

介護現場におけるハラスメント対策について

令和3年度の省令改正において、介護サービス事業者は、サービス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従業者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ることが義務化されました。

1 法令上事業者に求められる措置

(1) 事業主が講ずべき措置

ア 対象

- 職場における「セクシャルハラスメント」「パワーハラスメント」
- 利用者やその家族等から受ける「セクシャルハラスメント」

イ 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

(2) 事業主が講じることが望ましい措置

ア 対象

- 利用者やその家族等から受ける「顧客等からの著しい迷惑行為」
＝カスタマーハラスメント

イ 内容

- （１）の必要な措置を講じるに当たり、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されている。

ウ カスタマーハラスメントの防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組例

- ①相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ②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）
- ③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）

2 サービス提供困難事例に対する対応

各介護サービス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ます。

利用者やその家族等から各介護サービス事業所の職員に対してハラスメントがあった場合が、すべからく「正当な理由」に当たるわけではないですが、事案によっては、各介護サービス事業所がサービス提供を拒否することも考えられますので、十分留意して対応するようお願いします。

※以下、厚生労働省の「管理者向け研修のための手引き」から抜粋

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、

- ・ハラスメントによる結果の重大性
 - ・ハラスメントの再発可能性
 - ・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。

○「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。

3 その他

厚生労働省ホームページにおいて、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」や「管理者向け・職員向け研修のための手引き」、「介護現場におけるハラスメントに関する職員研修動画」、「介護現場におけるハラスメント事例集」が掲載されていますので、ご活用ください。

○厚生労働省ホームページ URL

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

※千葉県ホームページにおいてもリンクで紹介しています。

<https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigojigyousha/kaigo-harassment.html>

介護事業者向けカスタマーハラスメントの無料法律相談窓口について

千葉県では、介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働き続けられる環境を整備するため、県内の介護事業所・介護施設をマネジメントする立場にある方を対象として、介護サービスの利用者やその家族等からのカスタマーハラスメントへの対応に関する法律相談の窓口を設置しています。

(1) 対象者

千葉県内にある介護事業所・介護施設をマネジメントする立場にある方（管理者、施設長）を対象としています。なお、実際に相談いただく際は、ハラスメントを受けている職員の方も同席いただけます。

(2) 対象となる条件

- ア 介護現場における案件であること。
- イ 利用者本人又はその家族等によるカスタマーハラスメントの案件であること。

(3) 法律相談の概要

- ・千葉県弁護士会に所属する弁護士が法律相談に応じます。
- ・面談方法は、千葉県庁での面談又はオンライン（Zoom）で行います。
- ・月2回相談日を設定しています。詳細は千葉県ホームページをご覧ください。
- ・相談時間は1時間以内とします。
- ・相談費用は無料です。

(4) 過去の相談内容

○相談例1

経緯：高圧的な態度で指差しをしながら興奮する。身体的接触（小突くなど）が見られる。モニタリング時には毎回感情的になる。侮辱するような言動が続いている。

相談内容：このような態度はカスタマーハラスメントに該当するのか？
契約解除はどのように行ったら良いか？

○相談例2

経緯：利用者の妻からのカスタマーハラスメント。介護現場の詳細について口出し・職員を拘束し話し込むことが多く、職員が疲弊している。

相談内容：契約解除ができるか？契約解除が難しい場合、対応方法があるか？

カスタマーハラスメントに対する法律的なアドバイスが必要な場合は、ぜひ無料相談窓口をご活用ください。

詳細、申し込みはこちら 

千葉県 HP： <https://www.pref.chiba.lg.jp/koufuku/kaigohoken/cusharahouritusouda.html>