

# 介護現場におけるハラスメント対策について

## 1. 経緯等

介護職員が利用者やその家族からセクハラやパワハラ等を受けることが増え、深刻な問題となっています。

このような状況を受け、厚生労働省において、平成31年3月に、「介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態」を調査し、報告書が取りまとめられました。

報告書によると、利用者等からのハラスメントを受けたことのある職員は、割合が高いサービスで6割程度、低いサービスで2割程度となっており、いずれのサービスでもハラスメントを受けていたとの結果となっています。

また、調査結果の公表と同時に、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が作成され、さらに令和2年5月には、介護事業者の管理者向けに「介護現場におけるハラスメントに関する職員研修」動画が作成されました。

## 2 省令改正の内容

このような流れを受けて実施された省令改正において、介護保険施設や居宅サービス事業者は、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。

### 法令上事業者に求められる措置

#### (1) 講ずべき措置

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

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) 講じることが望ましい措置

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

内容：①及び②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

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

- ・相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
- ・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）
- ・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）

## 3 その他

厚生労働省老健局振興課から、平成30年度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、有識者で構成される検討委員会での議論を踏まえた、介護事業者向けのマニュアルや介護現場におけるハラスメント事例集等が紹介されております。

※千葉県ホームページでもリンクで紹介

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