

令和6年度 集団指導

〔全サービス共通〕

介護現場におけるハラスメント対策について

日向市 健康長寿部
高齢者あんしん課 介護認定係

パワーハラスメントの定義

◆職場のパワーハラスメントとは

職場のパワーハラスメントとは、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

「労働者」とは

正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。

また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者(派遣先事業主)も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要がある。

「職場」とは

事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。

勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。

「職場」の例：出張先、業務で使用する車中、取引先との打ち合わせの場所(接待の席も含む)等

職場におけるパワーハラスメント

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
 - ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
 - ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、
- ①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました

※中小事業主も対象となります。

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の法改正により、以下のとおり、防止対策が強化されました。

(①・②の内容は職場におけるパワーハラスメントも同様です。)

- ①事業主及び労働者の貴務を法律上明記
- ②事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応
※セクシュアルハラスメントのみ

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者(以下「行為者」という。)に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

●例

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素(当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況(※)、行為者の関係性等)を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動など業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得ます。

※「属性」……(例)経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等
「心身の状況」…(例)精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「就業環境が害される」とは

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境を害する場合があります。

「ハラスメント基本情報」ハラスメントの類型と種類

あなたの周りにありませんか？こんなパワハラ。

①身体的な攻撃



- 殴打、足蹴りを行う
- 相手に物を投げつける

②精神的な攻撃



- 人格を否定するような言動を行う
- 長時間にわたって、業務に関する厳しい叱責を繰り返す

③人間関係からの切り離し



- 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる

④過大な要求



- 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

⑤過小な要求



- 管理職でもある労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる

⑥個の侵害



- 労働者を職場外で継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする

あなたの周りにありませんか？こんなセクハラ。

①対価型セクシュアルハラスメント

②環境型セクシュアルハラスメント



事業主から性的な関係を要求されたが拒否したら、解雇された



上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛を感じて就業意欲が低下

「ハラスメント基本情報」ハラスメントの類型と種類

あなたの周りにありませんか？こんなマタハラ。

①制度等の利用への嫌がらせ型

②状態への嫌がらせ型



制度又は措置の利用に関する言動により就業関係が害されるもの



女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により、就業環境が害されるもの

あなたの周りにありませんか？こんなカスハラ。



手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものです。

あなたの周りにありませんか？こんな就活ハラ。



立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。

ハラスメントの定義 [パワーハラスメントの定義]

<p>職場のパワーハラスメントとは</p>	<p>職場のパワーハラスメントとは、職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、<u>①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。</u></p> <p>なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。</p>
<p>「職場」とは</p>	<p>事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれます。</p> <p>勤務時間外の「懇親の場」、社員寮や通勤中などであっても、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当しますが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意かといったことを考慮して個別に行う必要があります。</p> <p>「職場」の例：出張先、業務で使用する車中、取引先との打ち合わせの場所(接待の席も含む)等</p>
<p>「労働者」とは</p>	<p>正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員などいわゆる非正規雇用労働者を含む、事業主が雇用する全ての労働者をいいます。</p> <p>また、派遣労働者については、派遣元事業主のみならず、労働者派遣の役務の提供を受ける者(派遣先事業主)も、自ら雇用する労働者と同様に、措置を講ずる必要がある。</p>

ハラスメントの定義【パワーハラスメントの定義(つづき)】

①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者(以下「行為者」という。)に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

この判断に当たっては、様々な要素(当該言動の目的、当該言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況(※)、行為者の関係性等)を総合的に考慮することが適当です。

その際には、個別の事案における労働者の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動など業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得ます。

