

三団体合同研修 総括報告書

訪問介護におけるハラスメント対策と 多職種連携に関する指針

現場を守り、持続可能な地域福祉の基盤を構築するための具体的アクションプラン

報告者

多職種連携委員長 佐藤佑輝

要旨



組織的防御策の必要性

ハラスメントは個人の問題ではなく、ルールの不徹底が引き金となる「組織的な課題」である。



多職種連携の深化

ケアマネジャーや訪問看護師を外部パートナーとして位置づけ、能動的に情報を共有する。



「仕組み化」による持続可能性

スタッフの努力に依存せず、情報共有・方針確立・連携の三本柱を仕組みとして定着させる。

ハラスメント対策としての情報共有

体制不備が招くリスク

現場ルールの共有欠如が、利用者の混乱や不満を招き、ハラスメントを誘発する。

情報の不一致を撲滅

スタッフ間で状況を正確に共有する文化こそが、トラブルを未然に防ぐ。

実効性の高い共有文化

「なんとなく」ではなく、詳細かつ定量的な情報共有を組織のスタンダードにする。



断固たる方針の明文化

させない・許さない・我慢しない

ハラスメントに対して「耐える」のではなく、組織として明確な拒絶の意思表示を行います。

契約段階で、ハラスメントに対する方針と対策を明示し、利用者の理解を事前に得ておくことが、現場スタッフの安全を担保する第一歩となります。

テキストを選択

契約書

現場を守る具体的な安全確保策



即時退室の権利

危険を感じた際、ヘルパー自身の判断で即座に退室することを権利として認める。



複数人対応への切替

兆候が見られる場合には、単独訪問から複数人による体制へと速やかに変更する。



事前合意の徹底

サービス開始前に、ハラスメント時の対応方針をきちんと説明し、契約の一部として確実に合意する。

多職種連携（共に解決する）



共に解決する

ケアマネジャーからの情報が不足していても非難せず、共に解決を図るパートナーとして接します。

現場に最も近い立場にある訪問介護員が、利用者の微細な変化を能動的に拾い上げることが、地域包括ケアの質を高めます。

多職種連携（事業所内外への報告・共有体制）

ステップ	アクション	目的
1. 気づき	ヘルパーが些細な事象をサービス提供責任者へ即時報告	リスクの早期発見
2. 集約	サービス提供責任者が情報を整理し、対策を検討	組織的判断の迅速化
3. 還流	ケアマネジャーへ報告し、訪問看護等へ共有を依頼	多角的な支援の実現

結論：三本の柱による仕組み化



徹底した情報共有

情報の不一致を無くし、利用者とのトラブルを未然に防ぐ文化の醸成



明確な組織方針

「ハラスメントを許さない」姿勢の明文化と、具体的な安全確保策の運用



有機的な多職種連携

地域パートナーと協調し、現場を孤立させない支援体制の構築

ヘルパーが安心して働ける環境こそが、質の高い介護サービスの源泉である。