
介護の職場における ハラスメントについて

2022年4月27日 パーとナーの集い

ライフサービスパーとナー
ハラスメント対策委員会



項目



- 01 ハラスメント対策が必要な背景と目的
- 02 ハラスメントの定義
- 03 ライフサービスパーとナーの対策
- 04 指針

01 背景

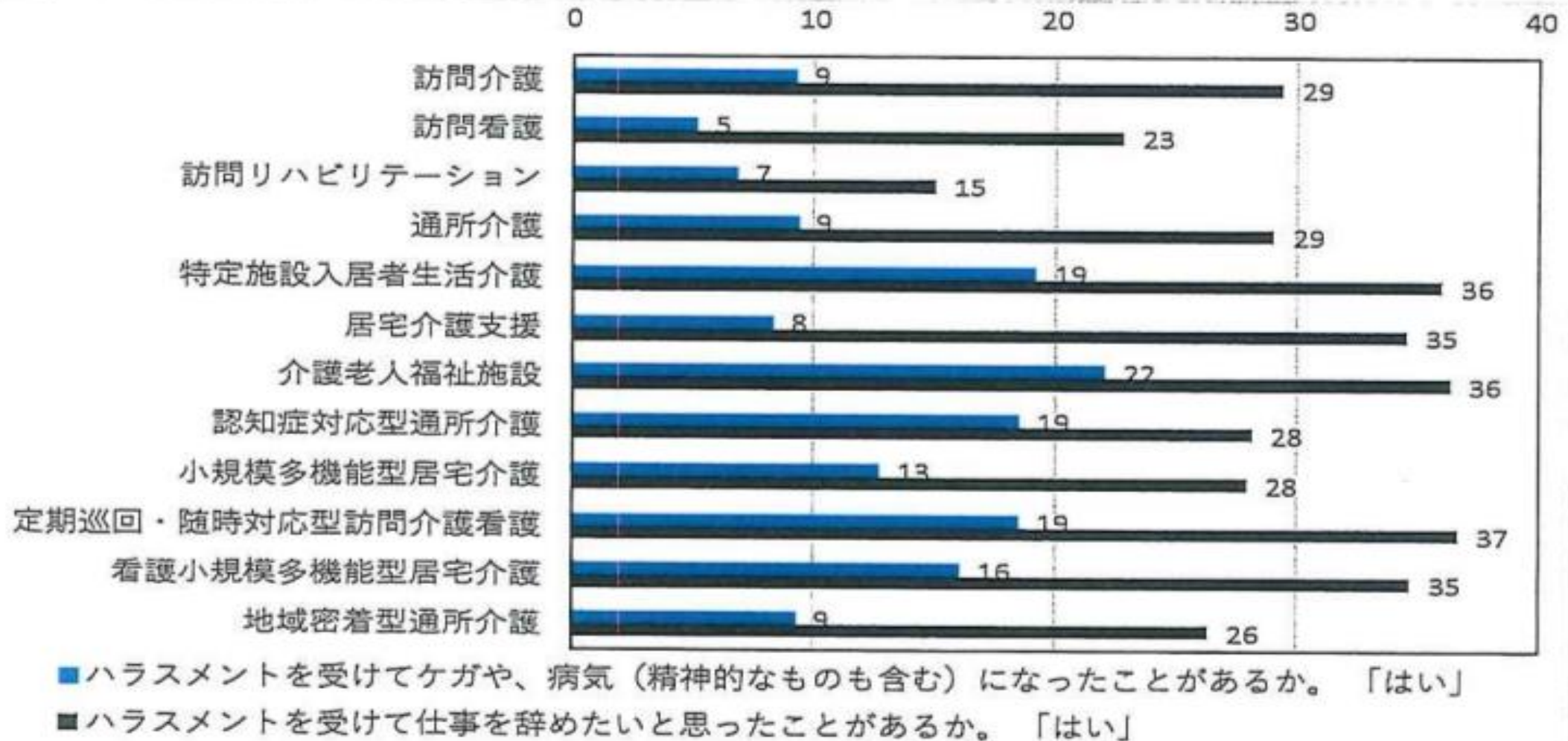
近年介護現場では、利用者や家族等による介護職員への身体的暴力や精神的暴力、セクシュアルハラスメントなどが少なからず発生していることが様々な調査で明らか となっています。

