

発行責任者：長崎市介護支援専門員連絡協議会事務局

事務局住所：〒850-0951 長崎市国分町 8 番 29 号 ショートステイ女神乃里 内
TEL：095-878-2011 FAX：095-878-2021 E-mail：megaminosato1@ngs2.cncm.ne.jp

～目次～

- P1 会長 あいさつ
- P2-4 特集1 介護現場におけるハラスメントについて
- P5 特集2 パワーハラスメント問題の現状と対応の必要性
- P6 ケアマネかわら版
- P7 トピックス・編集後記等
- P8 広告



長崎市介護支援専門員連絡協議会 会長 大町 由里

会員の皆様には、長崎市介護支援専門員連絡協議会の役員としてご承認頂きましたことに、心より深く感謝申し上げます。また、今期も継続し、会長を務めさせていただきます。

5年前、初めて会長に就任した後に、長崎市介護支援専門員連絡協議会は長崎県介護支援専門員協会と1本化しました。そして今年度は日本介護支援専門員協会と1本化することとなりました。この5年という歳月の中で、新型コロナウイルス感染症により、私たちは不安と恐怖に大きく揺れ続けています。その時、600名を超える会員の皆様の力になれることは何か、行動と時間との闘いのような日々を過ごしてまいりました。それぞれの役員には、当然自分たちの多忙な業務があります。そこに会員の皆様のあたたかい声援があったからこそ、頑張ることができました。

コロナ禍で先が見えない状況から、私たちは少しずつ強くなってきました。ワクチンによる免疫力、治療にも光が見えてきました。恐怖しか感じられなかったコロナに対し、共感し合い、感染した施設の人的支援に参加する仲間も増え続け、笑顔になれる今があります。

私自身も、居宅のケアマネを離れて5年。やはり現場が大好きで、ショートステイの施設に拠点を変わると同時に、居宅介護支援事業所を開設し、ケアマネ業務を復活しました。大忙しで大変だったあの頃の思いも、ジワジワと復活し始めています。でもやっぱり、ケアマネって素敵！ケアマネになって良かった！と心から思います。

21年前、「ケアマネジャー」という言葉を知らない人も多く、寂しい思いをされた方も多かったと思います。今は、誰もがその存在を知り、多くの仲間がそばにいます。専門職として成長し、地域からも頼られる存在へと変化していきました。これは私たち介護支援専門員が積み重ねてきた実績があったからこそです。そして、これからのために、私たちは今を頑張っています。

現在、本会は456名の会員数で支えられております。会員は減少してしまいましたが、お一人お一人の思いを大切に、役員一丸となって精進して参ります。ご要望やご意見、ご指導のほどよろしくお願いいたします。

多くのケアマネジャーの参画によって、より大きな力を発揮し、より多くの方と繋がっていきます。私たちの仕事が地域にとってかけがえのない専門職として活躍できるよう、皆様が築いた力を、行政をはじめ、医療・福祉関係者の方々と、これからも広く深く繋げていきます。

会員の皆様のご協力を、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



文責 松尾 智香子

厚生労働省より今年4月に介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査、事例集が発表されました。あってはならないことですが、業務の中で実際に起こっているのも事実です。今回は、ケアマネジャーとハラスメントについて特集を組んでみました。個人で、または事業所で考える機会になれば幸いです。

【厚生労働省調査より】**1. 施設・事業所のハラスメントへの取り組み状況****①ハラスメントに関する「マニュアル」の認知状況**

厚生労働省のホームページに掲載されているハラスメントに関する「マニュアル」の認知状況をみると、「知っている、活用している」施設等は1～3割、一方、「介護現場のハラスメント対策は知っているが、マニュアルがあることは知らない」が1～2割、「ハラスメントやその対策自体を知らない」は1割。

②管理者のハラスメントに関する受講状況

管理者の過去3年以内におけるハラスメントに関する研修の受講経験をみると、いずれのサービス種別においても「受講した事がない」が、「受講した事がある」を上回っていた。

