

表2 取り組み事項チェックリスト

1 基本の方針	
<input type="checkbox"/>	法人・事業所内で暴力・ハラスメント対策の基本方針がある
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメントはいかなる場合でも認められないこと、暴力・ハラスメント対策は事業主・管理者の責務であることが、事業所内で基本方針を職員に周知している

2 日頃からの備え	
<input type="checkbox"/>	訪問先で暴力・ハラスメントが発生した時の管理者の役割や、対処方法のルールを定めたマニュアルを作成し、随時更新している
<input type="checkbox"/>	職員に事業所の暴力・ハラスメント対策について周知している
<input type="checkbox"/>	職員に暴力・ハラスメント対策に取り組むべき事項の研修を行っている
<input type="checkbox"/>	事業所における暴力・ハラスメントについての職員からの相談・報告体制を整えている
<input type="checkbox"/>	事業所内で、職員同士が暴力・ハラスメントについて感じていること等を共有する機会を設けている
<input type="checkbox"/>	利用者等に関する情報収集を行い、暴力・ハラスメント発生の可能性についてアセスメントを行い、リスク回避を行っている
<input type="checkbox"/>	利用者等へ暴力・ハラスメント対策に対する事業所の方針を事前に説明し、理解を得ている
<input type="checkbox"/>	利用者等へ介護保険サービスにおいて提供できるサービスの内容や範囲について、説明し、理解を得ている
<input type="checkbox"/>	ケアマネジャーや行政（保険者・地域包括支援センター・保健所等）及び、多職種・関係機関と連携し、対策の検討の機会を確保し、協働して対応できる体制を構築している
<input type="checkbox"/>	職員に、接遇やコミュニケーション技術の研修を行っている
<input type="checkbox"/>	職員に、職員自身の個人情報をもやみに開示しない等利用者等との節度ある関係の維持について説明している

3 契約時・初回訪問前の予防	
3-1 契約時の利用者等に対する説明	
<input type="checkbox"/>	事業所の暴力・ハラスメントに関する基本方針や発生時の対応を説明する
<input type="checkbox"/>	介護保険制度におけるサービスの範囲及び契約書・重要事項説明書等の内容（暴力・ハラスメントに関わる事項を含む）について説明する
<input type="checkbox"/>	どの職員でも統一した説明ができるように教育を行う
3-2 訪問先の情報収集	
<input type="checkbox"/>	契約時に訪問先となる利用者について事前に情報収集し、暴力・ハラスメントのリスクを把握する
<input type="checkbox"/>	利用者等の疾患等の情報を収集し、その病状の特徴を理解し、担当職員と共有する
<input type="checkbox"/>	リスクが高い場合は（例：「利用者を複数で訪問する」「管理者等が同行する」「同性の職員を配置する」「午前中に訪問する」等）対応を検討する
<input type="checkbox"/>	複数人で訪問が必要な場合、利用者等の同意を得る
<input type="checkbox"/>	訪問時間中に、利用者の家族等の付き添いがあるかどうか状況を把握する
<input type="checkbox"/>	職員がケアに専念できるように依頼する（例：ペットがいる場合は、ケージに入れる等）
<input type="checkbox"/>	訪問先の間取り（ケア提供場所と玄関や台所の位置等）を把握し、事業所内で情報共有する
<input type="checkbox"/>	緊急時の対応に備え、事業所内に1人以上の待機者（管理者・連絡調整者）をおく
3-3 職員自身の準備	
<input type="checkbox"/>	事業所の基本方針を理解する
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメント対策マニュアルについて理解する
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメント対策に関する研修を受ける
<input type="checkbox"/>	適切で丁寧な言葉を遣い、穏やかに冷静に対応する準備をする
<input type="checkbox"/>	相手に刺激や不快感を与えないように身だしなみを整える
<input type="checkbox"/>	動きやすい服装と必要があれば走れる靴とする
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメント発生時の緊急対応・連絡がとれる手順を理解する
<input type="checkbox"/>	携帯電話を携帯し、事務所の連絡先、最寄りの警察等の電話番号を登録する
<input type="checkbox"/>	訪問先に訪問する時間を正確に伝える
<input type="checkbox"/>	事業所の待機者に、訪問の場所、滞在時間、移動手段（徒歩、自転車、自動車、電車等）経路等をあらかじめ報告する
<input type="checkbox"/>	訪問時、ドア近くに座る等、退路を確保する
<input type="checkbox"/>	利用者等から職員個人の情報の提供を求められても断り、節度ある良好な人間関係を築く
<input type="checkbox"/>	利用者等から理不尽な要求があった場合は適切に断る
<input type="checkbox"/>	利用者等からお茶、お菓子、お礼、品物等を受け取ることは事業所として禁止していることを確認する
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合や、そのおそれを感じる場合は、速やかに事業所に報告・相談する

