令和８年度 京都地域包括ケア推進団体等交付金事業
人材確保支援・生産性向上プロジェクト

ハラスメント対策研修会報告

開催日：令和8年11月14日（土）14時～16時
場　所：佛教大学二条キャンパス
方　法：参集＋Zoom（ハイブリッド研修）
参加者：京都府内で働く医療・介護・福祉職の方
　　会場28名、Zoom56名（計84名）
目　的：在宅医療・介護現場のハラスメントの実態と対策を学び、職員が安心して働き続けられる環境を整備して人材の確保・定着を図る。相談体制と心理的安全性を学び、組織全体の対応力を強化する。

テーマ「訪問現場におけるハラスメント対策とリスクマネジメント」

～大切な人材を守り、安心して働ける職場づくりのために～

講師

森ノ宮医療大学大学院
保健医療学研究科
在宅看護学教授
武　ユカリ　氏





司会

訪問看護ステーション右京医師会
協議会監事　藤澤　泉利

講義内容

１．ハラスメントの理解と判断
身体的暴力、暴言・威圧・過大な要求などの精神的暴力、性的言動によるハラスメントがあり、電話やSNSも対象となり得る。研修では、訪問看護・介護職員の被害経験や、脅迫・監禁・凶器による危険を含む重大事案も紹介された。カスハラは「顧客等からの言動」「社会通念上許容される範囲を超える」「就業環境が害される」の3要素で判断する。

２．組織の責任と発生前の備え
正当な苦情や事業所側の説明・対応の不備は、カスハラと区別して対応する。一方、接遇に問題がなくても発生し得るため、職員個人の責任にしてはいけない。事業主には方針の明確化・周知、相談体制の整備、発生後の迅速かつ適切な対応、抑止措置が求められる。契約時の説明、マニュアル、研修・事例検討、複数人訪問や防犯機器、関係機関との連携を準備する。

３．発生時の対応
小さな違和感の段階で報告し、一人で抱えないことが基本である。「大声で怒鳴るのはやめてください」など、問題となる行為を具体的かつ冷静に伝える。「人・場所・時間を変える」対応でエスカレートを防ぎ、危険が迫る場合は退避を優先して警察へ通報・相談する。

４．発生後の記録と支援
日時・場所・状況・具体的言動・被害の程度・対応・その後の経過を5W1Hで記録し、組織で共有して再発防止に生かす。相談した職員を責めたり「気にしすぎ」と片付けたりせず、まず話を聴いて安全と心身への影響を確認する。必要なケアの継続も考慮し、医療的評価、訪問方法の変更、サービス中断等を関係者と検討する。



アンケート結果より

１．分かりやすく、実践的な内容としての評価が多かった。
「分かりやすい」「具体的で理解しやすい」「現場で活かせる」といった意見が多く寄せられた。特に、訪問看護や在宅支援の現場で実際に起こり得る事例をもとにした説明や具体的な対応策が紹介されたことで、日常業務に直結する学びになったとの評価が目立った。また、グループワークやロールプレイなど、さらに実践的な学習機会を希望する意見もみられた。

２．ハラスメント対応における記録の重要性への理解が深まった。
事実を客観的かつ具体的に記録することの重要性を改めて認識したという意見が多数みられた。適切な記録を残すことが、組織的な対応や職員を守るための根拠となることを学び、日頃の記録のあり方を見直す契機となった参加者も多くみられた。記録の残し方や情報共有の方法についても実践的な学びが得られたとの声があった。

3. 一人で抱え込まず、組織として対応することの大切さが共有された。
訪問看護や訪問介護では職員が一人で対応する場面が多いため、問題を抱え込まず早期に相談することの重要性が再認識された。ハラスメントへの対応は個人の問題ではなく、事業所やチーム全体で取り組むべき課題であるとの理解が深まった。あわせて、報告しやすい職場環境づくりや管理者による支援体制の整備が重要であるとの意見も多くみられた。

4. 利用者支援と職員の安全・尊厳の両立の必要性が再確認された。
利用者や家族の思いに寄り添うことは重要である一方、職員が過度に我慢したり負担を抱えたりすることは望ましくないとの認識が共有された。「ダメなことはダメと伝える」「毅然とした対応を行う」といった姿勢の必要性を学び、利用者の権利と職員の安全・尊厳の双方を守ることが重要であるとの理解が深まった。また、契約時の説明やルールの明確化の重要性についても多くの意見が寄せられた。

5. 学びを事業所全体に広げ、体制整備につなげたいという意欲がみられた。
研修内容を職員間で共有したい、事業所内研修や勉強会を実施したい、ロールプレイを取り入れたいといった意見が多数みられた。さらに、契約書やハラスメント対応マニュアルの見直し、対応フローの整備、職員間での共通認識の形成など、組織的な改善につなげたいという声も多くあった。研修で得た知識を個人の学びにとどめず、職場全体の安全な環境づくりに活かそうとする意欲がうかがえた。











広報委員より

ハラスメント対策は、職員に我慢や毅然とした対応を求めることではありません。被害を見逃さず、相談・記録・情報共有を徹底し、組織全体で職員と利用者双方の安全・尊厳を守る仕組みをつくることが大切だと思いました。

京都府訪問看護ｽﾃｰｼｮﾝ協議会　　広報委員　羽賀・松本・真柄