③ハラスメントに関する職員向け研修の施設・事業所内での実施状況

実施の有無をみると、「実施している」施設等は2～5割、「実施する予定がある」が1～2割であった。「実施していない」は、介護老人福祉施設、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を除き4～6割。

④ハラスメントの予防等に関するマニュアルの作成状況

マニュアルについて訪問看護や居宅介護支援では、「作成していない」が過半数であった。

⑤契約時のハラスメントに関する説明の実施状況

施設等における契約時などの利用者やその家族等にハラスメントに関する説明の実施状況をみると、「必ず実施することになっている」が2～5割であった。

⑥相談窓口の設置状況

施設等法人におけるハラスメントに関する相談窓口の設置状況をみると、いずれのサービス種別においても「法人内に相談窓口があり、職員に周知している」が最も多く3～6割。なお、「法人内、施設・事業所内に相談窓口はなく、設置する予定もない」は1～3割であった。

⑦利用者・家族等からのハラスメントの発生に備えて施設等において準備している事柄や体制等

いずれのサービス種別においても「ハラスメントの被害を受けた職員に対して管理者が面談する体制がある」が最も多かった。

⑧ハラスメント事例に関する共有やケース検討

実施状況をみると、居宅介護支援を除く全てのサービス種別において「事例の共有やケース検討を行う体制を整えているが、ほとんど案件がない」が最も多く4～5割超であった。居宅介護支援では、「事例の共有やケース検討は実施していない」が最も多かった。

⑨ハラスメントに対する組織の防止体制の整備状況

利用者・家族等からのハラスメントに対する施設等（組織）の防止対策の整備状況をみると、「特定の職員が長期間固定して特定の利用者を担当することがないように職員配置している」、「ハラスメントの発生ケースを振り返り施設・事業所内で再発防止を検討する体制がある」、「苦情対応に当たっては、不適切な対応からハラスメントに発展しないよう複数職員が同席して対応している」が上位であった。

⑩利用者・家族等への事前説明

施設等における利用者・家族等への事前説明をみると、全てのサービス種別において「サービスの適正な範囲（提供できるサービスとできないサービスについて）を契約書（重要事項説明書）に明記して、説明している」が最も多かった。その他「ハラスメントによる解約について契約書（重要事項説明書）に明記している」も多い。なお、「特になし」も1～4割であった。

⑪ハラスメントの予防や対策を実施するうえでの問題点

介護現場におけるハラスメントの予防や対策を実施するうえでの問題点をみると、「2人訪問等で対応することを検討したいが、人の手配が難しい」や「利用者との関係構築の兼ね合いが難しい」、「利用者の家族等との関係構築の兼ね合いが難しい」、「職員による意識や感覚の差が大きい」などが多かった。

2. ハラスメントの発生状況

- ①過去1年間に、利用者・家族等から受けたハラスメントの発生の有無をみると、「有」が2～4割程度であった。訪問介護や訪問看護、特定施設入居者生活介護では4割前後であった。
- ②被害を受けた職員に対して発生後の対応について苦慮したことをみると、「被害を受けた職員へのフォローが難しかった」、「状況を把握したのちの迅速な対応が難しかった」、「担当の変更など、具体的な対応が難しかった」などが多かった。なお、「苦慮することはない」も1～4割であった。
- ③利用者等に対して発生後の対応についての苦慮
利用者やその家族等に対して発生後の対応について苦慮したことをみると、多くのサービス種別において「利用者やその家族等に、ハラスメント行為の禁止について理解をいただくことが難しかった」が最も多かった。また、「利用者やその家族等への事実関係の聞き取りが難しかった」も多かった。

