

特別養護老人ホーム・ショートステイ 総合ハラスメント防止・対応詳細マニュアル

社会福祉法人 くすの木会
特別養護老人ホームくすの木グリーンハイツ

第1章 基本方針および組織体制

1. 本マニュアルの制定目的と基本的理念

当法人では、利用者の尊厳を守り、質の高い介護サービスを提供することと同時に、施設で働くすべての職員が安全かつ安心して働くことができる健全な職場環境を確保することを最重要課題と位置づけています。近年、高齢者福祉施設においては、職員間のハラスメントのみならず、利用者やその家族・代理人等からの不当な要求や暴言・暴力（カスタマーハラスメント）が社会的な問題となっております。

本マニュアルは、特別養護老人ホーム本体および併設型・単独型短期入所生活介護（ショートステイ）において発生し得るあらゆるハラスメントの未然防止、発生時の迅速かつ厳正な組織的対応、そして被害職員の回復支援に至るまでの具体的な対応手順を明文化したものです。

2. 法人・事業所の基本姿勢（4つの柱）

- ① ハラスメントの絶対不容認（ノーハラスメント宣言）：いかなる理由であれ、職員の尊厳や就業環境を害するハラスメント行為を許容しません。
- ② 組織的対応の徹底（個人で抱え込ませない）：ハラスメント対応を職員個人に任せず、管理者、担当者、ハラスメント防止対策委員会が一体となって組織で対処します。
- ③ 相談者の保護とプライバシーの徹底：苦情・相談の申し出を行った職員や関係者が不利益を被ることがないよう、人権とプライバシーを厳格に保護します。
- ④ 安全確保と法令・契約に基づく厳正な処置：身体的暴力や強要等の犯罪行為に対しては、警察・弁護士等の外部専門機関と迅速に連携し、利用契約解除を含めた毅然とした対応をとります。

3. 運営・対応体制と各役職の責務

【理事長・施設長（最高責任者）】

施設におけるハラスメント防止の最終責任を負い、本マニュアルの周知、適切な体制整備、措置の決定、および再発防止策の指揮を行います。

【ハラスメント担当者（生活相談員・主任介護支援専門員等）】

ハラスメントの苦情・相談窓口として、職員からの相談を親身に聞き取り、迅速な事実調査および管理者・委員会への報告・連絡・調整を行います。

【管理者・現場リーダー（介護主任・看護師長等）】

日頃から職場内の風通しを良くし、異変の早期発見に努めます。ハラスメント発生時は速やかに初期対応を行い、職員の安全確保を最優先します。

【全職員】

ハラスメントに関する正しい知識を身につけ、互いの尊厳を尊重し合います。ハラスメントを目撃または察知した場合は、放置せず速やかに相談窓口へ報告します。

第2章 ハラスメントの定義と詳細分類

1. 職場内ハラスメントの定義および具体例

種類	定義・概念	具体的な行為例	職場への悪影響
パワーハラスメント （パワハラ）	優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより就業環境が害される行為。	・身体的攻撃（暴行・傷害） ・精神的攻撃（暴言・大声での叱責・人格否定） ・人間関係からの切り離し（無視・孤立化） ・過大な要求（到底不可能な業務の強制） ・過少な要求（仕事を与えない） ・個の侵害（プライバシーへの過度な立ち入り）	・職員の離職率上昇 ・業務の質低下 ・チームワークの崩壊 ・メンタル不調者の発生
セクシュアルハラスメント （セクハラ）	性的な言動により労働者の就業環境が害され、または性的な言動への対応によって不利益を受ける行為。	・性的な事実関係に関する質問・噂の流布 ・不要な身体への接触、付きまとい ・性的な冗談やからかい、わいせつ画像の掲示 ・食事や交際への執拗な誘い	・職員の精神的苦痛 ・職場環境の悪化 ・職場に対する信頼失墜
妊娠・出産・育児・介護休業等ハラスメント	妊娠・出産・育児・介護にかかる制度の利用や状態に関して、上司や同僚から就業環境を害される言動。	・「休むなら辞めて」等の制度利用阻害言動 ・妊娠・出産等を理由とする嫌がらせや不利益な取り扱い	・制度利用の抑制 ・人員不足の助長 ・法例違反リスクの発生

		・「男のくせに育休を取るのか」等の言動	
--	--	---------------------	--

2. カスタマーハラスメント（カスハラ・不当要求等）の定義および具体例

当施設におけるカスタマーハラスメントとは、「利用者やその家族・代理人等からの要望・苦情のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や介護サービス提供が害される行為」を言います。

