

【神奈川県研修会】

「令和5年度 介護サービス事業者ハラスメント対策研修」

令和5年(2023年)11月24日(収録)

担当 池田山総合法律事務所 弁護士 長尾 愛女

長尾 愛女（ながお えめ）

【主な活動】

第二東京弁護士会 高齢者・障がい者総合支援センター運営委員会 副委員長

東京三弁護士会高齢者・障がい者虐待対応に関する部会委員

目黒区成年後見ネットワーク委員

目黒区社会福祉協議会高齢者専門相談員

目黒区障がい者差別解消地域協議会委員

江戸川区社会福祉協議会安心生活センター 法律顧問

千代田区オンブズパーソン 中野区地域包括法務支援相談員

東京都社会福祉協議会介護現場におけるハラスメント事業相談員

その他、自治体・各種団体の主催する職員・福祉従事者・市民向け研修講師

1-① 介護報酬改定による、運営基準におけるカスタマーハラスメント対策の強化

※運営基準30条4項：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。

1. 介護現場におけるハラスメント対策について

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ことが必要です。

このため、令和3年度介護報酬改定においては、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主に、男女雇用機会均等法等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、ハラスメント対策として必要な措置を講ずることを義務づけました。

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。

ハラスメント対策の強化

| 概要 | 【全サービス★】 |
|---|----------|
| ○ 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主に、男女雇用機会均等法等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、ハラスメント対策を求めることとする。【省令改正】 | |
| 基準 | |
| ○ 運営基準（省令）において、以下を規定（※訪問介護の例） 「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。」 | |

1-② 介護現場におけるカスタマーハラスメントとは

(1)定義：利用者や家族等による介護職員への身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメントなど。

■行政の示すハラスメントの具体例

- (i) **身体的暴力**：身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）。物を投げる、つねる、叩く、コップを投げつける、唾を吐くなど。
- (ii) **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。怒鳴られる。理不尽な要求をされる、威圧的な態度で文句を言われる、特定の職員にいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求するなど。
- (iii) **セクシャルハラスメント**：意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等の性的ないやがらせ行為。不必要に職員の身体を触る、卑猥な言動を繰り返すなど。意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、入浴介助中、あからさまに性的な話をするなど。

※ 認知症や障がいによる症状（BPSD等）は、ハラスメントとは区別される。区別は、医師及びケアマネの意見を参照する。

BPSD＝認知症・認知機能の低下による行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為、物取られ妄想等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害）は、医療的なケアによってアプローチする必要がある。

https://www.mhlw.go.jp/shingi/2009/05/dl/s0521-3c_0006.pdf

※ ただし、認知症等の病気または障害に起因する暴言・暴力であっても、職員の安全に配慮する必要がある。ハラスメント対策とは別に、対応を検討する必要がある。事前の情報収集等（医師の評価等）を行い、施設・事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等と連携する等による適切な体制で組織的に対応することが必要である。暴言・暴力を受けた場合には、職員が一人で問題を抱え込まず、上長や施設・事業所へ適切に報告・共有の場で対応について検討し、どのようにケアするかノウハウを施設・事業所内で共有する。

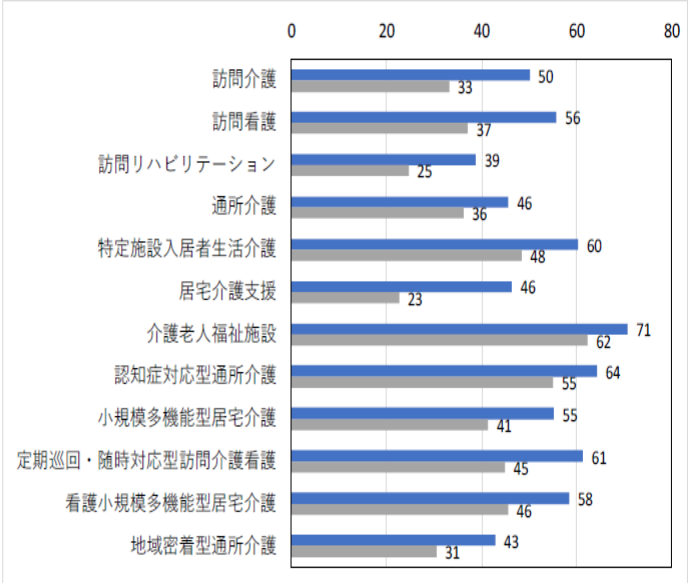
※ 利用者・家族等によるサービスへの苦情の申立ては、ハラスメントとは区別される。

※ 利用料金の滞納は、ハラスメントとは区別され、民事上の債務不履行 又は 養護者虐待等としての対応を検討する。

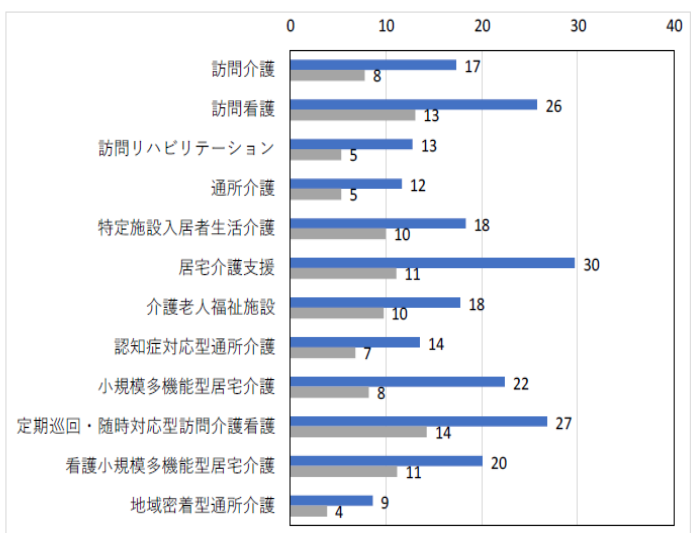
1—③ 参考：厚労省ハラスメント調査報告書から（ハラスメントを受けたことのある職員の割合）

図表 1 ハラスメントを受けたことのある職員の割合(単位:%)
(上がこれまで、下がこの1年間(平成30年、n=10112))

利用者から



家族等から



◆施設・事業所に勤務する職員のうち、利用者や家族等から、身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどのハラスメントを受けた経験のある職員は、利用者からでは4～7割、家族等からでは1～3割になっています。

◆平成30年度実態調査には、利用者や家族等からこれまでハラスメントを受けたことがあると回答した職員の割合は、事業所の形態ごとに38.8%（訪問リハビリテーション）から70.7%（介護老人保健施設）であった。いずれのサービス種別においても、ハラスメントを受けている実態がうかがえる。 出典：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

1ー④ 参考：ハラスメント調査報告書から（ハラスメントの内容）

図表 2 職員がこの1年間で利用者からハラスメントを受けた内容の割合(複数回答)(n=3113)

| | 身体的暴力 (%) | 精神的暴力 (%) | セクシュアル ハラスメント (%) | その他 (%) | 該当者数 (人) |
|------------------|--------------|--------------|-------------------------|------------|-------------|
| 訪問介護 | 41.8 | 81.0 | 36.8 | 3.2 | 840 |
| 訪問看護 | 45.4 | 61.8 | 53.4 | 3.4 | 262 |
| 訪問リハビリテーション | 51.8 | 59.9 | 40.1 | 4.5 | 222 |
| 通所介護 | 67.9 | 73.4 | 49.4 | 1.7 | 237 |
| 特定施設入居者生活介護 | 81.9 | 76.1 | 35.6 | 3.4 | 326 |
| 居宅介護支援 | 41.0 | 73.7 | 36.9 | 4.1 | 217 |
| 介護老人福祉施設 | 90.3 | 70.6 | 30.2 | 2.2 | 629 |
| 認知症対応型通所介護 | 86.8 | 73.7 | 33.3 | 1.8 | 114 |
| 小規模多機能型居宅介護 | 74.7 | 71.9 | 32.9 | 2.7 | 146 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 59.7 | 72.0 | 37.1 | 4.8 | 186 |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 72.6 | 71.8 | 31.1 | 3.7 | 241 |
| 地域密着型通所介護 | 58.4 | 70.1 | 48.0 | 2.8 | 358 |

