

——介護サービス利用にあたっての彦根市からのお願い——

『ハラスメント』とは「嫌がらせ」や「いじめ」で、相手に精神的・身体的な苦痛を与える行為のことです。具体的には、属性や人格に関する言動などによって相手に不快感や不利益を与え、尊厳を傷つけることです。介護職員へのハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった介護職員の心身に悪影響を与えます。状況によっては、契約条項や重要説明事項に基づき介護サービスの提供が終了となる場合がありますので、ご留意をお願いします。

ハラスメントの具体例

分類	内容	例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける／つばを吐く／たたく／つねる／手を払いのける／蹴る
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を出す／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／理不尽なサービスを要求する／威圧的な態度で文句を言う／無視をする
セクシャルハラスメント	意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為	必要もなく職員の体をさわる／抱きしめる／不快感を与える性的な言動をする／わいせつな図面を見せる
その他	悪質なクレームやストーカー行為など	特定の職員につきまとう／長時間の電話／利用者や家族が事務所に対して理不尽な苦情を申し立てる

「介護現場におけるハラスメント事例集」令和2年度厚生労働省補助事業参照。

※暴言・暴力・拒絶等は、認知症等の病気または障害の症状から現れる場合があります。そのような場合は「ハラスメント」ではありません。

高齢化が進み介護需要が高まる一方、介護人材は不足しています。ハラスメントによる介護職員の離職を防ぎ、介護職員が安心して働ける環境を整えることは、皆様への適切な介護サービスの提供につながります。住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、利用者一人ひとりが介護サービスの適切な利用にご協力ください。



## ——事業者としてのハラスメント対策——

事業者（事業主）は労働契約法に定められる職員（労働者）に対する安全配慮義務等があります。

また、労働施策総合推進法に基づく指針（令和2年6月施行）により、事業主は、顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されぬよう、（1）相談に応じ、適切に対応するための体制整備、（2）被害者への配慮のための取組を行うことが望ましく、（3）マニュアルの作成や研修など被害を阻止する取組を行うことが有効とされました。

さらに、セクシュアルハラスメントは、男女雇用機会均等法上、事業主に雇用管理上の措置義務があります。指針（※1）の改正により、「顧客、患者又はその家族」もセクシュアルハラスメントの主体になり得ることに明記されました。

※1「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置についての指針」（令和2年厚生労働省告示第6号）

## ——介護事業者としての取組——

○法律等における事業者の責務を踏まえ、令和3年度の介護報酬改定では、すべ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、あわせてカスタマーハラスメント防止のための方針の明確化に必要な措置を講ずることとしています。

### 1 事業者としての「ハラスメントに対する基本方針」の明確化

- 事業者として、ハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について、事業運営の基本方針として決定する。

例）「ハラスメントは組織として許さない」

「職員による虐待と職員へのハラスメントは、どちらもあってはならない」

### 2 職員への相談体制の整備

- ハラスメントを受けた職員が、その問題について抱え込まないように、事業所内で共有しやすい環境の整備を行う。

### 3 職員への方針等の周知と啓発

- ハラスメントが発生した際の対応・相談窓口を設置する。
- 研修を通して、利用者からハラスメントを受けた際の事業者としての対応方法を職員に周知する。
- 職員の意識を喚起するために、ハラスメントに関する研修は一過性に終わらせることなく定期的に行う。

