

## (6) ケアマネジメントに関する基本方針

### ★ 対象サービス…居宅介護支援、介護予防支援、第1号介護予防支援

自立支援、重度化防止等に資することを目的としてケアマネジメントが行われるよう、本市においては、各基準条例の中にケアマネジメントに関する基本方針を定めています。

各事業所においては、以下を確認いただき、適切なケアマネジメントを実施するようお願いいたします。なお、第1号介護予防支援についても、以下を参照いただき、対応してください。

#### (参考) 根拠法令等

#### **静岡市指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準を定める条例(平成27年静岡市条例第7号)**

(基本方針)

- 第2条 指定居宅介護支援の事業は、要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。
- 2 指定居宅介護支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。
- 3 指定居宅介護支援事業者(法第46条第1項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。以下同じ。)は、指定居宅介護支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定居宅サービス等(法第8条第24項に規定する指定居宅サービス等をいう。以下同じ。)が特定の種類又は特定の指定居宅サービス事業者(法第41条第1項に規定する指定居宅サービス事業者をいう。以下同じ。)等に不当に偏することのないよう、公正中立に行われなければならない。
- 4 指定居宅介護支援事業者は、事業の運営に当たっては、市町村(特別区を含む。以下同じ。)、法第115条の46第1項に規定する地域包括支援センター、老人福祉法(昭和38年法律第133号)第20条の7の2に規定する老人介護支援センター、他の指定居宅介護支援事業者、指定介護予防支援事業者(法第58条第1項に規定する指定介護予防支援事業者をいう。以下同じ。)、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号)第51条の17第1項第1号に規定する指定特定相談支援事業者等との連携に努めなければならない。
- 5 指定居宅介護支援事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。
- 6 指定居宅介護支援事業者は、指定居宅介護支援を提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければならない。

**静岡市指定介護予防支援等の事業の人員及び運営並びに指定介護予防支援等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（平成 27 年静岡市条例第 6 号）**

（基本方針）

第 2 条 指定介護予防支援の事業は、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるように配慮して行われるものでなければならない。

2 指定介護予防支援の事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、利用者の自立に向けて設定された目標を達成するために、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、当該目標を踏まえ、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行われるものでなければならない。

3 指定介護予防支援事業者（法第 58 条第 1 項に規定する指定介護予防支援事業者をいう。以下同じ。）は、指定介護予防支援の提供に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される指定介護予防サービス等（法第 8 条の 2 第 16 項に規定する指定介護予防サービス等をいう。以下同じ。）が特定の種類又は特定の介護予防サービス事業者若しくは地域密着型介護予防サービス事業者（以下「介護予防サービス事業者等」という。）に不当に偏することのないよう、公正中立に行わなければならない。

4 指定介護予防支援事業者は、事業の運営に当たっては、市町村（特別区を含む。以下同じ。）、地域包括支援センター（法第 115 条の 46 第 1 項に規定する地域包括支援センターをいう。以下同じ。）、老人福祉法（昭和 38 年法律第 133 号）第 20 条の 7 の 2 に規定する老人介護支援センター、指定居宅介護支援事業者（法第 46 条第 1 項に規定する指定居宅介護支援事業者をいう。以下同じ。）、他の指定介護予防支援事業者、介護保険施設、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律（平成 17 年法律第 123 号）第 51 条の 17 第 1 項第 1 号に規定する指定特定相談支援事業者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めなければならない。

5 指定介護予防支援事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じなければならない。

6 指定介護予防支援事業者は、指定介護予防支援を提供するに当たっては、法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めなければならない。

## (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>&lt;対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○職場における<ul style="list-style-type: none"><li>・セクシュアルハラスメント</li><li>・パワーハラスメント</li></ul></li><li>○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none"><li>・セクシュアルハラスメント</li></ul></li></ul> <p>&lt;内容&gt;</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"><li>ア 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発</li><li>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</li></ul> |
| 講じることが望ましい措置 | <p>&lt;対象&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○利用者やその家族等から受ける<ul style="list-style-type: none"><li>・顧客等からの著しい迷惑行為 = カスタマーハラスメント</li></ul></li></ul> <p>&lt;内容&gt;</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](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の一の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