注：色のある項目は、サービス種別の上位1項目。

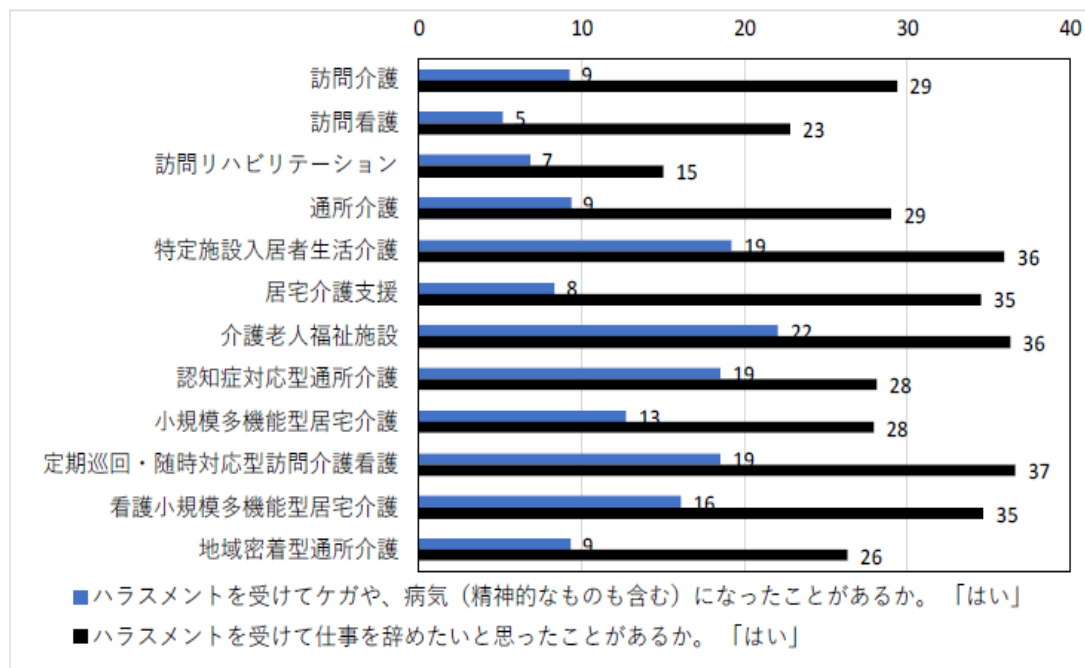
出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(職員)

- ◆訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、通所介護、居宅介護支援等では、「精神的暴力」が最も多く、
- ◆特定施設入居者生活介護や介護老人福祉施設、認知症対応型通所介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護では、「身体的暴力」が最も多くなっています。

訪問系サービスは、「精神的暴力」の割合が高い傾向がみられ、入所・入居施設は、「身体的暴力」及び「精神的暴力」のいずれも高い傾向となっている。

1-⑤ 参考：厚労省ハラスメント調査報告書から（ハラスメントの影響）

図表 3 ハラスメントを受けてけがや病気になった職員、仕事を辞めたいと思った職員の割合
(ハラスメントを受けたことのある方に対する割合)(単位: %)(n=5515)



出所：「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査（職員）

◆ハラスメントを受けたことにより、
けがや病気になった職員は1～2割、

1-⑥ 参考：ハラスメント調査報告書から（ハラスメントの発生原因と考えられること）

図表 4 管理者等から見た利用者・家族等からのハラスメントが発生する原因と考えられること(複数回答)
(単位: %)(n=2155) (サービス種別で上位 3 項目に入った選択肢のみ掲載)

| | 利用者・家族等がサービスへ過剰な期待をしているから | 利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないから | 利用者・家族等に認知症等の病気又は障害によるものであるから | 利用者・家族等の性格又は生活歴 |
|------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|-----------------|
| 訪問介護 | 48.6 | 60.0 | 49.4 | 55.4 |
| 訪問看護 | 46.7 | 44.3 | 59.0 | 68.0 |
| 訪問リハビリテーション | 42.7 | 47.7 | 50.4 | 51.2 |
| 通所介護 | 47.6 | 51.7 | 46.3 | 52.4 |
| 特定施設入居者生活介護 | 48.6 | 48.6 | 54.2 | 51.4 |
| 居宅介護支援 | 54.2 | 56.2 | 50.1 | 61.2 |
| 介護老人福祉施設 | 50.8 | 58.5 | 55.4 | 55.4 |
| 認知症対応型通所介護 | 39.3 | 44.6 | 55.4 | 46.4 |
| 小規模多機能型居宅介護 | 50.0 | 47.0 | 50.0 | 53.0 |
| 定期巡回・随時対応型訪問介護看護 | 67.1 | 68.5 | 53.4 | 64.4 |
| 看護小規模多機能型居宅介護 | 59.7 | 59.7 | 47.8 | 56.7 |
| 地域密着型通所介護 | 38.1 | 42.3 | 44.4 | 51.7 |

注: 選択肢は全部で「その他」を含め 16 項目ある。色のある項目は、サービス種別の上位 3 項目。

出所: 「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業」実態調査(管理者)

> 認知症、病気、障がいが原因の行動は、ハラスメントに当たらないことについて誤解があるか。

> サービスの範囲や内容について、利用者に十分な説明や、コミュニケーションが行われていないのではないかな。

1—⑦ 介護現場における利用者・家族等からのハラスメントに対応するポイント

- (1) ハラスメントを職員個人の（資質・能力・相性等）の問題ではなく、施設・事業所及び運営する法人の問題として捉える。
- (2) ハラスメントが職員にもたらす影響（心身に与える影響、休職、離職等）について、管理者等が理解を深めるべきである。
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ることから、その責務として利用者・家族等からのハラスメントに対応する必要がある。
- (3) ハラスメントは利用者自身が継続的かつ円滑に介護サービスを利用する上での支障になりうることに留意すべきである。
- (4) 利用者・家族等から他の利用者への侵害行為により、施設が責任を負う場合がある。
- (5) 施設側が以下のような施設側のリスク要因をコントロールすることによりハラスメント発生を防止することができる。
 - ① 施設・事業所内で、サービス範囲やルールの徹底を統一しきれていない。
（例：契約範囲外のサービスの提供事例がある、面会時間等のルールを家族が守らないことを容認してしまう等）
 - ② 契約書・重要事項説明書の説明等において、利用者や家族等から、提供するサービスの目的、範囲及び方法に関して十分な理解を得ていない。提供するサービスに関して誤った期待を生じさせている。
 - ③ サービスを提供する上での規則やマナーに関する指導・教育ができていない。
（例：時間通りにサービスが提供できていない、サービスを提供する上で不適切な服装をしている等）
 - ④ 個人情報の取り扱いに関する指導・教育ができていない。
 - ⑤ 利用者や家族等から意見・要望・苦情等があった際の対応（態度や姿勢、やりとり）が不十分、不適切。
 - ⑥ 事故等の問題が発生した後の施設・事業所としての対応（姿勢、応対、対応者を当事者から本部等に移すまでの時間等）が不適切。
 - ⑦ コミュニケーション不足等により利用者が言葉にできない気持ちやニーズをうまく汲み取れていない。

1－⑧ 介護現場におけるハラスメント対応策の具体例

(1) ルールの共有

- ・ハラスメント対応指針の設置
- ・事業所、職員が重要事項説明書、契約書の内容を見直し、読み、理解する。(後半講義にて)
- ・ケアプランの説明に加えて、利用者のハラスメントによるサービス提供中止、解除の可能性について、契約締結時に(やさしい言葉で)説明する。※重要事項説明書、契約書の内容がハラスメントに対応したものになっているか、要確認。

(2) 状況認識の共有

利用者の状態及び事業所・人員・施設のサービス提供体制等について、利用者・家族と認識の共有をはかってからサービスを開始する。 問題が起きた時のアセスメント結果の共有

(3) 家族との関係

- ①支援困難家庭、困難な事情を抱える家族への対応(健康、精神、経済的)→包括支援センター等に相談
- ②養護者虐待への適切な対応

(4) 1対1関係の防止

- ①1事業者対1利用者、1職員対1利用者の関係を長期間、固定的に続けていると、行き違い又は対立が生じやすい。
→被害を受けた担当者を外す、複数担当制等。同性介護の環境がある別事業所の紹介、入浴介助等部分的に他サービスを利用する等。
- ②他の事業者、関係機関との情報共有等の連携(特に居宅介護の場合)
→担当者会議等(利用者、家族、管理者、ケアマネジャー、地域包括支援センター担当者等が参加)を利用するなど。
- ③他職種・複数職員を構成員とするチームによるサービス提供体制
- ④担当職員が誰か、を事業者が決定及び変更することを、重要事項説明書で説明(利用者・家族等の希望のままに決定・変更していないか)。
- ⑤担当職員に代われる職員及び代われる体制の整備
- ⑥訪問時等に、担当者が管理者等と常時又は適宜連絡できる通信体制(密室化の防止)

(5) 特異な慣行等の防止

事業者・職員が**特異な慣行・行動**を示すと、利用者・家族等が**特異な慣行・行動**に応じて、普通の行動を示さなくなることもある。

- ①利用者本人の意思を確認せず、**家族とだけ**話をしてサービスを提供
- ②利用者との**関係・距離感**を誤った行動（ため口、言葉・服装の乱れ等）
- ③入浴・排泄等の**異性介助**を当然視
- ④説明又は謝罪が必要な場面と、不要な場面の区別がない（**謝罪が不要な場合も謝る**）
- ⑤説明よりも平身低頭
- ⑥理不尽な要求又は行動も、甘受又は黙認
- ⑦本来のサービス外のサービス提供、本人・家族がルールを守らないことを容認