※「属性」・・・(例)経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等

「心身の状況」・・・(例)精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「就業環境が害される」とは

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とすることが適当です。

なお、言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも就業環境に害する場合があります。

ハラスメントの定義〔セクシュアルハラスメントの定義〕

職場のセクシュアルハラスメントとは	「職場」において行われる「労働者」の意に反する「性的な言動」により、労働者が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されることをいいます。
「職場」とは	労働者が通常働いているところはもちろんのこと、出張先や実質的に職務の延長と考えられるような宴会なども職場に該当します。
「労働者」とは	正社員だけではなく、契約社員、パートタイム労働者など、契約期間や労働時間にかかわらず、事業主が雇用するすべての労働者です。 また、派遣労働者については、派遣労働者のみならず、派遣先労働者のみならず、派遣先事業主も、自ら雇用する労働者と同様に扱う必要があります。
「性的な言動」とは	性的な内容の発言や性的な行動のことをいいます。 ○性的な内容の発言の例 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報(うわさ)を流すこと、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど ○性的な行動の例 性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為、強姦など
セクシュアルハラスメントの行為者とは？	事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒なども行為者になり得ます。男性も女性も、行為者にも被害者にもなり得ます。 また、異性に対するものだけでなく、同性に対する性的な言動もセクシュアルハラスメントになります。 被害者の性的指向※1や性自認※2に関わらず、性的な言動はセクシュアルハラスメントに該当します。 ※1 性的指向:人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか ※2 性自認:性別に関する自己認識
セクシュアルハラスメントが起こりやすい職場で見られる言動とは？	「男らしい」「女らしい」など、固定的な性別役割分担意識※3に基づいた言動は、セクシュアルハラスメントの原因や背景になってしまう可能性があります。 ※3 性別役割分担意識:「男性は外で働き、女性は家庭を守るべきである」といった性別に基づく役割意識のことです。 日頃から自らの言動に注意するとともに、上司・管理職の立場の方は、部下の言動にも気を配り、セクシュアルハラスメントの背景となり得る言動についても配慮することが大切です。

ハラスメントの定義〔妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの定義〕

職場の妊娠・出産・育児休業等ハラスメントとは	「職場」※1において行われる上司・同僚からの言動(妊娠・出産したこと、育児休業、介護休業等の利用に関する言動)により、妊娠・出産した「女性労働者」※2や育児休業・介護休業等を申出・取得した「男女労働者」※2の就業環境が害されることをいいます。 これらは、マタニティハラスメント(マタハラ)、パタニティハラスメント(パタハラ)、ケアハラスメント(ケアハラ)と言われることもあります。
「職場」とは	労働者が通常働いているところはもちろんのこと、出張先や実質的に職務の延長と考えられるような宴会なども職場に該当します。
「労働者」とは	正社員だけではなく、契約社員、パートタイム労働者など、契約期間や労働時間にかかわらず、事業主が雇用するすべての労働者です。 また、派遣労働者については、派遣労働者のみならず、派遣先労働者のみならず、派遣先事業主も、自ら雇用する労働者と同様に扱う必要があります。
妊娠・出産・育児休業等を理由とする不利益取扱いは禁止されています!	妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しない(契約社員の場合)といった行為は「ハラスメント」ではなく「不利益取扱い」となります。 例えば、妊娠したことを伝えたら契約が更新されなかった、育児休業を取得したら降格させられた、等が不利益取扱いに該当し、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法違反となります。
妊娠・出産・育児休業等ハラスメントに該当しない例もあります	「業務上必要な言動」はハラスメントに該当しません。ただし、労働者の意を汲まない一方的な通告はハラスメントとなる可能性があります。 ●制度等の利用を希望する労働者に対して、業務上の必要性により変更の依頼や相談をすることは、強要しない場合に限りハラスメントに該当しません。 ●妊婦本人はこれまで通り勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的に見て妊婦の体調が悪い場合に、業務量の削減や業務内容の変更等を打診することは、業務上の必要性に基づく言動となり、ハラスメントには該当しません。

ハラスメントの定義〔カスタマーハラスメントの定義〕

<p>カスタマーハラスメントとは</p>	<p>「企業や業界により、顧客・取引先(以下「顧客等」)への対応方法・基準が異なることが想定され、明確に定義付けられませんが、企業の現場では以下のようなものがカスタマーハラスメントと考えられます。</p>
<p>「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例</p>	<ul style="list-style-type: none">・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合
<p>「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例</p>	<p>○要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの</p> <ul style="list-style-type: none">・身体的な攻撃(暴行、傷害)・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)・威圧的な言動・土下座の要求・継続的(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)・差別的な言動・性的な言動・従業員個人への攻撃・要求 <p>○要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの</p> <ul style="list-style-type: none">・商品交換の要求・金銭補償の要求・謝罪の要求(土下座を除く)