※「利用者や家族等」の「等」は、家族に準じる同居人や知人または
近居の親族を意味します。

ハラスメントは介護職員への影響だけでなく、利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。

図表1 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)



出典：平成30年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より

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)

01-2 ハラスメント対策の目的

- ①介護の職場におけるハラスメントの実態を把握し事業者として取り組むべき対策を示す。
- ②介護現場で働く職員の安全の確保と精神的にも安心して働き続けられる労働環境を築いていくため。
- ③介護人材の確保・定着につながること。

<労働施策総合推進法（抄）>

雇用管理上の措置等） 第30条の2

事業主は、職場において行われる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その雇用する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。

事業者の責務

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。

- 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
- 職場におけるハラスメントへの迅速かつ適切な対応
- 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等

02 ハラスメントの定義とは



ハラスメントについては、確定した定義はありませんが
身体的暴力・精神的暴力・セクシュアルハラスメント
カスタマーハラスメント・パワーハラスメント
をあわせて介護の職場におけるハラスメントとしている。

カスタマーハラスメントとは？

「カスタマーハラスメント」とは、利用者や利用者家族等という立場から悪質なクレームや要求をする行為のハラスメントのこと。

立場の優位性を盾に悪質な要求や理不尽なクレームを行う行為のこと。「カスハラ」とも略されます。

* 「逆らえない立場の職員や事業所に、無理難題や謝罪を求め
る」「ネットに酷評を書き込む」・・・

以下のような内容は「ハラスメント」に該当しない場合あり

- 認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD等）。
- 病気または障害に起因する暴言・暴力。
 - *ただしハラスメントと同じく、職員の安全に配慮する必要がある、事業所として、ケアマネジャーや医師、行政等との連携により適切な体制で組織的に対応をする。
- 利用料金の滞納、不払いの言動がハラスメントに該当することはあり得るが、滞納自体は債務不履行の問題で対応する必要がある。
- 苦情の申立
- 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適切な業務指示や指導は、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

03 ライフサービスパートナーのハラスメント対策

令和4年4月1日 ハラスメント対策委員会設置

1. ハラスメント委員会を定期開催（マニュアル更新等）
2. 報告相談に応じ随時委員会を開催し案件の対応
（初期対応を重視する）
3. 相談事例等をまとめ、研修や情報共有等の発信
4. ハラスメントに対する理解の促進を図る

【委員】 小林・梅田・久保田

【顧問】 満岡恵子



ライフサービスばーとなー ハラスメント相談報告書

報告日時	年 月 日 () : ~ :				受付者
相談者	氏名		所属	居宅 ・ 訪問	
	<input type="checkbox"/> 被害者		<input type="checkbox"/> 加害者	<input type="checkbox"/> 目撃者	<input type="checkbox"/> その他:
報告方法	面談 ・ 電話 ・ メール ・ 報告書				
相談内容	セクハラ ・ バワハラ ・ カスハラ				
報告・相談の具体的な内容					
①相談内容					
②対応策					

報告・相談

ハラスメント対策委員会
事実関係の確認

相談者からの
ヒアリング

加害者とされた者
からのヒアリング

同僚や第三者から
のヒアリング

事実が確認された
会社の対応を検討
相談者への説明

不利益回復やメンタルケア
当事者間の関係改善サポート
就業規則に基づく加害者への制裁
職場環境の見直しと再発防止徹底

事実確認されない

職場環境の見直しと防止策検討
相談者への説明
当事者間の関係性の改善サポート



・東京労働局

雇用環境・均等部 03-3512-1611

総合労働相談コーナー 03-3512-1608

・厚生労働省ホームページ

(<https://www.mhlw.go.jp/general/seido/chihou/kaiketu/soudan.html>)

・みんなの人権110番

(全国共通人権相談ダイヤル 0570-003-110)

・警察相談専用電話 #9110

指針



- ハラスメントの実態の把握と情報発信や研修
- 組織的、総合的にハラスメント対策を行う
- 利用者や家族等へのハラスメントへの周知の推進

介護現場を含む**職場全体**のハラスメントについて、組織的に取り組み、職員の皆さんの**安全確保**と働きやすく、安心して、やりがいを持ち、サービスが提供をできるような**環境づくり**を目指します。