(7) 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じることを推奨しています。

①法令上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> <p>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。</p> <p>※特に留意すべき点</p> <ul style="list-style-type: none">ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発イ 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	<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> <p>ア及びイ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を推奨。</p>

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ますので、次のURLから確認ください。

【介護現場におけるハラスメント対策】

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

【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>

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の3

(21) 勤務体制の確保等 ①～③（略）

- ④ 同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれていることに留意すること。

イ 事業主が講ずべき措置の具体的内容

- a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- b 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

ロ 事業主が講じることが望ましい取組について

（略） ※上記厚生労働省ホームページ参照