

ハラスメント対策強化について

令和3年度報酬改定に伴う運営基準の変更

那須塩原市保健福祉部高齢福祉課

令和4年1月作成

はじめに

- ▶ 近年、介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシャルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らかとなっています。
- ▶ 利用者や家族等からのハラスメントは職員個人の問題ではなく、施設・事業所及びこれを運営する法人の問題として捉え、ハラスメントが職員にもたらす影響について管理者等が理解を深め、対策や対応を行っていくための基本方針づくりが事業主の責務となります。
令和3年度介護報酬改定において、新たに示された運営基準のうち、大企業以外は令和4年3月31日までは努力義務としているハラスメント対策強化について、参考例等を示しました。
- ▶ 各介護サービス事業者の皆様におかれましては、内容を確認いただき、**運営基準違反にならないように対応をお願いします。**

ハラスメント対策強化に係わる運営基準 について

▶ 〈概要〉

令和3年4月の制度改正により、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、男女雇用機会均等法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、ハラスメント対策が求められることとなりました。

併せて、留意事項通知で、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必要な措置を講じることも推奨しています。

運営基準の変更すべき点

▶ 〈事業主が講ずべき措置の主な内容〉

1 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者へ周知・啓発すること。

2 ハラスメントに関する相談・苦情等に応じ、適切な対応のために必要な体制の構築

相談（苦情を含む。以下同じ。）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談に対応する担当者をあらかじめ定め、従業者へ周知すること。

※上記以外に、カスタマーハラスメント防止のための相談体制の整備、被害者への配慮の取組（メンタルヘルス対策、2人以上による対応等）、被害防止のための取組（マニュアルの作成、研修の実施等）を実施することが望ましい。

職場におけるハラスメントの内容①

〈制度改正において盛り込むべきハラスメント〉

▶ パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の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、職員の就業環境が害される行為で下記のことをいう。

- ア. 身体的な攻撃（暴行・障害等）
- イ. 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ウ. 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずれ・無視等）
- エ. 過少な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- オ. 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害等）
- カ. 個の侵害（プライベートへの過度な立入り等）

職場におけるハラスメントの内容②

▶ セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア. 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂等を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等）
- イ. 性的な行動（性的な関係を強要すること、性的な内容の電話、手紙、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を決めること、酒席でのお酌やデュエット等の強要等）

職場におけるハラスメントの内容③

▶ 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為。

※ハラスメントではないとされている言動

認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（BPSD等）、料金滞納、苦情の申立て等

※ハラスメントの定義についても、併せて従業者に周知すること。

介護現場におけるハラスメントの内容

▶ その他のハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）

利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為

ア．身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ．精神的暴力（大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

ウ．セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

▶ 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とともに、それに基づいた取組等を行うことが重要です。

▶ 具体的には、例えば「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」といった考え方です。

※上記の内容を就業規則に盛り込んだり、ハラスメント防止対策の基本方針等を策定することにより、明確にすることが必要です。

※上記の内容を、従業員への周知・啓発を行わなければなりません。実施した記録の保管をお願いします。

ハラスメントに関する相談・苦情等に応じ、適切な対応のために必要な体制の構築

- ▶ 明らかなハラスメントが発生した場合ではなく、ハラスメントの可能性があると思われる場合も含め、職員が報告・相談をしやすい窓口を設置するとともに、その窓口を職員に周知することが重要です。
- ▶ 相談体制の整備として、次の取組が必要です。
 - ・ 相談・苦情等に対応する担当者を定め、役割を明確化すること。
 - ・ ハラスメント防止対策委員会を設置するなど、組織体制を明確にすること。

参考例及び参照先について

- ▶ 参考例として「ハラスメント防止対策に関する基本方針（案）」を示しました。職員や管理者の責務を明確化することにより、マニュアルとしても活用できるようになっています。
- ▶ この他に、苦情・相談の申し出を受け付けた後の体制等について、相談フローや連絡網にするなど、従業者に分かりやすくすることが必要となります。

今後の予定について

▶ 実地指導での確認

実地指導時に「ハラスメントについて事業主が講ずべき措置」がとられているのか書面にて確認しますので、記録の整理をしてください。

- ・ 職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化しているか（基本方針や就業規則等）
- ・ ハラスメントに関する相談・苦情等に応じ、適切な対応のために必要な体制の構築がなされているか（担当職員の決定、従業員への周知）
- ・ 相談・苦情等に対応する担当者を定めていることを、どのように従業員に周知しているのか。（説明会議事録、内容を確認した旨の職員からの署名等）

最後に

- ▶ 本説明会について、動画配信というかたちで制度改正の周知を行いました。
動画配信鑑賞終了後、別添アンケートを以下の問い合わせ先に送信してください。今後の参考とさせていただきます。
- ▶ ご視聴ありがとうございました。

〈問い合わせ先〉

那須塩原市保健福祉部高齢福祉課介護管理係

E-mail koureifukushi@city.nasushiobara.tochigi.jp

TEL 0287-62-7191