4 暴力・ハラスメントの発生時の対応	
4-1 職員自身の対応	
<input type="checkbox"/>	身の安全を優先し、危険な場合は、その場を離れる
<input type="checkbox"/>	利用者等が興奮している場合、不穏な状況のときは距離を保つ
<input type="checkbox"/>	性的な言動等に対しては愛想笑いやあいづちをうたず、あるいは、毅然とした態度で、やめてほしいと伝える
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、低い声で話しかけ、落ち着いて話せる環境に誘導する
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、不快であることや（例：「この状況では、十分なケアができないので、その行為をやめてもらいたい」等）やめるように言う
<input type="checkbox"/>	安全を確保できない場合はケアの中止を検討する
<input type="checkbox"/>	身の安全が保たれ、ケアの継続ができると判断できれば、ケアを継続する
<input type="checkbox"/>	ケアの継続が難しい場合はケアを中断し、管理者に連絡し、指示を受ける
<input type="checkbox"/>	利用者等の状況からケアの中断がためられる場合は、管理者に連絡し、支援を待つ
<input type="checkbox"/>	暴行による被害を受けた時は、警察に通報する
<input type="checkbox"/>	けがをしている場合は医療機関を受診する（受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらう）
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメントの現状を管理者不在の場合、事業所内の職員に報告し、管理者の指示を受ける
4-2 事業所の対応	
<input type="checkbox"/>	暴力・ハラスメントの報告・連絡に対し、被害職員の心身の状況を把握し、身の安全を優先するように伝える
<input type="checkbox"/>	ケアの継続について、安全を優先し危険性があれば、業務を中断するように伝える
<input type="checkbox"/>	ケアの継続が必要であり、一人では安全が保たれない場合は、支援に向かう職員、待機する職員を決定し、協力体制を整える
<input type="checkbox"/>	被害職員に医療機関を受診するよう促す。受診時は労災になる可能性があるため、健康保険証を使用せず、診断書の原本をもらうよう指示する
<input type="checkbox"/>	必要に応じ、利用者の家族、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政等、利用者に関係する外部の関係者に連絡し、暴行による被害を受けた時は、警察に通報する

5 暴力・ハラスメントの発生後の対応

5-1 暴力・ハラスメント事案の事実関係の確認、原因への対処

- 訪問先に暴力・ハラスメントの発生状況を確認するため管理者が訪問して、客観的に記録に残す
- 暴行・ハラスメントの発生状況を被害職員、暴力・ハラスメント行為者の双方に確認する
- 他の事業所のサービス責任者と連携を図る。利用者の暴力・ハラスメント行為が、疾患から起因するものであれば、主治医と連携を図り、対策を行う
- 暴力・ハラスメント行為者へサービスの継続ができない場合には、事業所の変更等の対応を行う
- 暴力・ハラスメント行為者に関係するサービス提供事業者や地域包括支援センターも交えたサービス担当者会議において、暴力・ハラスメント対策について意見交換の機会を提案する

5-2 被害職員のケア

- 被害職員へ、暴力・ハラスメントを受けた状況について、記録に残し、提出するように伝える
- 必要に応じて、被害職員に対して、受診や休暇等の業務調整を行う
- 被害職員の意向を確認し、警察への被害届と法的措置についての支援を行う
- 必要に応じて、カウンセリングや治療を受けるよう支援する

6 再発防止策

- 事業所の暴力・ハラスメントに対するマニュアルや対応を見直す
- 実施した暴力・ハラスメント対策について、安全管理体制の整備、発生後の対応の強化を行い、評価に対し、暴力・ハラスメントのリスク要因を再度アセスメントし、再発を予防する