分類	具体的行為（例）	施設における具体的影響・問題点
身体的暴力	・殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつける ・唾を吐きかける、突き飛ばす	・職員の身体的負傷・トラウマ ・現場業務の緊急停止
精神的暴力・威圧	・「バカ・アホ」などの暴言・人格否定 ・大声で怒鳴りつける、土下座の要求 ・不当な謝罪文・念書の執拗な請求	・職員のメンタルヘルス障害 ・業務意欲の低下・離職
過剰・不当要求	・契約外の特別対応（個人的な買い出し等）の強要 ・「〇〇さんだけに介助させろ」等の専従要求 ・介護保険制度の基準を無視した不当な補償要求	・介護保険運営基準違反リスク ・他利用者へのサービス不公平化
拘束的行動	・長時間（30分以上）の電話や面談での拘束 ・施設内での居座り、職員の業務妨害	・相談員・管理者の業務麻痺 ・緊急時の対応遅延
プライバシー侵害・ネットハラスメント	・職員の写真・動画を勝手に撮影・録音する ・SNSや掲示板へ職員の実名や写真を無断投稿する ・つきまとい・ストーカー行為	・職員個人への精神的打撃 ・施設の名誉毀損・信頼失墜

第3章 事業所・サービス種別ごとの特有課題と対応策

1. 特別養護老人ホーム（入所本体）での対応ポイント

（1）「生活の場」における長期的関係への配慮

入所施設は利用者にとって長期間にわたる生活の場であり、ご家族との関係も長期的となります。初期段階での小さな違和感や不満を放置せず、日頃から丁寧なコミュニケーションと経過記録を行うことが重要です。

（2）認知症症状（BPSD）と意図的なハラスメントの慎重な識別

利用者本人の暴言・暴力については、認知症の行動・心理症状（BPSD）やせん妄、病状に起因するものか、意図的なハラスメントかを介護・医療専門職（嘱託医・看護師・ケアマネジャー等）でアセスメントします。BPSDによる場合は、ケアプランの見直しや医学的アプローチで対応し、家族等による意図的なハラスメントとは明確に区別して対処します。

（3）ご家族等からの過剰要求に対する窓口一元化

特定の職員に対する過度なアプローチや過剰なサービス強要がある場合は、現場介護職員に直接対応せず、生活相談員・介護主任が窓口を一元化します。面会時や電話対応時の記録を徹底し、複数名で対応します。

2. ショートステイ（短期入所生活介護）での対応ポイント

（1）短い利用期間と接点（送迎・契約等）におけるリスク管理

ショートステイは利用期間が短く、送迎時（自宅玄関先・車内）、契約締結時、受入直後・退所直後に問題が発生しやすい傾向があります。送迎ドライバーや添乗員は単独で判断せず、その場で管理者に連絡・報告する体制を徹底します。

（2）居宅介護支援事業所（担当ケアマネジャー）との強力な連携

ショートステイにおけるハラスメント発生時は、速やかに担当ケアマネジャーへ情報共有と状況報告を行います。ケアマネジャーを含めたサービス担当者会議を開催し、ケアプランの修正や受入条件の再検討、必要に応じて利用中止の協議を行います。

第4章 ハラスメント相談・対応手順（詳細フロー）

段階	対応手順	具体的な実施内容および留意点
第1段階 （相談受付）	窓口での聴取と安全確保	・相談者のプライバシーが守られる別室（応接室等）で聴取を行う。 ・相談者の意向・精神状態に配慮し、寄り添った態度で臨む。

		・「相談したことで不利益な取り扱いは一切受けない」旨を伝える。 ・即座に身体的危険がある場合は、まず安全な場所へ避難させる。
第2段階 (事実調査)	客観的情報の収集と確認	・当事者（相談者および相手方）ならびに第三者（目撃者）へヒアリングを行う。 ・「いつ・どこで・誰が・何を・どのようにしたか」を客観的に記録する。 ・客観的証拠（介護記録、日誌、防犯カメラ映像、電話録音、メール等）を確認する。
第3段階 (審査・協議)	組織的判断と措置決定	・ハラスメント防止対策委員会または緊急幹部会議を開催する。 ・調査結果に基づき、ハラスメントの有無・程度を公正に判定する。 ・職場内：加害者への指導・懲戒処分・配置転換、被害者の就業環境改善。 ・カスハラ：施設としての公式回答作成、受入制限、警察通報、契約解除通知。
第4段階 (措置・回答)	双方への説明と対応実行	・相談者へ対応結果および講じた措置について説明する。 ・職場内の加害者へ処分・再発防止指導を行う。 ・カスハラ発生時：管理者・相談員から相手方へ組織的回答を提示する。
第5段階 (フォロー)	メンタルケアと再発防止	・被害職員のメンタルケア（産業医面談、カウンセリング等）を実施する。 ・事案をケーススタディとして改善策を講じ、全体研修を実施する。

