契約時にサービス利用者や家族等に手渡す等、活用できるリーフレットを作成

福岡県の暴力・ハラスメント対策の取組をはじめ、「マニュアル全体版」は県の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