(6) 苦情からの派生・激化防止

サービスへの苦情対応が不十分・不適切であると、利用者・家族等の言動が激化（エスカレート）しがちである。

- ① 「苦情」としての手續に則った扱いを適切にしているか。
- ② 苦情マニュアルを使っているか
- ③ クレーマー、モンスターとして無視する対応となっていないか。
- ④ **サービスを提供する組織・担当と、苦情に対する組織・担当を明確に区別しているか**
（現場のヘルパーが長時間、頻回の苦情を受けている等）。
- ⑤ 問題が起こった際には、施設・事業所内で共有し、担当職員や報告を受けた管理者が、一人で抱え込まないようにすること。
- ⑥ 組織として対応する意識を共有すること。

1-⑨ 居宅介護サービス 契約・重説に関する利用者等・家族からのクレームと、リスク回避

介護現場におけるハラスメント事例集（令和2年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）より

ケアマネ

家族による精神的暴力

単独施設・事業所

事例
13

介護保険制度への理解不足をきっかけに、家族による暴言へと発展した事例

— 発生の経緯 —

地域包括支援センターからの照会で、当該事業所がケアプランを担当することになった。まず、利用者と話をしながらケアプランを立てようとしたが、利用できる限度額やサービスについて理解しておらず、提案内容に納得がいかない様子だった。

そこで、地域包括支援センターから、利用者の子どもに同席するように依頼した。利用者の子どもも同席の上、改めて、提案の背景と合わせてケアプランを提案したが、子どもも制度への理解が薄く、職員をお手伝いさん程度に思っていた印象もあった。担当者は、サービス給付単位を含め、介護保険サービスの内容について説明したが、子どもは納得せず、いかに安くサービスを利用できるか助言すべきでないか、なぜこの金額設定なのか納得できない等と言い、サービスの単位、計算方法、合計を何パターンか出し提案してくるよう伝えてきた。

その後も電話やメールで対応していたが、子どもの要望を受け、主にメールでやりとりをするようになった。担当者は、サービス一つ一つの単位、計算方法、金額を説明したり、介護保険サービスの説明資料を送るなど対応を重ねた。しかし、子どもは納得できない様子で、乱暴な言葉（「ぼったくり」、「こんなサービスで金を取るのか」等）を赤色の太字で示すなど脅迫めいたメールを送るようになった。

担当者は、当初、良い関係を築こうとできるだけその日の内に返信するようにしていたが、相手のメールの文章は変わらず、恐怖心を覚えるようになった。そのままのやりとりが1カ月以上続き、担当者は疲弊していった。

— 報告に至るまで —

担当者から管理者に相談したところ、困難事例と判断し、地域包括支援センターに相談するようアドバイスを受けた。地域包括支援センターも状況は聞いてくれ精神的な負担軽減はできたが、解決に向けた具体的提案はなかった。

— 対応 —

そこで、法的に問題がないのかの確認も含め、事業者内で勉強し、対応方針を相談した。その上で子どもに対し、送られてきたメールに担当が恐怖心を持っていること、このままの関係ではサービス提供ができないこと、責任をもって他の事業所を探すことを端的に伝えたところ、即答で悪かったと謝罪があり、極端な反応に驚いた。

利用者は悪い人ではなく、子どもの態度にも恐縮しており、紹介した介護サービス事業者の対応にも感謝していたため、事業者としても可能な範囲で要望に添いながらサービスを提供し続けた。職員がサービスの金額を決めているのではないこと、多種職が連携してサービスを提供していることを本人と子どもに説明したところ、理解を得た。事業者の誠意が伝わったのか、子どもから乱暴な言葉のメールはなくなり、良い関係を築けるようになった。

対応を振り返って思うこと🗨

- ・ 介護保険制度を理解していない利用者やその家族には、地域包括支援センターなど、最初の窓口において丁寧な説明をすることが望ましい。
- ・ メールでのやりとりはすぐに返答しようとせず、サービス提供のために返信できる時間帯が限られることを伝え、落ち着いた状況で、事実を端的に伝えることが必要である。

学びのポイント📖

ハラスメントに結びつく可能性のある事柄

- 介護保険制度や提供サービスについて、利用者やその家族の理解を得られていない場合、提供されるサービス内容等に納得できず、苦情やハラスメントに結びつく可能性があるのではないかな。

苦情を受けた時の対応のポイント

- 事業者内で相談し、適切な対応方針を検討する。あるいは、地域包括支援センターに相談するなど、担当者や管理者が一人で抱え込むことがないようにすることが重要ではないかな。

普段からの取組で参考になるポイント

- 介護保険制度等への理解が十分でないと判断した場合は、その理解を得るための取組をしっかりと行うことが必要ではないかな。できるだけ早い段階で、地域包括支援センターと事業所が同席して一緒に説明する等、説明方法を工夫することなども必要ではないかな。
- 重要事項説明書の説明段階で、介護保険制度や提供サービスの内容を十分に説明し、利用者やその家族の理解と同意を得た上で、サービスの提供を開始することが重要ではないかな。
- 重要事項説明書等の中で、職員への指示は事業所が行うものであり、サービス内容に対する要望等は事業者に出してほしい旨を記載することも考え得るのではないかな。
- 利用者やその家族とやりとりする際は、相手から手段に関する要望があった場合も含めて、意思疎通が十分図れるかを考慮の上、メールや面談等の手段を検討することが大切ではないかな。

1-⑩ 入所サービスにおけるハラスメント対応事例（長期化したが、解決した事例）

介護現場におけるハラスメント事例集（令和2年度厚生労働省老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）より）

入所系

家族による精神的暴力

複数施設・事業所あり

事例 10 家族の、ルールにそぐわない行動の容認や要望への対応が長期間続いた結果、サービスの継続が困難になった事例

— 発生の経緯 —

利用者の家族は、頻繁かつ長時間の面会が多く、面会時間終了後の滞在も多々あった。また、面会中、職員が行うケアに対し、「ああしろ」、「こうしろ」、「ベッドの角度をどうしろ」等細かく指示するほか、夜勤時間帯に1人介助で十分なところ、2人介助を要求する等の過度な介護を求めることがあった。

当初は、そのような要求を常に受けていなかったため、職員は「自分達のケアが至らないために、利用者やその家族に迷惑をかけている」と考え、家族の要求通りに対応していた。しかし、徐々に家族から要求や叱責を受ける頻度が増え、職員の心理的負担が増加した。また、家族からの要求に応じたことで、他ユニットで職員が不在の時間が生じ、他利用者への対応が十分できない等の弊害が生まれていた。

管理者は、家族から「職員の指導がなっていない」等の叱責を受けることがあったが、矛先が自らに向くことで職員への叱責が軽減されればという思いから耐えた。また、複数の職員のうち、家族からの要望等に適応できる職員で対応するといった工夫もした。その結果、「今日は私が犠牲になる、頑張る」といった対応が常態化していった。

— 報告に至るまで —

このような状況が1年程続いた結果、家族がいることで夜勤を拒否する職員や退職希望の職員が出始め、現場が疲弊するとともに、ローテーションが組めない状況に陥った。また、管理者も、叱責等が長期間にわたり続いたため、耐え切れなくなった。そして、管理者が本部に報告、相談をして、実態が明らかになった。

— 対応 —

本部では、これまでの経緯の把握をまず行った。具体的には、客観的に状況を確認するため、複数の部門の担当者が現場に訪れ、利用者や家族に気づかれないように観察を行うとともに、職員へのヒアリングを行った。その上で、家族の要望の適切性、他の利用者への影響、職員の心理的負担等、事業所の継続性への影響を踏まえ、関係者で協議をした。サービスの継続が困難になる可能性も念頭に置き、段階的に家族への対応を行うことにした。

面会時間が守られていなかったため、まずは施設内に面会時間と、それを守ることの掲示を行った。その上で、面会時間を過ぎてても家族が帰らなかった際、管理者含め複数人と家族とで面談の場を設け、面会時間のルールを守ってもらうよう伝えた。職員に対しては、暴言を受けた際には記録に残すよう指導した。その後、これまでの対応と合わせて行政へ相談した結果、最終的にサービスの提供中止を利用者とその家族に伝え、利用者は他の施設に移ることとなった。本部による現場へのヒアリングから半年程度の時間を要したが、職員は、家族による影響が永遠に続くのではなく、一定期間で終了することが理解でき、その期間を乗り切ることができた。

対応を振り返って思うこと🗨

- ・ 段階的に対応を進めたため、解決までに時間を要したが、組織として対応を進めたことで、職員の「いつまでこの状況が続くのか」という不安・不満が緩和された。
- ・ 組織として対応するという点では、1人ではなく、必ず複数人で当該家族に対応するようにした。異論やクレームを受けても法人としての判断であることを繰り返し伝え、法人の姿勢、意志を明確に示すようにした。また、暴言を記録する等、対応の検討に必要な情報を残すようにしたこともよかった。
- ・ 介護サービスは、どこまで提供してしかるべきで、どこから先が過剰サービスに当たるのか明確な線引きが難しい。何がハラスメントにあたるか気づきにくく、職員は相談の際「介護職として当然対応すべきだろう」等と言われにくい不安を抱えている。今回は、長期間かけて状況が悪化したケースであり、よりハラスメントだと気づきにくい状況だった。職員が思いつめる前に、早い段階で相談してもらうことが重要である。