ハラスメントの定義〔就活ハラスメントの定義〕

<p>就活ハラスメントとは</p>	<p>就活ハラスメントとは、「就職活動中やインターンシップの学生等に対するセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント」のことをいい、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為です。</p>
<p>ハラスメントを受けた学生にとって大きな心理的ダメージとなるだけでなく、企業にとっても、以下のような重大な問題が生じます。</p>	<ul style="list-style-type: none">・「就活ハラスメントを起こした会社」として、企業の社会的信譽を失い、企業イメージの低下・就職後の職場でもハラスメントが横行している会社だと学生に認識され、応募が減少する可能性・働いている従業員にも、働く意欲やモラルの低下により生産性に悪影響が及び、貴重な人材の退職・流失等のリスク
<p>労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法に基づく指針においては、就活ハラスメントに関する防止措置として、以下のように明記され、各企業における取り組みが求められています。</p>	<ul style="list-style-type: none">・雇用管理上の措置として、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化等を行う際に、就職活動中の学生等に対するハラスメントについても同様の方針を示すことが望ましい・就職活動中の学生等から職場におけるハラスメントに類すると考えられる相談があった場合に、その内容を踏まえて、必要に応じて適切な対応を行うように努めることが望ましい

介護現場におけるハラスメント対策について

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ことが必要です。

このため、令和3年度介護報酬改定においては、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、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を義務づけました。

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を推奨しています。

ハラスメント対策の強化

概要 対象:全サービス

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、ハラスメント対策を求めることとする。【省令改正】

基準

運営基準(省令)において、以下を規定(※訪問介護の例)

「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。」

(参考)ハラスメント対策に関する事業主への義務付けの状況

●職場におけるセクシュアルハラスメントについては、男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、事業主に対して、事業主の方針等の明確化や相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。(パワーハラスメントの義務付けについて、大企業は令和2年6月1日、中小企業は令和4年4月1日から施行(それまでは努力義務))

●職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しては、

①セクシュアルハラスメントについては、指針において、男女雇用機会均等法(昭和47年法律第113号)において事業主に対して義務付けている雇用管理上の措置義務の対象に含まれることが明確化された(令和2年6月1日より)。

②パワーハラスメントについては、法律による事業主の雇用管理上の措置義務の対象ではないものの、指針において、事業主が雇用管理上行うことが『望ましい取組』のとして防止対策を記載している(令和2年6月1日より)。

※職場におけるセクシュアルハラスメント:

=職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により当該労働者とその労働条件につき不利益を受けるもの又は当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの。

※職場におけるパワーハラスメント:

=職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、ii 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、iii 労働者の就業環境が害されるものであり、i からiiiまでの要素を全て満たすもの。

職場におけるハラスメントに関する法律

職場におけるハラスメントに関する法律は、以下のとおりです。

パワーハラスメントについて	職場において行われる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労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること	(労働施策総合推進法第30条の2関係)
セクシュアルハラスメントについて	職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること	(男女雇用機会均等法第11条関係)
妊娠・出産等ハラスメントについて	上司・同僚からの妊娠・出産等に関する言動により妊娠・出産等をした当該女性労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること	(男女雇用機会均等法第11条の3関係)
	上司・同僚からの育児・介護休業等に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることがないように防止措置を講じること	(育児・介護休業法第25条関係)

なお、男女雇用機会均等法および育児・介護休業法は、妊娠・出産・育児休業等の申出や取得を理由とする事業主による解雇等の不利益取扱いについても、禁止しています。

職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません(義務)。

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ②行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること

◆相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

◆職場におけるパワーハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認すること
 - ⑥速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと (注1)
 - ⑦事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと (注1)
 - ⑧再発防止に向けた措置を講ずること (注2)
- (注1)事実確認ができた場合 (注2)事実確認ができなかった場合も同様

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者・行為者等のプライバシー(注3)を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
(注3)性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

ハラスメント対策のための基本的な考え方①

ハラスメント対策は…

職員の安全確保のために必要であり、労働環境の確保・改善や、安定的な事業運営のための課題と位置づけることができます。ハラスメント対策の取組は利用者や家族等との信頼関係の構築、介護サービスの質の向上にもつながります。

(i)組織的・総合的にハラスメント対策を行うこと

- ・ハラスメントは介護現場における職員への権利侵害と認識すること。
- ・ハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められること。

