

介護サービス従事者等の安全対策（ハラスメント防止啓発チラシの作成）

神戸市では、介護現場で働く方々の安全確保と、利用者への継続的で円滑な介護サービス提供のため、サービス利用者に対して、ハラスメント（身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメント）防止を啓発するチラシを作成しました。

1. 背景

訪問看護・訪問介護や施設等において、利用者・家族からの暴力・ハラスメント行為の問題が顕在化しています。

神戸市では、従来より、区市協調で従事者の安全確保・離職防止対策として、2人以上で訪問する場合に、費用を補助する制度を実施しています。

このたび、神戸市では、介護サービス従事者・医療関係者等との議論を踏まえ、さらに従事者の安全確保を促進するため、サービス利用者に対してハラスメント防止を啓発するチラシを作成しました。

2. チラシの概要

ハラスメントとなる身体的暴力、精神的暴力、セクシャルハラスメントについて具体例を記載しています。また、ハラスメント行為があればサービス提供ができなくなる旨や、ハラスメント発生時の事業者の対応も記載しています。

サービス契約時等において、事業者から利用者には本チラシを提示し、事業者と利用者の間でハラスメントについて共通の認識を持つことができるよう活用していただきます。

- ◆身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす、その恐れのある行為
- ◆精神的暴力：個人の尊厳や価値を、言葉や態度によって傷つける行為
- ◆セクシャルハラスメント：性的な嫌がらせ行為

3. チラシの周知

市内 2,670 箇所の介護事業所及び、市内 193 箇所の訪問看護ステーション等へ周知。
神戸市ホームページにも掲載。

- ・神戸市ケアネット（神戸市の介護保険のページ）> 介護人材関連情報

【URL】<http://www.city.kobe.lg.jp/life/support/carenet/jinzai/index.html>

4. 参考

(1) 「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業実態調査」実施結果

- ・全国 10,000 施設・事業所へ発送し、2,155 施設・事業所、10,112 人が回答

「ハラスメントを受けたことのある職員の割合」

利用者から… 4～7割（介護老人福祉施設 71%、訪問介護 50%、訪問看護 56%等）
家族等から… 1～3割（居宅介護支援 30%、訪問介護 17%、訪問看護 26%等）

※サービス種別ごとに割合の差はあるが、いずれのサービス種別においてもハラスメントを受けている。

(2) 神戸市看護大学等によるアンケート実施結果

・県下 83 施設 600 人に配布し、358 人が回答

「利用者やその家族・親族等から暴力を受けたことがありますか」

はい（暴力があった）・・・180 人（50.3%）

いいえ（なかった）・・・178 人（49.7%）

(3) その他国・県の取り組み

・平成 30 年 1 月：相談窓口「訪問看護師・訪問介護員への暴力等お困り相談ひょうご」開設（兵庫県看護協会委託）（県）

・平成 30 年 3 月：「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」を作成（県）

・平成 31 年 3 月：「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」を作成（国）

介護サービス利用の皆様へのお願い

介護サービス事業者等は、サービスを利用される方やご家族との信頼関係のもと、利用者が安心してサービスを受けられるように、ケア技術の向上など、質の高いサービスの提供に努めることになっています。

一方で、近年、介護現場において、サービス従事者に対する、利用者やご家族等からのハラスメントが問題になっています。

ハラスメントを防止することが、サービスを継続して円滑に利用できることにつながりますので、皆様のご理解ご協力をよろしくお願いいたします。

以下のような行為があれば、ハラスメントに該当し、サービスの提供が出来なくなる場合もあります。

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす、その恐れのある行為

[例]

- たたく、ける、手をひっかく・つねる
- 物を投げる、つばを吐く ○ 服をひきちぎる

精神的暴力

個人の尊厳や価値を言葉や態度によって傷つける行為

[例]

- 大声を発する、威圧的な態度で接する
- 理不尽なサービスを要求する
- 気に入っている職員以外に批判的な言動をする

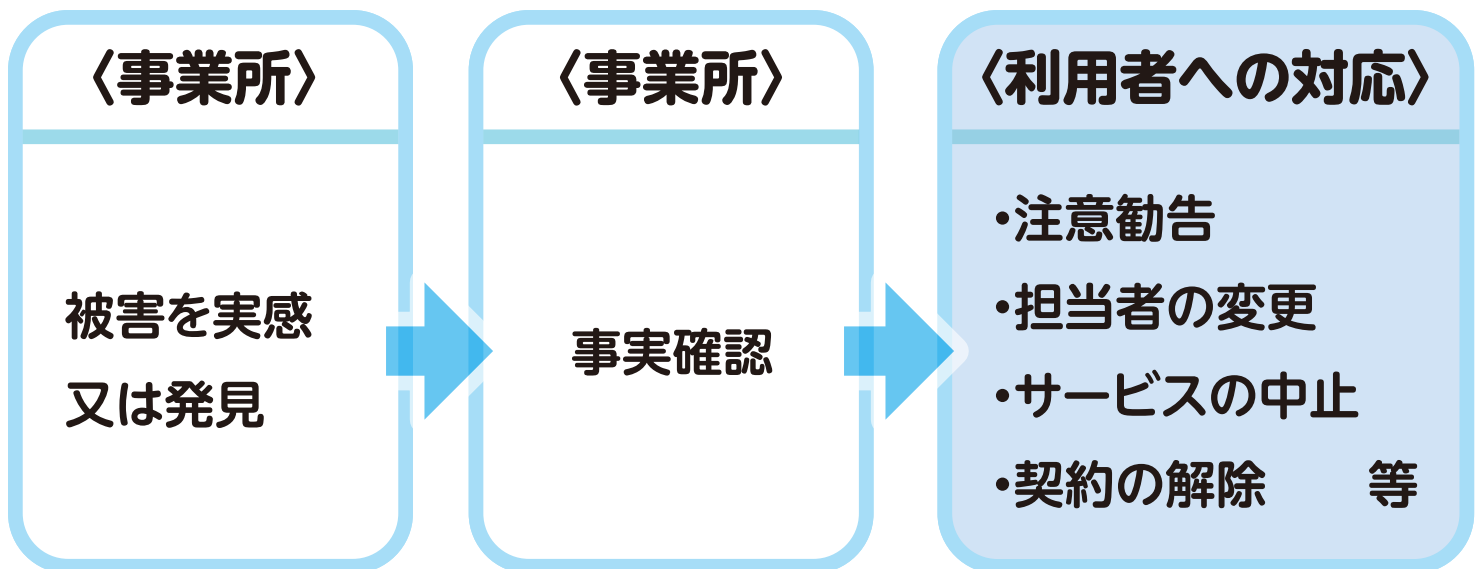
セクシャル ハラスメント

性的な嫌がらせ行為

[例]

- 必要もなく身体を触る
- ひわいな言動を繰り返す
- ヌード写真を見せる

暴力などのハラスメントが発生した場合の事業所の対応(例)



※このチラシは、兵庫県により作成された「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル」（平成30年度兵庫県委託事業）と、厚生労働省の補助金を活用して、三菱総合研究所により作成された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（平成31年3月発行）を参考に作成しています。