学びのポイント

ハラスメントに結びつく可能性のある事柄

- 面会時間等のルールを家族が守らないことを容認してしまったことが、ハラスメントのきっかけの 1 つとなった可能性があるのではないかな。
- 現場の職員や管理者が問題を抱え込んでしまうことで、ハラスメントが長期化、深刻化してしまう可能性があるのではないかな。

家族から意見や要望等を受けた時の対応のポイント

- ケアに対する意見や要望等を受けた早い段階で、家族と話し合いの場を設け、対応できることとできないことを説明し、理解を求めることが必要ではなかったかな。

相談を受けた時の対応のポイント

- 職員の安全確保を第一として、対応を進めることが望ましいのではないかな。例えば、利用者やその家族から行き過ぎた言動を受けた場合は、その場で配慮を求めたり、注意を喚起したりし、職員の安全を確保する必要があるのではないかな。
- 職員にとって、組織として解決に向けて取り組んでいることが適切に伝わることは重要ではないかな。

普段からの取組で参考になるポイント

- 現場だけで頑張らなくてよいことを、日頃から組織内で徹底するために、例えば、本部に相談しやすい、あるいは、相談したらすぐに対応される安心感がある、等の職場づくりが必要ではないかな。

▼参考資料▼

ハラスメント対応において具体的に取り組むべきことの 1 つとして、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」の「3(1)事業者自身として取り組むべきこと」にある、「発生した場合の初期対応」をご参照ください。

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000532737.pdf>

※p.18 をご覧ください。

1－⑪ 介護現場におけるハラスメント対応・再発予防のために

①事業者としての（利用者又は家族等による）ハラスメントに対する「基本方針」の決定

②ハラスメント防止についての利用者・家族等への周知（やわらかい言葉で伝える等の工夫）

※契約書や重要事項説明書のみならず、下記のハラスメント啓発チラシ・パンフ等を利用者に配付、ポスター、冊子を用いて説明する等。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和４年３月改訂版）（株式会社三菱総合研究所）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

2-① 介護現場におけるハラスメントに基づくサービス提供の中止の要件

ポイント：契約書、重要事項説明書に解約の規定があるのみでは、サービス提供を中止するには不十分である。

↓ 運営基準上の要件（サービス提供を拒む）「**正当な理由**」、「**紹介その他の必要な措置**」の要件を満たすことが必要。

※「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成十一年厚生省令第三十七号）（以下「運営基準」）

運営基準 9 条「指定訪問介護事業者は、**正当な理由なく**指定訪問介護の提供を拒んではならない。」※通所介護にも準用

運営基準 10 条「指定訪問介護事業者は、当該指定訪問介護事業所の通常の事業の実施地域（当該事業所が通常時に当該サービスを提供する地域をいう。以下同じ。）等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者（法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。）への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の**紹介その他の必要な措置**を速やかに講じなければならない。」

運営基準 179 条 1 項 「指定特定施設入居者生活介護事業者は、**正当な理由なく**入居者に対する指定特定施設入居者生活介護の提供を拒んではならない。」

運営基準 179 条 3 項「指定特定施設入居者生活介護事業者は、入居申込者又は入居者（以下「入居者等」という。）が入院治療を要する者であること等入居者等に対し自ら必要なサービスを提供することが困難であると認めた場合は、

適切な病院又は診療所の**紹介その他の適切な措置**を速やかに講じなければならない。」

↓ ※居宅介護支援については「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」（平成十一年厚生省令第三十八号）

上記基準を解釈すれば、

①事業者「**正当な理由**」がある場合に限り、サービスの提供を拒むことができる（「**正当な理由**」）。

②利用申込者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難である場合、「適切な病院又は診療所の**紹介その他の適切な措置**を速やかに講じなければならない」（「**紹介その他の必要な措置**」）。

２－② 介護サービス事業者側からの契約解除手続（解約条項、中止条項）

（１）利用者とのサービス提供契約書上の解除条項、サービス中止等に関する条項

事業所が利用者との間で締結する、サービス提供契約書上の解約条項や、サービス中止等に関する条項において、運営基準に反しないように注意する必要がある。

（２）契約書上の解除条項の例：

- ①廃業＋相当な予告期間
- ②利用料未払い＋相当な期間を定めて催告＋未払い
- ③その他自らサービスを提供することが困難な場合

（３）ハラスメントに関する解約事由の規定例

「自らサービスを提供することが困難な場合」の例示として、**利用者又は家族等**によるハラスメントの具体例を規定しておくことが重要。

【解約事由を定めた条項の具体例】

ア) 利用者又はその家族がハラスメントを行った場合

イ) 利用者又はその家族等が重大な背信行為を行った場合

ウ) 利用者又はその家族が、職員に対して、暴力、暴言又は性的な嫌がらせ等の著しい迷惑行為を行った場合

エ) 利用者又はその家族が、暴力又は暴言等の職員の心身に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれのある行為を行った場合であって、サービスを提供することが著しく困難となったとき

※ 「利用者が」・・・とのみ規定していると、「家族」への適用が難しくなる。

※ 厳格な規定ぶりの場合→適用される事例が限定される可能性がある

厳格な例：「契約者が、故意または重大な過失により事業所またはサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合」等

2-③ 契約書・重説の記載方法の留意点

「以下は、介護現場でのハラスメント対策として、重要事項説明書に記載する内容の一例です。本重要事項説明書の記載例を参考にされる際は、以下の「注意事項」をよくお読みいただき、事業者の責任の下ご活用ください。」

※東京都福祉局 HP「介護現場におけるハラスメント対策について」より

※重要事項説明書・契約書の条項の数字は仮定のものであります。

【重要事項説明書】（例）

6 介護サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

（5）禁止行為

- ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ②職員に対する精神的暴力（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）
- ③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

10 介護サービス契約の終了

（3）事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することができる。

- ①（略）
- ② 職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき
- ③（略）

上記②により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

【契約書】（例）

（介護サービス利用にあたっての留意事項）

第6条 利用者は、重要事項説明書の6の留意事項を守って、介護サービスを利用するものとする。

第10条 事業者は、重要事項説明書の10の規定に該当した場合、利用者に対して相当な期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

2-④ 厚労省資料

令和4年3月に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会資料におきましても、利用者・ご家族等からのハラスメントに対するサービス提供拒否等に関する記述がございますのでご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24316.html (外部リンク)

※全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会資料の内、「認知症施策・地域介護推進課」の51~54ページにハラスメント対策推進に係る記述がございます。

(※3) 研修の手引きにおけるサービス提供の拒否に関する記載

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑥

(vii) ハラスメントを理由とする契約解除は「**正当な理由**」が必要であることを認識すること

- 前提として、利用者やその家族等に対して、**施設・事業所として対応できるサービスの説明を十分に行い理解していただくこと、契約解除に至らないような努力・取組を事業所としてまず行うことが必要です。**

- このような努力や取組を行っていても、やむを得ず契約解除に至るケースもあるかもしれません。しかし、**施設・事業者側からする契約解除には「正当な理由」(運営基準)が必要**です。「正当な理由」の有無は個別具体的な事情によりますが、その判断にあたっては、

- ▶ ハラスメントのハラスメントによる結果の重大性
- ▶ 再発可能性
- ▶ 契約解除以外の被害防止方法の有無・可否及び契約解除による利用者の不利益の程度

…等を考慮する必要があります。

1. ハラスメント対策の必要性とその考え方

(3) ハラスメント対策のための基本的な考え方⑦

- 「**正当な理由**」に基づき契約を解除した場合であっても、契約解除に至った原因及び経緯を検討し、同様の事態を防止するための対策を講じましょう。

ア) 「**正当な理由**」が肯定される可能性のある場合

- ▶ 利用者が職員に対し身体的暴力をふるった場合であって、他の施設・事業者及び関係機関の担当者とともに利用者と話し合ったが、再発の可能性がある、かつ、複数名訪問等の再発防止策の提案も拒否されたときに、契約解除の予告期間を置くとともに、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じて契約を解除した場合。

イ) 「**正当な理由**」が否定される可能性のある場合

- ▶ 職員の不適切な言動に立腹した家族が暴言を口にした場合に、その家族との話し合いにより信頼関係の回復に努めて再発防止を図ったり、担当職員を変更したりすることもなく、また、後任の事業所の紹介その他の必要な措置を講じることもなく、直ちに契約を解除した場合。

※ 赤字及び赤枠を加工。なお、当該記載は令和3年度の改訂作業により、対策マニュアルにも記載予定。また、項番が変更される可能性がある。

ただし、基準省令においては、利用者保護の観点から、正当な理由によりサービスの提供が困難であると判断した場合は、当該介護サービス施設・事業所は適当な他の介護サービス施設・事業所等を紹介する等、必要な措置を速やかに講じなければならない旨が規定されており、利用者にとって必要なサービス提供等に支障の無いよう、併せて対応をお願いする。