➤ 特にセクシュアルハラスメント又は「精神的暴力」の場合は、基本的には一般の介護職員の感じ方を基準にその有無を判断しますが、当該言動を受けた職員の感じ方にも配慮して判断する必要があります。また、ハラスメントの発生の有無は、利用者や家族等の性格・状態像等によって左右されるものではありません。

※BPSDによる暴言、暴力、性的行動はハラスメントではないため、ハラスメント対策の取組ではなく、認知症ケアによって対応する必要があります。適切なケアのためにも、BPSDによる暴言、暴力、性的行動を受けた場合に職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所内で適切に報告・共有できるようにすることが大切です。報告・共有の場で対応について検討することはもとより、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有できる機会にもなります。そのうえで、組織的に対応することが重要です。

ハラスメント対策のための基本的な考え方②

(ii)ハラスメントは初期対応が重要と認識すること

・不適切な初期対応を行った結果、言動や関係性が悪化してしまうケースや、さらなるハラスメントを誘発してしまうケースがあると認識すること。

(iii)ハラスメントが起こった要因の分析が大切であること

・できるだけ正確な事実確認を行う等して要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てていくこと。

- ハラスメントを受けた職員の性格や資質について、聞き取る職員自らの性格や資質による先入観を持たずに、できるだけ正確な事実確認ができるように聞き取ることが重要。
- ✓ 例えば、過去にミスやトラブルを起こすことの多かった職員であっても、先入観を持たずにフラットな気持ちで聞き取り、事実確認をしましょう。
- ✓ ハラスメントを受けた職員が新たな精神的苦痛等を受けないよう、要因分析は分けて行うことが不可欠です。

- ハラスメントが発生する状況によっては、正確な事実確認には限界があるということを前提に、必要な対策を講じることも必要です。ハラスメントのリスク要因を参考に、事前に実施可能な対策がないかを検討しましょう。
- ✓ 例:事前に収集した利用者や家族等に関する情報を元に適切なサービス提供体制、シフトを検討する。
刃物やはさみ等の危険性のある物品の整理収納等、安全なサービス提供のためにご協力いただきたい事項を利用者や家族等に事前にお伝えし、理解を得る。等

ハラスメント対策のための基本的な考え方③

(iv) 介護サービスの質の向上に向けた取組が重要であること

- ・ 利用者の状況等に応じたサービスの提供(質の確保)が、ハラスメントを含めた様々なトラブルの防止につながる。
- 安心して介護サービスを受けられるように、技術や知識の習得が重要です。
- 例えば、適切なケア技術の習得に向けた研修、疾病や障害等に関する共同学習、勉強会の開催、個別ケースのケアや対応(コミュニケーション)の検証、主治医(かかりつけ医との連携)、組織的な虐待防止対策の推進等を進めましょう。

ハラスメント対策のための基本的な考え方④

(v)問題が起こった際には施設・事業所内で共有し、誰もが一人で抱え込まないようにすること

- ・問題が起こった際には、施設・事業所内で問題を共有する場を設け、対応方法を皆で議論する場を設けること。
 - ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員が、一人で抱え込んでしまわないようにすることはもちろん、相談や報告を受けた管理者等が一人で抱え込まないようにすることが大切です。
 - 施設・事業所内の皆が問題を共有し、議論でき、意見を聞き、考える機会を設けるようにしましょう。
- ・共有し議論する場で、管理者と職員で問題に対応する目線を合わせることで、対応の水準を揃えること。
 - 共有し議論する機会を設けることが、施設・事業所内でノウハウを共有することになり、サービスの質の向上にも繋がります。
- ・組織として対応する、という意識を施設・事業所内で共有すること。

ハラスメント対策のための基本的な考え方⑤

(vi)施設・事業所ですべてを抱え込まないこと

- ・自らの施設・事業所内で対応できることには限界があるため、地域の他団体・機関とも必要に応じて連携すること
- 利用者や家族等の個人情報の提供にあたっては、第三者提供することに対する同意の有無又は個人情報の保護に関する法律の例外要件の充足の有無を確認することが必要です。特に、セクシュアルハラスメントの事例の場合は、第三者提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等を受けることがないよう、十分な配慮をすることが不可欠です。
 - ・そのためにも地域で問題意識を共有する体制の構築や意識づくりに向け、協力あるいは自らの施設・事業所がリーダーシップを発揮すること。

