

ハラスメントにならないために…

以下の項目が出来ているかチェックしてみてくださいね。



□偏見をなくし、一人ひとりの個性を認め合い、お互いの人格を尊重しましょう

物事への考え方や受け止め方は一人一人違います。「当たり前だ!」「ふつうは○○でしょう」という考えは個々で異なります。また不快に感じるか否かも個人差がありますので、思い込みや決めつけをしないようにしましょう。

□お互いが大切なパートナーであるという意識を持ちましょう

相手から『抗議がない＝嫌がっていない』と思わないでください。お互いの関係性によっては『相手が明確な意思表示ができない』ことがよくあることを忘れないでください。何も言わないから問題ないと思わないようにしましょう。

□お互いのコミュニケーションをきちんと取る

良い事も、悪い事も伝えることができる環境作りを心がけましょう。不快な気持ちを伝える時は感情的にならないように心がけましょう。相手が不快に感じていたり、嫌がっているとわかったときは、その言動を繰り返さないようにしましょう。

高齢化社会に向けて在宅医療・介護の需要が高まっているなか、在宅医療・介護を担う人材確保は大きな課題です。特に介護職員の人材不足は深刻な問題です。

ハラスメントにより離職する職員をなくし、専門職が安全で安心できる環境を整えることがより良いケアの提供に繋がります。

住み慣れた鎌倉で、最期まで安心して生活できるよう、我々と利用者様、ご家族様がお互い思いやりの気持ちを忘れずに尊び、より良いサービスが提供できますようご協力をお願いいたします。

最後にストーカー行為について

ストーカー行為とは

「好意、あるいは怨恨を寄せている人物に対し、相手が嫌がっているにも関わらず関心をひこうとしたり、嫌がらせをおこなったりする迷惑行為」です。

「**ストーカー規制法**」という法律で、**9種類の行動を「ストーカー行為」と定め、状況によって警察が警告・禁止条例・逮捕**など犯罪としての措置を下すことが可能になりました。

- ① つきまとい・待ち伏せ・押しかけ・うろつき等
- ② 監視していると告げる行為
- ③ 面会・交際などの要求
- ④ 乱暴な言動
- ⑤ 無言電話・連続した電話・文書・ファクシミリ・メール・SNSのメッセージ等
- ⑥ 汚物などの送付
- ⑦ 名誉を傷つける
- ⑧ 性的羞恥心の侵害
- ⑨ GPS機器等を用いた位置情報の無承諾取得等



作成 公益社団法人 鎌倉市医師会  
協力 鎌倉市

2024年3月発行

## 心ない一言や行いが ハラスメントになってしまう!?

一緒に考えてみましょう



相手を不快に捻せたり不利益を与えたりするなど、肉体的・精神的な苦痛を与え、人間としての尊厳を侵害する行為はハラスメントで、犯罪になる場合もあります。

医療・看護・介護のサービス現場で今、ハラスメントが増えています! ハラスメントはサービスを受ける側だけが感じるものではありません。

サービスを提供している医療職、介護職も、一部の利用者やご家族からの行為言動をハラスメントと感じていることがあります。

これまで利用者からハラスメントを受けたことがある職員

4~7割



介護現場における  
ハラスメント対策マニュアル  
厚生労働省

訪問医が身の危険を感じるような経験をしたことがある

4割



~在宅医療の安全確保に関する  
調査報告書~  
(一社)全国在宅療養支援医協会

利用者・家族からの暴力を受けたことがある訪問看護師

4~5割



訪問看護師が利用者・家族から受ける  
暴力に関する調査研究事業報告書  
一般社団法人全国訪問看護事業協会

人と人との関わりなので、合う、合わない、好き、嫌いなどあると思いますが、医療も看護も介護も専門職としてお一人お一人と向き合い、専門職としてケアを提供しています。お互いの信頼関係があってこそ、より良いサービスの提供ができます。ハラスメントは、サービスの提供を困難にし、時には職員の退職につながる行為となります。医療職・介護職側も、サービスを受ける側も、安心、安全な環境のもとでサービスを授受できるよう皆様のご協力をお願いいたします。

## ハラスメント具体例

ハラスメント発生時、サービス提供が即中止、場合によっては警察への相談、通報ということもあります。ハラスメントの具体例をあげてみましたので、一緒にハラスメントを考えてみましょう。

**身体的暴力：**身体的な力を使って危害を及ぼす、またはその恐れがある行為

たたく・つねる・蹴る・つばを吐く・物を投げる など



### 市内で実際にあったこと

- ・入浴介助中、シャワーをかける又はシャワーヘッドで叩く
- ・ひっかく かみつく ひっぱる
- ・頭や体をたたく

**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

大声を出す・怒鳴る・特定の職員にいやがらせをする・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求、強要する・無視する・威圧的な態度で接する など



### 市内で実際にあったこと

- ・緊急往診希望で夜間休日に呼ばれて行くとやっぱり不要と、本人には会えないまま玄関前で帰された
- ・夜間診察中、患者がセカンドバッグからナイフを出してちらつかせていた
- ・訪問の際、ばい菌と呼ばれ続けた
- ・介護保険以外の要求にできない事を伝えると、何もしてくれないなら帰れと言われた
- ・利用者家族に「〇〇がなっていない」「〇〇ができない」「考えが甘すぎる」など言い続けられ、職員が精神的に大きな負担を感じた

**セクシュアルハラスメント(通称：セクハラ)：**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

必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・あからさまに性的な話をする  
サービス提供と無関係に下半身を丸出しにする・裸の写真をみせる など

**\*性別に関係なくセクハラになります!!**



### 市内で実際にあったこと

- ・家族（異性）が下着姿で対応される
- ・キスしたい、僕と〇〇と結婚するといいね、抱きついていい？
- ・血圧測定時に胸を触られた、家族（異性）から抱きつかれることがあった

**その他：**度を越えたクレームやストーカー行為

長時間の電話・特定の職員につきまとう など



### 市内で実際にあったこと

- ・執拗に話しかけられる。プライバシーを調べられていた
- ・家柄や学歴など個人情報への不満、夜間、休日帯にクレーム、緊急でない連絡を繰り返す
- ・ご家族からケアの質が悪いと30分電話で怒鳴られる
- ・家族が自宅にカメラを設置し訪問してくる職員の動きを監視

このような行為はほんの一例です。医療も介護も出来ること、出来ないことが法律で決まっています。医療・介護行為を行う場所や事業所の規模によっても出来ること、出来ないことがあります。出来ないことがあることをご理解いただき、相談しながらサービスを提供させていただきます。

### これらの行為に該当しない例

認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD※等）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要がありますが、認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、サービス提供者の安全に配慮する必要があることには変わりありませんから、ハラスメントか、BPSD等認知症等の病気または障害による言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断いたします。

※BPSDとは認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）

参考：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 株式会社 三菱総合研究所 R4年3月改訂より