2－⑤ 運営基準におけるサービス提供を拒む「正当な理由」の考え方

運営基準「指定居宅介護支援事業者は、**正当な理由なく**指定訪問介護の提供を拒んではならない。」（前記5条・9条）
事業者側から一方的な解約をするためには、**正当な理由**が必要である。

A) **危害行為の内容・程度・原因・再発可能性の検討** に関して、**事実確認**、経過の記録化、サービス提供時の状況をスタッフ複数名による観察・記録すること、利用者の具体的な言動の記録、スタッフの心身の状況の記録

B) **解除回避の方法の検討** に関して、事業所として、改善策や代替手段を講じるよう試みること、実際に講じた代替手段や改善策、経過を記録化すること。利用者への注意勧告、担当者の交替、複数名職員訪問、設備や用具による補助等も検討。

※いきなりサービス中止や、解除を検討するのではなく、利用者に対して利用者の行為がハラスメントに該当する可能性があることを、事業所から（担当者ではなく管理者等から）指摘、そのため今後も同様の危害行為続くようであれば、サービスの継続が難しくなる旨の説明を行うことも、検討すべき事項と思われる。

C) **解除が利用者に与える不利益の有無・内容・程度の検討** に関して、
利用者の心身の状況（病状、障害等）に鑑みて、解除が利用者に与える不利益の有無・内容・程度の検討を行う。

2-⑥ 介護現場におけるハラスメントに基づく契約の解除の具体的手続

(1) 利用者・家族と話し合い（協議）の上、

合意解除＋運営基準の「紹介その他の必要な措置」（＋事業所としての再発防止策）をまずは検討する。

↓

例外として、やむをえず、事業所から**一方的な解約**の条項により解除する場合は、

①契約書上の解除条項の存在・有効性の確認

②契約書上の解除条項の該当性判断

③重要事項説明書・契約書等に定めた解除手続の履践（書面による通知、●日以上前に告知、等の規定の遵守）

④運営基準の履践（「**正当な理由**」、「**紹介その他の必要な措置**」）等。

(2) 利用者に不利益とならないようなサービスの移行等の対応

運営基準 10 条、「適当な他の指定訪問介護事業者等の**紹介その他の必要な措置**を速やかに講じなければならない」

運営基準 179 条 3 項「・・・適切な病院又は診療所の**紹介その他の適切な措置**を速やかに講じなければならない。」

(1) 「紹介その他の必要な措置」

上記基準に応じた「**紹介その他の必要な措置**」が尽くされているかは、個別具体的なケースによって異なる。

※文言上は「**紹介その他の必要な措置**」であって、**事業所を紹介することに限定されるわけではなく**、関係機関・関係事業所と協議すること等も、措置に含まれると思われる。（例えば行政、包括、居宅介護支援事業所、サービス提供事業所で会議を持って方針決定すること等。）

「**紹介その他必要な措置**」の判断は、ケアマネジャーや、サービス事業所（管理者）が自己判断して苦慮するのではなく、必要に応じて、自治体、**地域包括支援センターとも協議、ケア会議、専門会議等において共通認識を持って決定していくべき**である。

ケアマネや、ハラスメントを受けている事業所だけが説明する負担を負うのではなく、各機関から、ハラスメントに当たりうること、このままの言動が続くと、区内の他の事業所もサービスを提供することが困難であることを説明・申し入れる機会を持つなど工夫する。

2－⑦ 具体的事例：（居宅介護支援事業所）

【事例】

①利用者：80代、介護保険要介護度5、全介助。

会話、意思表示できず、ケアの意向は息子が示す

家族：一人息子、50代、同居。夜遅くまで勤務している。

相談者：担当ケアマネジャー

・家族（息子）からの連絡・問い合わせが頻回すぎて、これ以上は対応できない、次のケアマネを探してもらうよう家族に伝えた。

・息子は1日に20回も電話をかけてきていろいろと要望してくる、息子の勤務後の夜間帯に電話をかけてくる。

（事業所が24時間対応とうたっている関係もあるが、緊急事態の場合と説明しても、息子の身辺のことなど、ささいなことで電話してくる）、いろいろな要望をしてくるがそれをすべて対応することは困難であるが、対応できないと、区に苦情を言う。

区は事業者の対応が悪いと言う。

・隣接他区に住んでいた時は、地域包括・区・関係機関がチームをつくり対応していたケースだと聞いた。

そのようなケースだと知らず受けたが、自分の区ではそのようなチーム対応をしてくれない。区からも事業所の対応が悪いと思われる。

・夜間の執拗な連絡など、恐怖を感じることもある。ケアマネが体調を崩している。早くこの状況から抜け出したい。法的な手続はどうなるのだろうか。

【検討】

- (1) 家族からの問い合わせが頻回である、区への苦情申立がなされる、というだけでは「ハラスメント」とは認定しにくい。
仮に、福祉関係者に対する長男の態度が行き過ぎた場合（強い言葉・威嚇・無理な要求・サインや支払の拒否等）はハラスメントとなる可能性も。また、ケアマネやサービスの事業所が撤退したりサービスを提供できなくなるような事例では、長男による本人に対する虐待も問題となりうる（介護・世話の放棄）。そのような問題意識をもって、区や包括にも対応してもらえると良い。
- (2) ケアマネがどこまで対応してくれるかについて、契約当初に、家族に対して、業務範囲、業務時間、できること・できないこととして伝えておいた方が良かったかもしれない。これまで、本人の権利擁護のために、無理な電話相談対応等にも応じてきた経緯があったようだが、なし崩し的に何でも応じてあげて、以前は応じてくれたのにできないと言うと反感を受けやすい。
これに対して、もともと「業務時間は厳密に〇時まで」と伝えておいて、緊急の場合のみ対応してあげる、とする方が、家族の理解を得られやすい場合がある。
- (3) ケアマネとしては、次の居宅介護支援の事業所を紹介する調整もしていて、解約（双方合意）にあたっての手续や、紹介その他の措置の義務も尽くしていたので、「紹介その他の必要な措置」も含めて、職責を果たされていたと思われる。
- (4) 支援困難な家族であることが、従前住んでいた隣接区では把握されていて、地域包括・区・関係機関がチームをつくり対応していたケースなのに、その情報が共有されないまま担当ケアマネが引き受け、長男が現在区の担当課等に苦情という形でたびたび申し入れた情報を、区がうのみにするような態度でケアマネに伝言するだけで、調整を図ったり、ケアマネをサポートすることがなかった、という点が事実であれば、確かに問題があるように感じられる。
ケアマネ 対 家族の問題というより、介護サービスが一応入っていても、支援が困難な家庭に対して、区、包括、関係事業所でケース会議を開く等の対応をとることが、本来は適切であったように思われる。

2-⑧ 具体的事例：訪問（訪問看護事業所）

【事例】

利用者本人：難病で要介護5。事業所を約2年前から利用、現在は訪問看護（週3）を提供。

利用者本人の言動：

事業所のスタッフに対して、ケアに対してのみならず、スタッフ個人への言葉の暴力がエスカレートし、スタッフは訪問が精神的にも負担となっている。管理者が本人に状況を聞くと、明確な不満は出てこない。

スタッフが暴言を上司等に報告したことがわかると、ますます大変になるため、管理者の介入も難しい。

気に入らない人には攻撃的で、居宅のケアマネも交代している。

今の事業所が撤退すると、ケアマネ等も困るのではないかと思う。

事業所の契約書はハラスメント等を組み込んで解除条項を見直しているが、ご本人との契約書はそれ以前のもので、解除事由にあたるとは言えないと思う。利用者の暴言にどのように対応していったらよいか相談したい。

【スタッフへの、訪問時におけるハラスメントと思われる言葉】

- ・あなたがくると具合が悪くなる
- ・不器用ですみませんと謝罪すると、不器用な人が看護師になんかなって貰ったら困るのよと言われる
- ・あなたの話し方は丁寧過ぎて慇懃無礼よ
- ・あなたが出来るようにならないのは、私に対して反発心があるからよ→心から出来るようになりたいと思っていて、反発心など持っていますと泣きながら伝えても何度も何度も同じことを訪問の度に言う
- ・ぼやっと生きてるんじゃないわよ！ちゃんと考えたり、学んだりしなさい
- ・服が洗剤の臭いで臭い 気持ち悪くなる 洗濯の仕方変えて何とかしてください 洗濯機も洗ってる？洗濯機にも臭いが残るのよ！
- ・ちゃんと仕事してください！遊びじゃないんだからちゃんと考えてしなさい
- ・排泄介助を受ける人の気持ちを全然理解していない。

- ・あなたはその年で仕事が遅い、年の割には要領が悪すぎる。頭を使いなさい。
- ・普通の人が出来ることがいつまでたってもできていない。
- ・前回の訪問時に掛布団をわざとベッドからずらしていった。この寒い時期に布団が落ちたらどうなるの。