法人として取り組むこと(例)

- ・管理者に過度の負担がかからないように、法人の代表や法人本部等が組織的に関与することが重要です。

地域として取り組むこと(例)

- ・ケアマネジャーや近隣の他の施設・事業所との情報共有の機会を作る、地域ケア会議で共有する、保険者や地域包括支援センターに相談する等、地域として問題に対応しましょう。

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、重要事項説明書の説明等によって、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分に説明を行い、その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・事業所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
 - 契約解除以外のハラスメント防止方法の有無・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。

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い、他の施設・事業所及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合った。しかし、再発の可能性があり、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、契約解除の予告期間を置き、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、以下のような必要な措置を講じることなく、直ちに契約を解除した場合。

✓ 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る

✓ 担当職員を変更する ✓ 後任の事業所の紹介 等

ハラスメント対策のための基本的な考え方⑧

〔対策を講じるための留意点〕

○紹介等によって、後任の施設・事業所に介護サービスの提供を引き継ぐ場合には、これまでの施設・事業所で発生したハラスメントと同様の事態が、後任の施設・事業所で再発生しないように防止策を講じることが重要です。

○再発防止策を講じるに当たっては、ケアマネジャー、医師等の多職種、保険者、地域包括支援センター、保健所又は法律の専門家等とできるだけ相談・連携することが必要です。

○セクシュアルハラスメント等のハラスメントに係る利用者や家族等の個人データを、後任の施設・事業所等の第三者に提供するに当たっては、第三者提供することに対する同意の有無又は個人情報の保護に関する法律が定める同意がなくても第三者提供が可能な例外要件の充足の有無を確認することが必要です。

○ハラスメントに係る情報には、事実を十分に確認できないものがあることから、提供する情報を客観的で必要なものに限り、提供する先も必要な範囲の関係者に限定し、提供する先に情報の適切な取扱いを求める等の注意も必要です。さらに、特に、セクシュアルハラスメントの場合は、第三者に提供することによって、ハラスメントを受けた職員が、新たな精神的な苦痛等の不利益を受けることがないように、提供する情報の内容等について十分に配慮をすることが不可欠です。

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル及び研修の手引き等

厚生労働省ホームページ > 政策について > 分野別の政策一覧 > 福祉・介護 > 介護・高齢者福祉 > 介護現場におけるハラスメント対策

介護現場のハラスメント対策に資するよう、厚生労働省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(実施団体:株式会社 三菱総合研究所))において、平成30年度に「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、令和元年度に「管理者及び職員を対象にした研修のための手引き」、令和2年度に「介護現場におけるハラスメント事例集」を作成・周知いたしました。

マニュアル及び研修の手引き(令和3年度改訂版)

マニュアル等については、施設・事業所や自治体における活用が十分に進んでおらず、また、施設・事業所だけでは、介護現場におけるハラスメントの予防や対応に限界があることから、保険者をはじめとする地域の関係者との連携の必要性について指摘されています。

こうした状況を踏まえ、令和3年度においては、マニュアル等がさらに介護現場において使い勝手のよいものとなるよう、施設・事業所におけるモデル実証事業を行い、その結果等から所要の改訂を行いました。

<主な改訂内容>

- 構成の見直し(必要最低限の内容を本編に掲載し、詳細情報や事例を参考情報として整理)
- モデル実証により把握した課題や取組上のポイント
 - ・対策マニュアル等の内容として分かりにくい箇所、不足している情報
 - ・取組を円滑に進める上でのポイント、留意点
 - ・施設・事業所の規模やサービスの違いによる取組上の課題、対応の視点
- 令和3年度介護報酬改定の内容の反映
- ◆介護現場におけるハラスメント対策マニュアル
- ◆管理者向け研修のための手引き
- ◆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」報告書
令和3年度老人保健事業推進費等補助金(老人保健健康増進等事業分)

【動画】介護現場におけるハラスメントに関する職員研修
(令和元年5月13日公開)

<https://youtu.be/Nom21n4bukI?si=AkR5R1-5-plSqB0h>