

介護現場におけるハラスメント対策の推進について

1. 概要

地域包括ケアシステムを推進していく上で、介護人材の確保は、重要な課題であり、介護職員が安心して働くことができるよう、ハラスメント対策を含む職場環境・労働環境の改善を図っていくことが必要である。

令和6年度介護報酬改定に関する審議報告では、「訪問介護員等の人材不足は喫緊の課題であり、就労希望者が少ない要因に、1人で利用者宅に訪問してケアを提供することに対する不安が挙げられているところ、ハラスメント対策・ICTの活用等を含めた働きやすい職場づくりに向けた取組を引き続き推進する」とされている。

引き続き、訪問介護をはじめ、介護サービスにおけるハラスメント対策に係る取組について推進していくこととしている。

2. 基準省令上の対応

パワーハラスメント及びセクシュアルハラスメントなどのハラスメント対策については、介護サービス事業者の適切なハラスメント対策を強化する観点から、全ての介護サービス事業者に、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策として必要な措置を講ずることが「令和3年度報酬改定」から義務づけられている。

併せて、カスタマーハラスメントについては、その防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが推奨されている。

これらのことを踏まえ、適切な運用をお願いしたい。

法令上事業者に求められる措置	
講ずべき措置	<対象> ● 職場における ・ セクシュアルハラスメント ・ パワーハラスメント ● <u>利用者やその家族等から受ける</u> ・ <u>セクシュアルハラスメント</u> <内容> ● 就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じること。 ※特に留意すべき点 ① 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発 ② 相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
講じることが望ましい措置	<対象> ● <u>利用者やその家族等から受ける</u> ・ <u>顧客等からの著しい迷惑行為</u> = カスタマーハラスメント <内容> ● ①及び②の必要な措置を講じるにあたっては、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の措置も講じることが推奨。

3. マニュアル・手引き等の活用

特に、利用者又は利用者の家族等からのハラスメントに関しては、厚生労働省が

「①介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」や「②管理者・職員向けの研修用の手引き」、「③介護現場におけるハラスメント事例集」などが作成され、厚生労働省ホームページにおいて周知されている。これらの積極的な活用をお願いしたい。

(厚生労働省HP https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html)

①対策マニュアル：

平成30年度老人保健健康増進等事業（介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業）において作成したものを、令和3年度老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究事業」にて改訂。

②研修の手引き：

令和元年度老人保健健康増進等事業（介護現場におけるハラスメントに関する研修・相談支援の在り方に関する調査研究事業）において作成したものを、令和3年度老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル・研修手引き等の普及啓発に関する調査研究事業」にて改訂（職員向け研修用動画を除く）。

③事例集：

令和2年度老人保健健康増進等事業（介護現場におけるハラスメントへの対応に関する調査研究事業）において作成。

4. サービス提供困難事例に対する対応

なお、各介護サービス施設・事業所は、基準省令において、正当な理由なくサービスの提供を拒んではならないこととされている。

利用者やその家族等から各介護サービス施設・事業所の職員に対してハラスメントがあった場合については、市町村及び各介護サービス施設・事業所においては、研修の手引きの記載（※）も参考にいただき、適切に対応するようお願いする。

(※) 研修の手引きにおけるサービス提供の拒否に関する記載

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑥

(vii) ハラスメントを理由とする契約解除は「正当な理由」が必要であることを認識すること

- 前提として、利用者やその家族等に対して、施設・事業所として対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。
- このような努力や取組を行っていても、やむを得ず契約解除に至るケースもあるかもしれません。しかし、施設・事業者側からする契約解除には「正当な理由」（運営基準）が必要です。「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、

- ハラスメントのハラスメントによる結果の重大性
- 再発可能性
- 契約解除以外の被害防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度

…等を考慮する必要があります。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑦

- 「正当な理由」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

ア) 「正当な理由」が肯定される可能性のある場合

- 利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合であって、他の施設・事業者及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合ったが、再発の可能性がある、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたときに、契約解除の予告期間を置くとともに、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

イ) 「正当な理由」が否定される可能性のある場合

- 職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にした場合に、その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図ったり、担当職員を変更したりすることもなく、また、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じることもなく、直ちに契約を解除した場合。