3. 対策における地域との関連

- ①発生後の対応として地域単位での取り組みについて
介護現場におけるハラスメントの発生後の対応としての地域包括支援センター、保険者、社協などの関係機関、関係団体などの地域との関連をみると、「あり」はいずれのサービス種別においても5～10%程度であった。なお、「わからない」がいずれのサービス種別においても最も多かった。

4. 都道府県における取組みに関する調査結果

介護現場におけるハラスメントの予防や対策に関する取り組みの状況 令和2年度に限らず平成30年度以降の取組状況について把握を行った。

（取組の有無）

介護現場におけるハラスメントの予防や対策のための取組状況をみると、「実施している」が42.6%にとどまっており、過半数57.4%（27件）は「実施していない」ことがわかった。

5. 厚生労働省：平成30年度調査結果内容

- ①利用者本人から職員へのハラスメントの内容をみると、訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、居宅介護支援、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、地域密着型通所介護では「精神的暴力」が最も多く、その他のサービスではいずれも「身体的暴力」が最も多かった。職員が、利用者・家族等からハラスメントを受けた影響をみると、「これまでに」利用者・家族等からハラスメントを受けたもののうち、ケガや病気（精神的なものも含む）になったことがある方は5～22%であった。
- ②利用者・家族等からハラスメントを受けた際の相談状況をみると、「ハラスメントを受けた際には些細な内容でも相談した」が2～5割。また、「受けた際に相談しなかった」が1～4割であった。
- ③仕事を辞めたいと思ったことの有無
ハラスメントを受けて仕事を辞めたいと思ったことの有無をみると、「はい」が2～4割。サービス種別でみると、定期巡回・随時対応型訪問介護看護では36.7%、介護老人福祉施設では36.4%であった。
- ④ハラスメントを受けて実際に仕事を辞めたことの有無
ハラスメントを受けて実際に仕事を辞めたいと思ったことのある方のうち、「辞めたことがある」が1.8～11.6%であった。
- ⑤利用者・家族等からのハラスメントに関する管理者の考え
いずれのサービスにおいても、「いかなる場合も管理者はハラスメントから職員を守る必要がある」が、上位3項目に含まれた。その他、「ハラスメントの行為は職員のスキルで対応するには限界がある」、「利用者の思いや行動の意味があるとしてもハラスメントは許されることではない」も多かった。認知症対応型通所介護は、「何度も繰り返されるハラスメントであっても防ぐ方法はある」が57.1%と、3番目に多くなっている。一方で、「ハラスメントの行為を受ける職員の対応スキルが未熟である」「ハラスメントの行為を受けることも仕事の一部である。」「少しくらいで何でもハラスメントと言うのは大げさだ」と回答した施設・事業所もあった。

6. ハラスメントに対する対策

【ハラスメントの要因に結びつく可能性のある事柄】

- 家族の心身の疲れ等から、家族による介護体制が限界にある。
- 利用者や家族等からの意見・要望・苦情等を受けた際の対応（プロセス、態度、やりとり等）が不適切だった。
- 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、納得を得られていない。
- 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等を受けた際、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）ことが重要であり、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し、利用者やその家族に説明等の対応を行うことが必要。
- ・ケアに対する意見や要望等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、理解を求めることが必要。

【相談関連】

- ・相談窓口の設置においては、相談者が同性の相談担当者を選択できるような体制の整備が必要。
- ・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、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、速やかにシフトの変更等の対応策を講じること。職員の「頑張る」といった言葉や他の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、関係性を構築する。

【事業所内としての取組】

- ・ハラスメントの要因として考えられる疾病や薬の影響を学ぶ。
- ・ケアの記録や、カンファレンス等で情報共有をする等、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する。

【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組（地域包括支援センターの同席の上での説明等）をしっかりと行うことが必要。
- ・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、サービスの提供を開始することが重要。

【施設・事業所内部の風通し】

- ・管理者や職員が1人で頑張らなくてよいことを、日頃から組織内で徹底する。
- ・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・事業所全体で共有する。
- ・他の職員に対するハラスメントの可能性を感じた場合に、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する。

