

県内訪問系サービス事業所等 殿
県内障害福祉サービス事業所等 殿
県内在宅医療機関等 殿

茨城県福祉部長寿福祉課長

「いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口」の開設等について（依頼）

平素より、本県の保健・医療・福祉行政につきましては、格別のご理解、ご協力を賜り厚く御礼申し上げます。

県では、「在宅」という密室環境における介護・看護等に従事する職員へのハラスメント行為について対策を講じるとともに、介護等人材の労働環境を確保して離職を防ぎ、安心して働き続けることができる体制を構築するため、令和 6 年度より在宅ケアハラスメント対策推進事業に取り組んでおります。

さて、この度、本事業の一環として「在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者）等）におけるハラスメント対応ガイドライン」を策定するとともに、下記のとおり相談窓口を設置することといたしました。各事業所・機関等の皆様におかれましては、職員への相談窓口の周知及び所属内での研修の実施等にご協力をお願い申し上げます。

なお、カスタマーハラスメントにつきましては、別紙のとおり、所属内でのハラスメント防止のための対策について、状況の把握、体制の整備、見直し等の適切な対応をお願いいたします。

記

- 1 名 称 「いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口」
- 2 開設日時 令和 6 年 7 月 1 日～／平日 10 時～16 時（ただし、12/29～1/3 を除く）
- 3 相談方法 電話（029-303-7600）もしくはメール（homecare@ibaraki-welfare.or.jp）
- 4 設置場所 県社会福祉協議会（県からの業務委託により実施）
（〒310-0851 水戸市千波町 1918 セキショウ・ウェルビーイング福祉会館 2 階）

【送付資料】

- 在宅ケア（訪問看護・介護（高齢者・障害者）等）におけるハラスメント対応ガイドライン
- 「いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口」チラシ

担当

茨城県福祉部長寿福祉課
介護基盤整備 G 吉田、沼尻、坪
TEL029-301-3321
E-mail : chofuku3@pref.ibaraki.lg.jp

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ュア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、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者、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。」

※併せて、留意事項通知において、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する。

（参考）ハラスメント対策に関する事業主への義務付けの状況

- ・ 職場におけるセクシュアルハラスメントについては男女雇用機会均等法において、職場におけるパワーハラスメントについては労働施策総合推進法において、事業主に対して、事業主の方針等の明確化や相談体制の整備等の雇用管理上の措置を講じることを義務付けている。（パワーハラスメントの義務付けについては、大企業は令和2年6月1日、中小企業は令和4年4月1日から施行（それまでは努力義務））
 - ・ 職場関係者以外のサービス利用者等からのハラスメントに関しては、
 - ① セクシュアルハラスメントについては、指針において、男女雇用機会均等法（昭和47年法律第113号）において事業主に対して義務付けている雇用管理上の措置義務の対象に含まれることが明確化された（令和2年6月1日より）。
 - ② パワーハラスメントについては、法律による事業主の雇用管理上の措置義務の対象ではないものの、指針において、事業主が雇用管理上行うことが「望ましい取組」として防止対策を記載している（令和2年6月1日より）。
- ※職場におけるセクシュアルハラスメント
- ＝ 職場において行われる性的な言動に対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るもの又は当該性的な言動により労働者の就業環境が害されるもの。
- ※職場におけるパワーハラスメント
- ＝ 職場において行われる i 優越的な関係を背景とした言動であって、ii 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、iii 労働者の就業環境が害されるものであり、i から iii までの要素を全て満たすもの。

法令上事業者求められる措置	
講ずべき措置	<対象> ○ 職場における ・ セクシュアルハラスメント ・ パワーハラスメント ○ 利用者やその家族等から受ける ・ セクシュアルハラスメント <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
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。

【留意事項通知より参照】

- 顧客等からの著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい取組の例として、以下のとおり規定されています。
 - ① 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
 - ② 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人に対応させない等)
 - ③ 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)

【参考 URL】

- 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
- 障害福祉の現場におけるハラスメント対策
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html
- 医療現場及び訪問看護における暴力・ハラスメント対策について
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_38493.html