

## 利用者・家族からのハラスメント対応

ハラスメントは、介護職員の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められません。

### これらはハラスメント行為です。

- ◎身体的暴力 物を投げつける／たたく・蹴る／つばを吐く
- ◎精神的暴力 大声で怒鳴る／威圧的な態度で文句を言う／理不尽な要求
- ◎セクシャルハラスメント 体にさわる／性的な話をする
- ◎その他 長時間のクレーム／ストーカー／ペットからの傷害

- 訪問介護サービスの契約時に、事業所から利用者・家族に契約内容・重要事項の説明、ハラスメント行為について説明をします。
- サービスを提供する前にハラスメントのきっかけや原因になる可能性がないか、関係者間で確認をしましょう。

### ハラスメント予防チェックリスト

- 契約内容を確認し、提供できるサービスの範囲を理解しましたか。  
(サービス提供範囲の徹底や統一が重要です。)
- 相手を尊重し、丁寧な態度と言葉で対応していますか。
- ハラスメントのきっかけになる可能性があることの対策はできていますか。(危険な物をしまふ。ペットをケージに入れる等)
- 服装や身だしなみは仕事に適したものになっていますか。
- 脱ぎ履きしやすい靴を履き、出入口を確認しておきましょう。
- サービスの提供と関係のない、あなた自身の個人情報や他の職員の個人情報を利用者・家族には伝えないように気を付けましょう。

## ■要望・不満・苦情への初期対応

利用者・家族から要望・不満・苦情を受けた場合は、

- 相手を感情的にさせないよう落ち着いた対応を心がけましょう。
- 感情的に対応せず、誠実な態度で話を聞きましょう。
- 内容を記録して、上司に報告しましょう。

「いつ（いつから）」「どこで」「誰が」「何を」「どのように」「なぜ」

※事業所の苦情対応のフローを確認しておきましょう。

もしも、利用者・家族からのハラスメント行為があった場合は、

- ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに上司もしくは事業所の相談窓口にご相談する。
- 「ハラスメントにあたるかわからない。」「自分が気にしすぎなのでは？」と思った場合も含めて全て報告し、事業所内や関係者間で考えましょう。今後、似た問題が起こった時の参考にもなります。

介護現場におけるハラスメント研修の手引き（厚生労働省）

[https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05120.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

YouTube 動画

介護現場におけるハラスメントに関する職員研修（厚生労働省）

<https://www.youtube.com/watch?v=Nom21n4bukI>