【上記を踏まえて相談したい事項】

- ・訪問看護は自宅に入ると密室の中での対応になる。
- ・困難な訪問もあるが、少しずつでも関係性を築いていくよう努力しているが、スタッフへの言葉が度を超えていて、スタッフがケア時に緊張やプレッシャーで心身ともに疲労している。
- ・利用者は、管理者に対する態度とスタッフへの態度が異なる。スタッフへの人格を否定するような言動も多い。
- ・当ステーションは撤退することも可能だが、ケアマネやヘルパーなど他のサービスへの負担を考えると、悩んでいる。

【検討】

- ① 管理者（所長）に対しては強い言葉はなく、人格を否定するような言葉は担当スタッフ（看護師）にのみ向けられているとのこと。

地域包括に相談したが、「利用者にハラスメントをストレートに伝えない方がよい」、という見解だったとのこと。

しかし、むしろ、所長も含めて事業所全体として、利用者のハラスメントとして把握している、ということが利用者に伝わった方がよい。担当職員と利用者を1対1で対応させてその職員を孤立化させるのではなく、所長や他の看護師も同席して利用者と話し合いを行う。担当職員が言いつけた云々を利用者に問題とさせないで、むしろサービスに関することは、事業所全員で共有している、という態度で臨んだ方がよい。現状のような強い言葉がハラスメントに該当することを利用者にも、認識していただき、このままの態度が続き、改善がみられないと、サービスを続けられなくなることを伝えて、互いに状況の改善に向けた歩み寄りを提案した方がよい。

- (2) 運営基準上は、仮にハラスメントがあっても契約条項に基づき、即解約というのではなく、解約しない方法を試みることで、「**正当な理由**」として必要であるという考え方である。利用者との改善に向けた話し合いが求められるので、その意味でも、利用者には、現在の態度がハラスメントであることを伝えた方がよい。
- (3) 利用者との契約時点の条項に「ハラスメント」に関する直接的な規定がなくても、サービス提供が困難な場合に関する規定があれば、それを理由に解約できる場合がある。今回の話し合いの機会に、ハラスメントの規定も盛り込んだ新しい契約書の押印に応じていただけるよう、話すのが良いかもしれない。
- (4) いずれにしても、今後利用契約をする際には、契約時点で、サービス提供にあたり、応じられること、応じられないこと、このような態度をされると契約が解約になる可能性がある、という趣旨を、明確にしておく方がよい。
- (5) 支援が困難な方について、一つの事業所だけの問題と捉えないで、次の事業所の紹介が困難になる場合も含めて、サービス事業者やケアマネ、地域包括でカンファレンスを開いて解決方法を皆で検討した方がよい場合がある。

2－⑨ 具体的事例：通所サービス（デイケア（通所リハビリテーション）事業所）

【事例】

利用者 A 氏：（判断能力に問題なし、年齢相応の話の食い違いはある、精神的な疾患はなし）

長女 B 氏：

【言動】

- ・介護職員がシャワーのかけかた、飲み物の提供方法等について、A 氏及び B 氏から強く苦情を言われる。事実と異なる内容もある。その時は話し合いで納得されても、苦情を連絡帳に記載されており、事あるごとに連絡帳に記載・電話連絡で憤慨される。区や国保連にも苦情申立をするとのこと。
- ・A 氏、B 氏、担当ケアマネ、デイケア責任者で担当者会議をし、これ以上はデイケアの人員的にも当施設での A 氏の介護は困難である旨を説明して他所へのサービス移行を促した。A 氏と B 氏は了承。介護職員は心身の状況により休職となっている。しかし、ケアマネジャーは次の事業所探しに動いていない様子である。他の利用者へのサービス提供にも支障を来している状態であり、A 氏へのサービス提供を中止（解約）したいと思っている。

【検討】

① ハラスメント該当性について

① 利用者 A 氏について

利用者ご本人は認知症ではなく、年相応。認知症や障がいにより起因する特異な言動は、ハラスメントに該当しないと解釈されている。

ご本人がサービスについて不満を申し入れることは、ハラスメントに該当しないと解されている。

② 長女B氏について

利用者の親族からの苦情の申し入れや頻回な質問自体はハラスメントに該当しないと解釈されている。
問い合わせや長時間の電話が負担であることは理解できるが、問い合わせ自体をハラスメントと捉えることは難しいように思われる。

③ ただし、例えば、言うことを聞かなければインターネットに晒すことを告げる脅迫的な言動や、事実と違うことを掲示板に書き込むことは、名誉毀損や信用毀損的で、心理的なハラスメントになる可能性はある。

(2) サービスを提供しない「正当な理由」 について

（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成十一年三月三十一日)（厚生省令第三十七号）

9 条 （第九条 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒んではならない）について

施設側が入所契約、重説上、ハラスメントによる一方的な解約ができることを定めているとしても、その条項に基づき解約をする前に、ハラスメントを防止するためのサービスの提供方法の改善を図り、利用者及び家族に、その行動がハラスメントに該当する可能性があることを指摘して改善を促す等、協議や、調整を行った上で、改善がみられない場合に初めて、「正当な理由」が認められる。

今回、担当者が我慢を重ねて、利用者、家族に対して、契約書上のハラスメントに該当することをギリギリまで伝えなかった点が、やや問題である。ネット拡散を脅す行為や、執拗に人格を攻撃する行為等があれば、ハラスメントに当ること、改善がなされなければ解約の可能性があることを伝えて、改善方法を率直に協議した方が良かった。

「このような内容を協議したい」という文書を送って、話し合いのための来所を促す等、工夫があってもよかったかもしれない。

また、契約書上は利用者自身によるハラスメントのみを対象としており、家族による言動は契約解除事由に該当しない文言となっており、また抽象的な文言であり、介護現場ハラスメントを理由とする解約に対応しづらい文言なので、今後、修正を検討する必要あり。

(3) 紹介その他の必要な措置

・「当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者（法第八条第二十四項に規定する居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。）への連絡、適当な他の指定訪問介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じなければならない。」（上記 運営基準 10 条）。

単に解約して終わりではなく、上記のような適切な措置をとることが求められる。

必ずしも、現在のデイケア施設が、次の施設を紹介することまでが要求されているわけではないが、「必要があれば、施設探しや引継ぎに協力することができる」旨を、利用者及び利用者家族に伝えることが重要である。紹介その他の必要な措置は、ケアマネも努力する義務があると思われる。

ケアマネ、地域包括支援センターも交えて、ケアプランの見通しや、次のデイケア施設探しの見込みについて協議し、もし次のデイケアが見つからなくても、他の種類の通所施設や在宅サービス等の導入も含めて、全員で協議すべき。今の施設だけが抱え込む問題ではなく、本人の支援のために、支援困難な本人及び家族について話し合う、と捉えて、支援者全員でカンファを行うのが望ましい。

(4) 一方的解約について

心理的ハラスメントの可能性はあるが、契約上の要件該当性が微妙であり、事前の利用者との協議も不十分なようなので、一方的な解約通知ではなく、合意による解約を目指した方が良いと思われる。

(3)の支援者によるカンファで方針共有した後に、本人及び家族と、支援者（デイケアのみならずケアマネ、包括も）で話し合いを持ってはどうか。

(5) 再発防止について

入所契約時に、ハラスメントの意味と、ハラスメントが改善しない場合に入所継続が難しくなることを、あらかじめ、本人や家族にわかりやすい形で説明することが望ましい。厚労省の利用者向けパンフレット等も活用すると良い。契約書、重説の条項は、家族による行為も含めて、介護現場ハラスメントに対応した形に修正が望ましい。

3—① 職場におけるパワーハラスメントとは

職場のパワーハラスメント（パワハラ）とは、

- ①優越的な関係を背景とした言動であって、
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、
- ③労働者の就業環境が害されるもの

であり、① から ③ までの3つの要素を全て満たすものをいう（労働施策推進法 30 条の2 雇用管理等の措置等）

↓

①優越的な関係を背景とした言動

＝当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」）に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指す。

●例：職務上の地位が上位の者による言動

●例：同僚又は部下による言動であっても、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの・同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

＝社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指す。

●例：・業務上明らかに必要性のない言動

- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適當な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

③労働者の就業環境が害されるもの

＝その言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。

※判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうか」を基準とする。

※言動の頻度や継続性は考慮されるが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、**1回でも**就業環境を害する場合があります。

※個別の事案についてパワーハラスメントの該当性を判断するに当たっては、②で総合的に考慮する事項のほか、**当該言動により労働者が受ける身体的又は精神的な苦痛の程度等を総合的に考慮**して判断することが必要である。

相談窓口の担当者等が、身体的・精神的苦痛に十分留意し、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の**双方から**丁寧に事実確認等を行うことが重要である。

