



介護事業所における ハラスメント対策

目次

自己紹介	3
ハラスメントの種類	4
事業者自身に取り組むべきこと	5
職場のパワハラ of 6つの行為類型	6
部下から上司に対するパワハラ	7
利用者、家族からのハラスメント対応	8

自己紹介

株式会社オーバー 代表取締役
拓 社会保険労務士事務所 代表
社会保険労務士 社会福祉士
宮川 拓也



経歴

大学在学時の特別養護老人ホームでの、フリートークボランティアがきっかけで、医療・福祉業界へ。

大学卒業後、老人保健施設併設のデイケアの立ち上げに配属され、ケア業務の傍ら、新規顧客獲得業務に従事。
その後、社会福祉協議会にて地域福祉業務に従事。自治会、民生委員、各種団体との関わりにより、地域の可能性を実感。

社会保険労務士事務所に入所。医療・福祉業界含め数多くの企業を担当。組織づくり、チーム運営、マーケティング、IT活用、仕事と家庭の両立を軸とした人事労務コンサルティングで好評を得る。

平成28年会社設立。平成29年1月訪問看護ステーションシンプル、同年5月生活支援サービスチョイス、同年9月ライフパートナーワン・スタイル、居宅介護支援事業所ワン・スタイル、平成30年8月ライフサポートイメージ（訪問介護事業）を立ち上げる。

また、地域支援を事業の1つとしており、保育園での講演や各種専門職の働き方、キャリア構築について企画、サポートしている。

ハラスメント

1)身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為を指します。職員が回避するなどして危害を免れたケースも当てはまります。物を投げつけられる、叩かれたり蹴られたりする、唾を吐くなどが挙げられます。

2)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を指します。大声で怒鳴る、サービス提供の状態をのぞき見する、威圧的な態度をとり続ける、理不尽なサービスを要求する、特定の職員に嫌がらせをするなどが挙げられます。

3)セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など性的な嫌がらせ行為を指します。必要もなく身体に触る、卑猥な言動を繰り返す、女性のヌード写真を見せるなどが挙げられます。

事業者自身が取り組むべきこと

基本的な取り組み・環境整備と PDCA サイクルの考え方の応用

〈ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定〉

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。

〈基本方針の職員、利用者及び家族等への周知〉

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が重要です。

〈マニュアル等の作成・共有〉

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の作成・共有などの取り組みや環境の整備を図っていくことが求められます。

対応マニュアルの作成や対処方法等のルールの作成などにあたっては、職員の意見も取り入れつつ、適宜見直しや更新を行っていくことが重要です。そうした取り組みを通して、職員同士により、ハラスメントに対する課題や職場で感じていることなどを共有することで、ハラスメントへの意識や対応方法が向上し、働きやすい労働環境等につながると考えられます。

事業者自身が取り組むべきこと

基本的な取り組み・環境整備と PDCA サイクルの考え方の応用

〈報告・相談しやすい窓口の設置〉

明らかなハラスメントが発生した場合だけではなく、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し、その窓口を職員に周知することも重要です。

〈介護保険サービスの業務範囲等へのしっかりとした理解と統一〉

事業者は、介護保険のサービスの範囲を理解し、その対応や説明方法の事業者内での統一を図るなどの取り組みを図ることも重要です。また、利用者及び家族等に対する契約範囲の理解を図り、契約範囲外のサービスが強要されないようにすることも重要です。

〈PDCA サイクルの考え方を応用した対策等の更新〉

事業者として、ハラスメントの未然防止等に対し取り組み体制の構築や対策を実施している場合でも、ハラスメントが発生することが考えられます。このため、発生したハラスメント事案について、背景などをできるだけ把握し、それを踏まえて、体制や対策等を適宜見直していく、PDCA サイクルの考え方を応用していくことも重要です。・特に、普段のサービス提供を通して、ハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積し、それを次に活かしていくことが求められます。

職場のパワハラの6つの行為類型

- ①暴行・傷害（身体的な攻撃）
- ②脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）
- ③隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）
- ④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（過大な要求）
- ⑤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（過小な要求）
- ⑥私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

部下から上司に対するパワハラ

「優位性を背景」に該当する場合（報告書）

- ①職務上の地位が上位の者による行為
- ②同僚又は部下による行為で、当該行為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
- ③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

配置転換時の命じ方に注意

・タイミング、ストーリー、説明

利用者、家族からのハラスメントへの対応

介護事業所に勤務する職員のうち利用者や家族などからハラスメントを受けた経験がある職員はサービス種別ごとに違いはありますが、利用者からでは4～7割、家族等からでは1～3割程になっています。