

(8) ハラスメント対策の強化

★ 対象サービス…全サービス

地域包括ケアシステムを推進していく上で、介護人材の確保は大変重要な課題であり、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必要があります。

このため、**パワーハラスメント及びセクシャルハラスメント**などのハラスメント対策として、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、ハラスメント対策として必要な措置を講ずることを義務付けています。**

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ずることを推奨しています。

①事業者に求められる措置は次のとおりです。

講ずべき措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none">○職場における<ul style="list-style-type: none">・セクシュアルハラスメント・パワーハラスメント○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none">・セクシュアルハラスメント <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none">ア 職場におけるハラスメントの内容やハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。イ 相談（苦情を含む）に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
講じることが望ましい措置	<p><対象></p> <ul style="list-style-type: none">○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none">・顧客等からの著しい迷惑行為＝カスタマーハラスメント <p><内容></p> <ul style="list-style-type: none">ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備イ 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）ウ 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

上記取組を行うにあたって参考になるマニュアル等が厚生労働省ホームページに掲載されているので**次の URL** からご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

○「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

○「(管理職・職員向け)研修のための手引き」及び「職員向け研修動画」

○「介護現場におけるハラスメント事例集」

②サービス提供困難事例に対する対応について

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提供を拒んではならないこととされています。利用者やその家族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が、すべて「正当な理由」に当たるわけではありませんが、事案によっては、各介護サービス施設・事業所がサービス提供を拒否することも考えられます。この点について、各介護サービス施設・事業所においては、令和3年度改定版の研修の手引きの記載（上記厚生労働省ホームページ参照）も参考にし、十分留意して対応するようにお願いします。

（参考）根拠法令等 ～訪問介護の場合～

H11 厚令 37

第30条 1～3（略）

4 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の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なければならない。

H11 老企 25 第3 - 3 (21) ④