【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、日頃からケアマネジャー他、地域包括支援センター、医師、行政等地域の関係者と相談・連携できる関係性や場を構築する。
- ・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、ケアマネジャーや地域包括支援センターと相談する等、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する。

ハラスメント対策をきちんと取り、働きやすい環境で仕事ができることを願います。それから今一度、自分は加害者になっていないか考えてみたいと思いました。



崎陽合同法律事務所
 社会福祉士・精神保健福祉士
 弁護士 伊藤 岳 先生



- 1 「パワーハラスメント」（以下「パワハラ」とする）とは、もともとは平成13年に生まれた和製英語です。その後、職場内でのいじめ等を示す言葉として広がっていき、裁判においても不法行為に基づく損害賠償請求を基礎づける事情の説明として用いられるようになっていきました。
- 2 現在、パワハラは大きな社会問題となっています。
各都道府県労働局、全国の労働基準監督署内に設置される総合労働相談コーナーへの相談件数の推移を見ると「（パワハラを含む）いじめ・嫌がらせ」は、平成23年以降令和元年まで8年続けてトップであり令和元年の相談件数は8万件を超えています。
介護の現場を見てみると、法人・事業所内の上司・同僚からのパワハラの問題に加えて、利用者やその家族からのパワハラも問題になっています（平成30年に日本介護クラフトユニオンが実施したアンケート調査によれば、74%もの介護職員が「利用者やその家族からハラスメントを受けたことがある」と回答しています）。
- 3 介護現場では、上司や同僚から、怒鳴られる、過大な仕事を押し付けられる、無視されるといったパワハラが、また、利用者やその家族からコップをなげつける、手をひっかく、つねる、介護保険外のサービスを強要する、家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をするといったパワハラが発生しています。
- 4 大きな社会問題となっているパワハラですが、従来は直接規律する法律がなく、また、その定義もなされていませんでした。
そこで、上記のような社会情勢を背景に令和元年6月に、改正労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（いわゆるパワハラ防止法）が制定されました。
同法の制定により、職場におけるパワハラ防止のために、雇用管理上、①パワハラ防止の社内方針の明確化と周知・啓発、②苦情などに対する相談体制の整備、③被害を受けた労働者へのケアや再発防止等の必要な措置を講じることが事業主の義務となり、適切な措置を講じていない場合には是正指導の対象となりました。
- 5 法人・事業所内でひとたび、パワハラが発生すると、損害賠償請求訴訟のリスクを負うだけでなく、従業員の士気の低下や、業務上のミスの誘発、休職者の発生それに伴う求人コストの発生等さまざまな問題が併発することになります。
そのため、従業員の人権を守るという視点と共に法人・事業所のリスクマネジメントという視点からも（パワハラを含む）ハラスメントの断絶に取り組む必要があります。
ほとんどの法人・事業所では、ハラスメントに関する規則を設けていると思われますが、形式的に規則を設けるだけでは意味がありません。ハラスメント断絶のためには、規則を設けるだけでなく法人・事業所全体のマネジメントとして取り組む必要があります。
厚生労働省が発表している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等も参考にしながら、各法人・事業所ごとに実効性のあるハラスメント断絶対策に取り組んで頂きたいと思います。
また、弁護士は個別のハラスメント問題の解決だけでなく、ハラスメント断絶対策のマネジメントも行っています。各法人・事業所での対応に不安がある場合は、弁護士の活用もご検討ください。

以上



ケアマネから版

「私の机」

ペンネーム：すー

ケアマネとして働きだして十数年が経ち、いつの間にか若いとは言えない年齢に。以前に比べるとケアマネ業務以外にも法人の仕事等も増えて慌ただしい日々を送り、私の机はいつも書類の山…。早く処理をしなくてはと思い、今日のスケジュールはこの書類の山を片付けるために空けておくぞ！と思っていても、相談が入ればあっという間に1日が終わり、また書類が増えるといった日々が続いています。もう少し効率よく仕事ができればいいのですが今の私は現状で精一杯、職場の皆さんに助けられる日々です。