3—② パワーハラスメントの類型

【パワーハラスメントの6 類型】

| パワハラ行為類型 | 典型例 |
|--|---|
| ①身体的な攻撃（暴行・傷害） | 叩く、殴る、蹴るなどの暴行を受ける。丸めたポスターで頭を叩く。 |
| ②精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言） | 同僚の目の前で叱責される。他の職員を宛先に含めてメールで罵倒される。必要以上に長時間にわたり、繰り返し執拗に叱る。 |
| ③人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視） | 1人だけ別室に席をうつされる。強制的に自宅待機を命じられる。送別会に出席させない。 |
| ④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） | 新人で仕事のやり方もわからないのに、他の人の仕事まで押しつけられて、同僚は、皆先に帰ってしまった。 |
| ⑤過小な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと） | 運転手なのに営業所の草むしりだけを命じられる。事務職なのに倉庫業務だけを命じられる。 |
| ⑥個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） | 交際相手について執拗に問われる。妻に対する悪口を言われる。 |

※パワハラの定義と6つの行為類型は、「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキンググループ報告書」によります。

3—③ 職場におけるパワーハラスメント対策の強化

- ①働く人が能力を十分に発揮することの妨げになること、**個人としての尊厳や人格**を不当に傷つける等の人権に関わる許されない行為である。また、企業にとっても、**職場秩序の乱れや業務への支障**が生じたり、**貴重な人材の損失**につながり、**社会的評価にも悪影響**を与えかねない大きな問題である。
- ②職場のパワーハラスメントについては、2020年に厚生労働省が実施した「職場のハラスメントに関する実態調査」によると、過去3年以内にパワーハラスメントを受けたことがあると回答した者は**31.4%**であった。
- ③都道府県労働局における2020年6月の労働施策総合推進法施行後の「**パワーハラスメント**」の相談件数は1万8千件、「**いじめ・嫌がらせ**」の相談件数も2020年度には約8万件であるなど、対策は喫緊の課題となっている。
- ④2019年の第198回通常国会において「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」が成立し、これにより「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」（以下「労働施策総合推進法」という。）が改正され、**職場におけるパワーハラスメント防止対策が事業主に義務付けられた**。
- ⑤併せて、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法においても、セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに係る規定が一部改正され、今までの職場でのハラスメント防止対策の措置に加えて、**相談したこと等を理由とする不利益取扱いの禁止**や、国、事業主及び労働者の責務が明確化されるなど、防止対策の強化が図られ、2020年6月1日から施行された。
- ⑥**パワーハラスメントの雇用管理上の措置義務**について、中小事業主においても2022年4月1日から義務化された。

3—④ 厚労省のパワハラに関する指針が定める事業主が講ずべき措置のポイント（令和2年厚生労働省告示第5号）

※本頁以降の記述は、厚生労働省都道府県労働局雇用環境・均等部（室）資料を参照。

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf>

指針に定められている事業主が講ずべき措置のポイント

事業主が、その雇用する労働者又は事業主（法人である場合はその役員）自身が行う職場におけるパワーハラスメントを防止するため雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。

※ 事業主は、これらの措置を必ず講じなければなりません。

職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ① ・パワーハラスメントの内容
・パワーハラスメントを行ってはならない旨の方針
を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること
- ② パワーハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

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

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
パワーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、パワーハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

職場におけるパワーハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 事実関係の確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと。
- ⑦ 事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること。

併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知すること。
- ⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

3—⑤ 厚労省 セクハラ指針、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント指針による雇用管理上講ずべき措置のポイント

指針に定められている事業主が講ずべき措置のポイント

事業主が、職場におけるセクシュアルハラスメント又は妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するため雇用管理上講ずべき措置は以下のとおりです。

※ 事業主は、これらの措置を必ず講じなければなりません。

職場におけるセクシュアルハラスメントを防止するために講ずべき措置

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために講ずべき措置

事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ①
 - ・セクシュアルハラスメントの内容
 - ・セクシュアルハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ②
 - ・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容
 - ・妊娠・出産等、育児休業等に関する否定的な言動が職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ること
 - ・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを行ってはならない旨の方針
 - ・制度等の利用ができることを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。
- ③ セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること。

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

- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。
- ④ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること。
セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、これらのハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること。

職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- ⑥ 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと。
- ⑦ 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと。
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること。

併せて講ずべき措置

- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。
- ⑩ 事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること。

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための措置

⑪ 業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること。

●事業主が職場における性的言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針

（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）

●事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題

に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 28 年厚生労働省告示第 312 号）

●子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が

図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成 21 年厚生労働省告示第 509 号）

3-⑥ ハラスメントの発生と企業の責任

職場のパワーハラスメントに関する訴訟が起こったとき、個人間の問題だとして企業が放置していた場合や対策を怠っていた場合等は、企業（使用者）の責任が問われることがあります。

① 不法行為による損害賠償

故意又は過失により他人の権利や利益を侵害した者には、損害を賠償する責任（＝不法行為責任）があります。【民法第709条】

使用者の権限（業務命令権、人事権等）の範囲の逸脱、濫用は、不法行為として使用者の責任を問われることがあります。

A事件（東京高裁判決）

上司Aが、部下の案件の処理状況が悪いことから、当該部下と職場の同僚十数人に、退職勧告とも取れる表現や侮辱的な表現を含むメールを送信したことは、名誉感情をいたずらに毀損するものであり、叱咤激励しようとした目的が正当であったとしても、表現が許容限度を超え著しく相当性を欠き不法行為を構成するとした。

② 使用者の責任

使用者は、使用する労働者がその事業の執行につき第三者に損害を与えた場合に損害賠償責任を負うとされています。【民法第715条】

労働者間の行為が、一方の労働者への不法行為を構成する場合には、その不法行為について同条に基づき使用者の責任を問われることがあります。

B事件（大阪高裁判決）

派遣労働者Xが、派遣先Bのライン監督者等からパワーハラスメントに該当する行為を受け、同派遣先での就労を辞めざるを得なくなったと主張して、Bに対し、使用者責任及びB固有の不法行為に基づく損害賠償として、慰謝料200万円等の支払いを求めた。

③ 債務不履行責任（安全配慮義務違反）

使用者は、労働契約に伴い、労働者に対し、その生命・身体の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をしなければなりません。（＝安全配慮義務）【労働契約法第5条】

使用者がパワーハラスメントを放置したり、是認したりしていると、安全配慮義務を怠った「債務不履行」の責任を問われることがあります。【民法第415条、国家賠償法第1条】

C事件（さいたま地裁判決）

使用者は従業員間のいじめを認識することが可能であった（いじめが3年近くに及んでいる。職員旅行や職場会議でのいじめがあったなど）にもかかわらず、これを認識して防止する措置をとらなかった安全配慮義務の債務不履行があったと認められた。

（神奈川県 中小企業のためのパワハラ対策マニュアルより）

3-⑦ 職場におけるセクシュアルハラスメントとは

<男女雇用機会均等法（抄）>

（職場における性的な言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条 事業主は、職場において行われる性的な言動に対するその雇用する労働者の対応により当該労働者がその労働条件につき不利益を受け、又は当該性的な言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

3 事業主は、他の事業主から当該事業主の講ずる第1項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。

職場におけるセクシュアルハラスメントは、

- ①「職場」において行われる、
 - ②「労働者」の意に反する
 - ③「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されること
- である。

※2 項：2019 年の法改正により、セクシュアルハラスメント防止対策について、事業主に相談したこと等を理由とする不利益取扱いの禁止や自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応が加わった。

※3 項：他の事業主の行う体制整備措置に関し、協力すべき努力義務が加わった。

3—⑧ 職場におけるセクシュアルハラスメントの判断基準

「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

● 性的な言動の例

① 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（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど

② 性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為など

- 性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。

男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当します。

また、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシュアルハラスメントに該当します。

【判断基準】

- 判断に当たり、**個別の状況**を斟酌する必要がある。
- 「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の**主観を重視**しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると、**一定の客観性**が必要である。
- 一般的に意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、**一回でも就業環境を害することとなり得る。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」**には、就業環境が害されていると判断し得る。
- 男女の認識の違いにより生じている面があることから、被害を受けた労働者が女性である場合には「**平均的な女性労働者の感じ方**」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「**平均的な男性労働者の感じ方**」を基準とすべき。

3—⑨ 職場におけるセクシュアルハラスメントの類型

「対価型」と、「環境型」

「対価型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることです。

●典型的な例

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。
- ・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること。

「環境型セクシュアルハラスメント」とは

労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどその労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

●典型的な例

- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
- ・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
- ・ 労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

3—⑩ 自社の労働者等が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応（均等法第11条第3項）

セクシュアルハラスメントの行為者となるのは、被害者と同じ事業所に勤めている人とは限らない。

①他社の労働者から自社の労働者がセクシュアルハラスメントを受けた場合にも、事業主は雇用管理上の措置として、適切に相談に対応する必要がある。

②自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行う場合もあり得る。

↓

他社から、自社の労働者の他社の労働者に対するセクシュアルハラスメントの事実確認や再発防止といった他社の雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合には、事業主はこれに応じるよう努めるべきである（努力義務）。