第5章 現場で使える標準対応フレーズ・マニュアル

1. 職場内ハラスメントの注意・指導フレーズ

【上司から部下への行き過ぎた指導に対して】

「〇〇さん、指導の意図は分かりますが、大声での叱責や人格を否定するような表現はパワーハラスメントに当たります。具体的に改善すべき業務内容のみを静かにお話ししてください。」

【不適切な身体接触や発言に対して】

「〇〇さん、その発言（動作）は相手に強い不快感を与えます。ハラスメントにあたりますので、直ちにやめてください。」

2. カスタマーハラスメント（暴言・大声・過剰要求）対応フレーズ

【大声で怒鳴り込まれた・威圧された場合】

「〇〇様（ご家族様）、落ち着いてお話しいただけますでしょうか。大声を落としていただけない場合や威圧的な態様が続く場合は、正確にお話をお伺いできませんので、一旦面談を中断させていただきます。別室にて落ち着いてお話しさせていただきたく存じます。」

【長時間の電話や面談で不当に拘束される場合】

「他のお客様への介護業務および定期的な安全確認業務がございますので、本日のお話はあと〇分（合計〇分）で終了とさせていただきます。これ以上のお時間のお申し出につきましては、改めて文書にてお受けいたします。」

【契約外・介護保険基準外の無理な要求をされた場合】

「ご要望の件につきましては大変恐縮ですが、当施設の利用契約内容および介護保険制度の指定基準を超えておりますので、お受けすることができません。ご理解のほどお願い申し上げます。」

【土下座や不当な金銭補償・謝罪文を要求された場合】

「当施設に過失があるか否かにつきましては、組織として事実関係を確認の上で対応させていただきます。土下座や念書等のご要求には応じかねますのでご了承ください。」

第6章 非常事態（暴力・不法侵入等）における緊急対応マニュアル

1. 直ちに110番通報（警察介入）を行うべき基準

- ① 身体的暴力行為が行われた、または武器・刃物・危険物を所持・過ざしている場合
- ② 職員や他利用者に対する直接的な脅迫・恐喝行為があった場合
- ③ 施設内からの退去を命じたにもかかわらず、居座りを続ける場合（不法侵入・不退去罪）
- ④ 設備・備品を破壊する、暴れる等の著しい器物破損・業務妨害行為がある場合

2. 警察通報時の標準手順

110 番通報時は、以下の情報を冷静に伝えます。

- ・「こちらは〇〇特別養護老人ホームです。（住所：〇〇）」
- ・「現在、利用者の家族（または不審者）が施設内で暴れており、職員に暴行を加えています（または居座っています）。」
- ・「怪我人の有無：〇名」「相手の人数・特徴：〇名、興奮状態」

3. 弁護士・外部機関との連携および契約解除手続き

暴力や著しいカスハラが継続し、信頼関係が破綻したと判断される場合は、法人の顧問弁護士と協議の上、利用契約書に定める「信頼関係の破壊による契約解除条項」に基づき、利用契約の解除手続き（解除通知書の送達）を厳正に行います。

第7章 職員のメンタルヘルスケアと事後フォロー

1. 被害職員への安全確保と緊急ケア

事案発生直後は、被害を受けた職員の精神的動揺に配慮し、直ちに該当の利用者・家族等の担当から外します。別室で静養させ、必要に応じて当日の特別休暇付与や早退手配を行います。

2. 専門職（産業医・カウンセラー）によるメンタルヘルス支援

ハラスメントによって強いストレスやトラウマを受けた職員に対し、産業医面談や提携する外部カウンセリング窓口を紹介し、早期のメンタルヘルス回復を組織として全面支援します。労災申請が必要な場合は、法人として適切な手続きを行います。

3. ケース検討会とマニュアルの継続的改善

事案が収束した後は、ハラスメント防止対策委員会において当該事案のケーススタディ（原因分析・対応の検証）を行い、本マニュアルの更新や全職員向け研修にフィードバックし、再発防止の徹底を図ります。

令和 8 年 10 月 1 日全面改定・施行