

⑧ハラスメント対策について

1. 直近の統計と背景（なぜ対策が必要か）

ハラスメントの発生状況は、関係団体（NCCU 2024 年調査等）によると、概ね「4 人に 1 人から 3 人に 1 人」の職員が直近数年で被害を経験しているといった調査結果が出されるなど、深刻な実態が浮き彫りになっています。

介護現場におけるハラスメントは、単なるマナーの問題ではなく、事業継続を揺るがす重大なリスクです。

- **人材不足と離職への直結:** 利用者や家族からのハラスメントは職員の離職に直結しており、人材確保が喫緊の課題である介護業界において、安心して働ける環境整備は不可欠です。
- **サービスの質の低下:** ハラスメントを放置することは、職員の心身を深く傷つけるだけでなく、最終的にサービスの質の低下やさらなる人材流出を招く要因となります。
- **円滑なサービス利用の障害:** 適切な対策を講じることは、利用者にとっても介護サービスを継続的かつ円滑に利用し続けることにつながる重要な取り組みです。

2. 国のハラスメント対策

国は以下のとおり、ハラスメント対策の強化を図っています。

- **令和 3 年度介護報酬改定（義務化の開始）:** 全ての介護事業者に対し、職場内のパワーハラスメント・セクシュアルハラスメント、および利用者・家族からのセクハラへの対策を講じることが義務付けられました。
- **カスタマーハラスメント（カスハラ）対策の義務化検討:** 現在、利用者や家族等によるカスハラについても、運営基準等において義務付けを行うことが検討されており、今後国の指針に基づいたマニュアル改訂が進められる予定です。
- **介護報酬による評価:** 暴力行為や著しい迷惑行為が認められる利用者に対し、同意を得て複数名でサービス提供を行った場合、加算（例：訪問介護では所定単位の 200/100）による評価が認められています。

- **国の事業者支援:** 国は「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」や研修の手引き等を作成・公開しています。

- ・ 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

- ・ カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

3. 事業者として心がけるべき基本姿勢

ハラスメント対策を現場任せにせず、組織として以下の原則を徹底する必要があります。

① 組織的対応の徹底

- **個人の問題としない:** ハラスメントを職員への「権利侵害」と認識し、担当者一人に抱え込まず、組織全体で対応する体制を構築します。
- **初期対応の重視:** 初動の遅れや不適切な対応は関係悪化を招き、さらなるハラスメントを誘発するため、迅速な事実確認と対応が求められます。

② 医療的アプローチとの切り分け（BPSD への対応）

- **認知症症状（BPSD）への配慮:** 認知症等の症状（もの盗られ妄想等）による言動は「ハラスメント」ではなく、医療的・介護的なケアプランの修正等で解決を図ります。
- **職員の安全確保は別個:** たとえ病気に起因する言動であっても、職員の安全を守るための対策（複数名対応等）は組織として必ず実施しなければなりません。

③ 外部機関との連携と契約解除

- **孤立しない体制:** 施設内だけで解決しようとせず、主治医、警察、弁護士、地域包括支援センター等の外部専門機関と日頃から連携を強化しておきます。
- **契約解除の判断:** サービスの提供拒否（契約解除）には「正当な理由」が必要です。被害の重大性や再発可能性を慎重に考慮して判断します。

4. 対策実施状況チェックリスト

以下は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等に基づく、自己点検項目です。貴施設・事業所において適宜ご活用ください。

【管理者・法人向け】組織体制のチェック

- **基本方針の明示:** 組織のトップが、ハラスメント対策への基本姿勢を明確に示し、職員や利用者に周知しているか。
- **マニュアルと報告フロー:** 対応マニュアルを作成し、事案発生時の社内報告・相談システムが確立されているか。
- **相談窓口の周知:** 職員が安心して相談できる窓口を設置し、その存在を周知しているか。
+
- **教育訓練の実施:** 職員に対し、ハラスメントの基準や対応方法についての研修を定期的に行っているか。
- **被害者ケア:** 被害に遭った職員のメンタルケアや不利益取扱いの禁止を徹底しているか。

【職員向け】現場対応のチェック

- **サービス範囲の理解:** 介護保険制度で「できること・できないこと」を正しく理解し、利用者等に説明できるか。
- **マニュアルの認識:** 組織の基本方針や、ハラスメントが起きた際の報告ルートを知っているか。
- **一人で抱え込まない姿勢:** ハラスメントを受けた際、また同僚が受けているのを見た際、速やかに上司へ相談できているか。
- **自己点検:** 自身の言動が利用者等の感情を逆なでし、ハラスメントを誘発する要因になっていないか常に意識しているか。