昔、先輩に1日の仕事が終わるときは机の上を片付けて帰りなさい、部屋や机が片付かないのは頭の中も片付いていないのよ、と言われたことを思い出しました。ここ数年頭の中も整理できていないなど反省しつつ、いつになったら余裕をもって仕事ができるようになるのやら…と思う今日この頃です。頭を（少しずつ）整理して明日から頑張ろう！と今日も誓うのでした…。

「コロナ禍での楽しみ」

ペンネーム：食欲の四季

食べることが大好きな私。コロナ禍で外出することが難しくなり、美味しいものを食べる機会が少なくなっていました。そんな中、私の「美味しいもの欲」を満たす手段の一つが「テイクアウト」です。外食を控える流れの中、今までよりも多くのお店でテイクアウトが出来るようになりました。ちょっとしたお惣菜やお弁当など、お店の味が気軽に家でも食べられるようになり、たまの贅沢として楽しんでいます。美味しいものを食べると心と身体が満たされ仕事への活力へも繋がります。

緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により営業時間の短縮を余儀なくされた飲食業界へ少しでも貢献し、コロナが収まった時には思いっきり外食を楽しめるよう今後も美味しいもののテイクアウト情報を探していきたいと思います。

ただ、やはりお店で食べるからこそ！の物もあり、早くコロナが終息し気兼ねなくお店で美味しいものを満足いくまで食べることが出来る日を心待ちにしています。

「長崎の景色とともに」

ペンネーム：ランニングマン

昨年の暮れ、18年ぶりに長崎市内に帰ってきました。これまでは島原半島で医療機関での相談援助や福祉の現場を経験してきました。その中で、今回、コロナの感染拡大が起きました。生活様式の変化に伴い、しばらく長崎市内に帰省することができなくなってしまった為、久しぶりに帰省してきた際には懐かしさのあまり感動してしまいました。

現在は長崎市内の居宅介護支援事業所で、山並みに家が建っているという特色のある情景を肌を感じながら、ケアマネの仕事に従事しています。今年3月から従事してからというもの、利用者さまのために一生懸命頑張っています。そのような生活の中、ふと訪問先から見える長崎特有の景色に、「長崎に帰ってきたとやね～」と実感するとともにノスタルジックな気持ちがこみあがってきます。

これからもこの素晴らしい景色とともに、長崎の文化や環境に触れながらケアマネの仕事に誇りをもって利用者さまの在宅生活の支援に努めてまいります。

健康寿命

文責：溝口 真由美

日常生活が制限されることなく、健康に生活できる期間のことで寿命とは区別されています。「健康でない期間」については、男性では8年～9年、女性では12～13年と言われています。健康寿命延伸のためには、この不健康な期間をどれだけ減らすことができるのかが重要となると考えられます。

健康寿命を延ばすことで、本人・家族に加えて、大きくは国全体にも良い影響が出ると考えられています。

健康寿命を延ばすためには、本人の生活習慣がとても重要になります。特に、「食事」「運動」「睡眠」「禁煙」への注意が必要と考えられています。

食事	バランス良く野菜・肉・魚・豆類・海藻類・乳製品などを摂取する。朝食を抜かないことや、早食いや大食いせず、よく噛んで時間をかけて食べる。
運動	自分のできる範囲で行い、ウォーキングなど身近なところから始めて習慣化し適度な運動を継続していくことが重要。
睡眠	できる限り同じ時間に起床・就寝するなど眠りの質を向上させる工夫が必要。肉体的な疲労の回復だけではなく、ストレスの軽減にも良い就寝と起床のリズムを整えることが大切。
禁煙	たばこを吸わない。他人のたばこの煙を避ける。