↓

この規定の趣旨に鑑みれば、事業主が、他の事業主から雇用管理上の措置への協力を求められたことを理由として、当該事業主に対し、当該事業主との契約を解除する等の不利益な取扱いを行うことは望ましくない。

例）：介護支援の事業所の職員（介護支援専門員）が、訪問介護の事業所の職員に対してハラスメントを行ったという指摘を、訪問介護の事業所から受けた場合に、介護支援専門員又はその所属する事業所が、ハラスメントを指摘した訪問介護の事業所に対する不利益な取扱いをすること（指摘した事業所のサービスを様々な利用者のサービスにおいて利用しない方向で調整すること等）。

3—⑪ 職場における妊娠・出産・育児休業等におけるハラスメント

「職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント」について事業主に防止措置を講じることを義務付ける。

男女雇用機会均等法

11条の3

<男女雇用機会均等法（抄）>

（職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第11条の3 事業主は、職場において行われるその雇用する女性労働者に対する当該女性労働者が妊娠したこと、出産したこと、妊娠又は出産に関する事由であって厚生労働省令で定めるものに関する言動により当該女性労働者の就業環境が害されることのないよう、当該女性労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 第11条第2項の規定（P7参照）は、労働者が前項の相談を行い、又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べた場合について準用する。

育児・介護休業法

25条

<育児・介護休業法（抄）>

（職場における育児休業等に関する言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第25条 事業主は、職場において行われるその雇用する労働者に対する育児休業、介護休業その他の子の養育又は家族の介護に関する厚生労働省令で定める制度又は措置の利用に関する言動により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。

「職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント」とは、「職場」において行われる上司・同僚からの言動、妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることである。→「制度等の利用の嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」

※妊娠の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当する。

※業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて業務上の必要性に基づく言動はハラスメントに該当しない。

「業務が回らないから」といった理由で上司が休業を妨げる場合はハラスメントに該当する。

しかし、ある程度調整が可能な休業等 例えば、定期的な妊婦健診の日時について、その時期を調整することが可能な労働者の意向を確認するといった行為までがハラスメントとして禁止されるものではない。

3—⑫ 制度等の利用への嫌がらせ型

■「制度利用」の対象となる制度・措置

男女雇用機会均等法が対象とする制度又は措置

- ①産前休業
- ②妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）
- ③軽易な業務への転換
- ④変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外労働及び休日労働の制限並びに深夜業の制限
- ⑤育児時間
- ⑥坑内業務の就業制限及び危険有害業務の就業制限

育児・介護休業法が対象とする制度又は措置

- ①育児休業（産後パパ育休を含む）
- ②介護休業
- ③子の看護休暇
- ④介護休暇
- ⑤所定外労働の制限
- ⑥時間外労働の制限
- ⑦深夜業の制限
- ⑧育児のための所定労働時間の短縮措置
- ⑨始業時刻変更等の措置
- ⑩介護のための所定労働時間の短縮等の措置

※⑧～⑩は就業規則にて措置が講じられていることが必要です

■防止措置が必要となる、「制度等の利用への嫌がらせ型」ハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

＝労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆すること。

●典型的な例

- ・産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

(2) 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの 以下のような言動が該当する

- ①労働者が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談すると、上司がその労働者に対し請求をしないように言うこと。
- ②労働者が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げよう言うこと。
- ③労働者が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。
- ④労働者が制度利用の請求をしたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げよう言うこと。

●典型的な例

- ・育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。
- ・産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と言われ苦痛に感じた。
- ・介護休業について請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている。

(3) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

＝労働者が制度等の利用をしたところ、上司・同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をすることをいう。「嫌がらせ等」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいう。

●典型的な例

- ・上司・同僚が「所定外労働の制限をしている人にはたいした仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみさせられる状況となっており、就業する上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）
- ・上司・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない

3—⑬ 状態への嫌がらせ型

「状態への嫌がらせ型」ハラスメント

＝女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものをいう。

下記の2種類がある。

- (1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- (2) 妊娠したことにより嫌がらせ等をするもの

■対象となる、妊娠等の事由

①妊娠したこと。

②出産したこと。

③産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。

④妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能率が低下したこと。

※「妊娠又は出産に起因する症状」とは、つわり、妊娠悪阻（にんしんおそ）、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいいます。

⑤坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。

■防止措置が必要となる「状態への嫌がらせ型」ハラスメント

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

＝女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆すること。

妊娠・出産等を理由とする不利益取扱いの例

- 1 解雇すること。
- 2 期間を定めて雇用される者について、契約の更新をしないこと。
- 3 あらかじめ契約の更新回数の上限が明示されている場合に、当該回数を引き下げること。
- 4 退職又は正社員をパートタイム労働者等の非正規雇用社員とするような労働契約内容の変更の強要を行うこと。
- 5 降格させること。
- 6 就業環境を害すること。
- 7 不利益な自宅待機を命ずること。
- 8 減給をし、又は賞与等において不利益な算定を行うこと。
- 9 昇進・昇格の人事考課において不利益な評価を行うこと。
- 10 不利益な配置の変更を行うこと。
- 11 派遣労働者として就業する者について、派遣先が当該派遣労働者に係る労働者派遣の役務の提供を拒むこと。

※「労働者に対する性別を理由とする差別の禁止等に関する規定に定める事項に関し、事業主が適切に対処するための指針」

●典型例

- ・上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言われた。

(2)妊娠したことにより嫌がらせ等をするもの

＝女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し繰り返し・継続的に嫌がらせ等をする事。

●典型的な例

- ・上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。
- ・上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

ハラスメントには該当しない業務上の必要性に基づく言動の具体例

- 「制度等の利用」に関する言動の例
 - （１）業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。
 - （２）業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認すること。
 - （３）同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。
※（２）や（３）のように、制度等の利用を希望する労働者に対する変更の依頼や相談は、**強要しない場合**に限られます。
- 「状態」に関する言動の例
 - （１）上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。
 - （２）上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務に変わってはどうか」と配慮する。
 - （３）上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないかと」と配慮する。
※（１）から（３）のような配慮については、妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的にみて、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（令和 3 年度）

平成 30 年度に厚生労働省から公開された「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」が改訂されましたので、お知らせいたします。各介護事業者の皆さまにつきましては、本マニュアルを御確認いただいたうえ、必要な対策を講じていただきますようお願いいたします。 <https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

1 介護現場のハラスメントを防止するために介護事業者が取り組むべきこと

介護現場におけるハラスメント対策を進めるためには、介護事業者として職場内及び介護サービスの現場を含めてハラスメントのない環境づくりに取り組むことが不可欠です。

そのためには、以下の取組みが大切です。

- （1）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、それに基づいた取り組み等を行うこと
- （2）こうした基本方針を職員と共有するとともに、職員が、管理者等に相談した場合に、誰に相談しても、事業者として同じ対応ができるように、事業者内での意識の統一が必要です。また、契約時等に利用者や家族等にも周知していくこと
- （3）ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有、管理者等の役割の明確化、発生したハラスメントの対処方法等のルール作成・共有などの取り組みや環境の整備を図っていくこと 等

* 出典：厚生労働省「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

具体的な取組等について紹介されていますので、参考にいただき、法人の状況に即した体制作りをご検討ください。

2 高齢者虐待の防止について

令和3年度介護報酬改定により、高齢者虐待防止のため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び担当者を定めることが義務付けられました（令和6年3月31日までは努力義務。令和6年4月1日より義務化）。利用者・ご家族からのハラスメントだけでなく、職員から利用者に対する虐待も含め、誰であっても、誰からも、ハラスメントや虐待を受けることがない介護サービス提供の環境づくりにご協力ください。

高齢者虐待防止等については以下のホームページをご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/boushi/index.html

3 介護現場のハラスメントに関する利用者との契約上の取り決め

介護事業者が利用者と介護サービス提供の契約を締結する際には、契約書及び重要事項説明書の記載内容を丁寧に説明し、介護サービスとしての提供範囲やサービス利用にあたっての留意事項について御理解いただいた上で、契約することが重要です。令和4年3月に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会資料におきましても、利用者・ご家族等からのハラスメントに対するサービス提供拒否等に関する記述がございますのでご確認ください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_24316.html（外部リンク）

※全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会資料の内、「認知症施策・地域介護推進課」の51～54ページにハラスメント対策推進に係る記述がございます。

事例集（令和 2 年度）

厚生労働省より「事例集（令和 2 年度）」が公開されましたので、お知らせいたします。

本事例集は、前年度までに作成されたマニュアルや手引きの解説への理解を深めるため、介護現場でのハラスメント等の発生までの経緯やその後の対応、事例から学べる対策等を整理しております。本事例集を参考に、各介護事業者の皆さまにおかれましては、ハラスメントの予防や対策に向けた取組の検討、推進や見直し（改善）等を進めていただきますよう、お願いいたします。

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

【参考】 神奈川県

中小企業のためのパワハラ対策マニュアル

<https://www.pref.kanagawa.jp/documents/4143/pawaharamanyuaru2020.pdf>

～ご清聴ありがとうございました。