健康寿命を延ばすことは家族への負担軽減はもちろん、本人が老後の生活や趣味を楽しむためにも重要です。生活習慣を見直しながら取り入れられる範囲で食事や運動を行い、これまでの職業スキルを活かしたボランティアなどを行いながら「生きがい」づくりからはじめてみてはいかがでしょうか。

～事務局だより～

事務局が女神乃里に変更になりました。

住所：長崎市国分町8-29

電話：878-2011 FAX：878-2021

事務局担当になりました石田清夏(さやか)です。ご迷惑をお掛けするかもしれませんが、頑張ります！！よろしくお願いします。

(女神乃里：石田 清夏)

～編集後記～

36号ではハラスメントの特集を取り上げています。近年、その種類は多様化しつつあります。ハラスメントをなくしていくためには原因の根絶、防ぐための対処法をしっかりと学んでいく必要があります。他人事ではなく、自分事としてとらえることがまずは大切ではないでしょうか？

(文責：笹田 典子)

南部	会長兼ブロック長	大町 由里 (さゆり会ケアマネジメントセンター女神)	(広報委員長) 松尾 智香子 (長崎記念病院指定居宅介護支援事業所)
	副ブロック長	西本 美佳 (長崎市南部地域包括支援センター)	
	副ブロック長	太田 光康 (小規模多機能型居宅介護サンプライト上小島)	
中央	副会長兼ブロック長	松尾 史江 (ケアプランセンターゆめライフ)	(広報委員) 八木 一夫 (長崎ダイヤモンドスタッフ在宅介護サービスセンター)
	副ブロック長兼研修委員長	馬場 大輔 (みらい社会福祉士事務所)	
	副ブロック長	水頭 正樹 (居宅介護支援事業所 牧島荘)	
北部	ブロック長	迫 久美子 (ケアサポート春)	山口 美穂 (居宅介護支援事業所 緑風) 永富 幸美 (長崎市片淵・長崎地域包括支援センター) 溝口 真由美 (長崎市社会福祉協議会) 堺 麻衣子 (居宅介護支援事業所 新里城栄) 笹田 典子 (介護付有料老人ホームサンハイツ富士見)
	副ブロック長	水口 綾 (長崎市琴海地域包括支援センター)	
	副ブロック長	和田 公一 (ケアプランセンターいと…結糸…)	
	副ブロック長兼書記	田中 秀和 (社会福祉法人 平成会)	
施設	ブロック長	野濱 真悟 (社会福祉法人 致遠会)	
	副ブロック長	松原 尚也 (介護老人保健施設ナーシングケア横尾)	

崎陽合同法律事務所では、
介護・福祉事業者からの顧問契約を
お受けしています。

顧問契約メニュー表

1 事業所の法律相談無料対応

事業所の法律問題に関する相談は、回数制限なく無料でご利用できます。

2 従業員・従業員のご家族の法律相談無料対応

事業所の従業員・従業員のご家族からの法律相談も、お一人年1回まで無料で利用できます。従業員の福利厚生にご活用ください。

3 法律相談等最優先対応

顧問先の法律相談や事件対応は、最優先に対応致します。

4 研修無料対応（年1回）

個人情報保護・身体拘束と記録・リスクマネジメント等の介護・福祉事業に関係する法律問題に関する研修を年1回無料でご利用できます。

5 事件依頼時の顧問割引

事件対応を依頼される場合、着手金から30%割引させていただきます。

顧問契約の料金は、月額3万3000円から（事業所の規模により変わります）となっています。顧問契約に関するご相談は、無料でお受けしていますので、お気軽にお問い合わせ下さい。

崎陽合同法律事務所

TEL 095-827-3535

FAX 095-823-0616

長崎市賑町5番21号パークサイドトラヤビル401

弁護士（社会福祉士・精神保健福祉士） 伊藤 岳
（長崎県弁護士会所属）

