


# ハラスメント防止のために事業所が行うべきポイント

## 公益財団法人介護労働安定センター福岡支部

2020年6月1日から、「パワーハラスメント防止法」が施行となっています。パワハラについて、法律で規定し、その防止措置の義務を企業に課すものです。「パワハラ」だけでなく、「セクハラ」や「マタハラ」の防止対策も強化されたので、内容を確認しましょう。

### CHECK！「パワハラ」の定義

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、①～③までの要素をすべて満たすものをいいます。**職場におけるパワハラは、上司から部下への言動だけでなく、先輩・後輩間や同僚間、あるいは部下から上司に対して行われるものもあります。**

1	身体的な攻撃	暴行・障害	
2	精神的な攻撃	脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言	
3	人間関係からの切り離し	隔離、仲間はずし、無視	
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	
5	過小な要求	業務上の合意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	
6	個の侵害	私的なことに過度に立ち入ること	

出典元：介護の雇用管理改善CHECK&ACTION25（介護労働安定センター）

## 事業主に課せられたパワハラ防止のために講ずべき措置（義務）

（パワーハラスメント指針より）

### 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の**方針を明確化し**、労働者について周知・啓発すること
- ②**行為者について、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**、労働者に周知・啓発すること

### 相談に応じ、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、相談内容や状況に応じ、**適切に対応できるようにすること**



### 職場におけるパワーハラスメントに係る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速やかに**被害者に対する配慮のための措置**を行うこと（注1）
- ⑦事実関係の確認後、**行為者に対する措置**を適正に行うこと（注1）
- ⑧**再発防止に向けた措置**を講じること（注2）



### そのほか、併せて講ずべき措置

- ⑨相談者・行為者等のプライバシー（注3）を保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
- ⑩相談したこと等を理由として、解雇その他**不利益取扱いをされない**旨を定め、労働者に周知・啓発すること

（注1）事実確認ができた場合（注2）事実確認ができなかった場合も同様（注3）性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む

# 望ましい取組

## 〔職場におけるパワハラを防止するための望ましい取組み〕

- セクハラ、妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメント等と一元的に相談に応じることのできる**体制の整備**
- 職場におけるパワハラの原因や背景となる**要因を解消**するための取組み
- 必要に応じて、労働者や労働組合等の参画を得つつ、**アンケート調査や意見交換等**を実施するなどにより、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること

## 〔利用者等からの著しい迷惑行為に関し行うことが望ましい取組み〕

- 相談に応じ、**適切に対応するために必要な体制の整備**
- **被害者への配慮のための取組み**（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）
- **被害防止のための取組み**（マニュアル作成や研修実施等、業種等の状況に応じた取組み）

出典元：都道府県労働局雇用環境・均等部（室）

## 職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました。

職場におけるセクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（マタハラ）については、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の改正により、以下のとおり、防止対策が強化されました。（①、②の内容は職場におけるパワハラも同様です）

- ① **事業主及び労働者の責務を法律上明記**
- ② **事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止**
- ③ **自社の労働者が他社の労働者にセクハラを行った場合の協力対応**



**法律でちゃんと守られています！**

### 【男女雇用機会均等法】

- ・妊娠中および出産後の健康の確保を図る等の措置を推進する（第1条）
- ・妊娠、出産、産前休業などを理由に解雇・その他不利益取扱いをしてはならない（第9条3項）
- ・妊産婦の解雇は原則無効（第9条4項）

### 【労働基準法】

- ・産前6週間、産後8週間の休業期間（第65条1項、2項）
- ・妊娠中の女子の請求に応じ、他の軽易な業務に転換させなければならない（第65条2項）
- ・妊産婦が請求した場合は、時間外労働、休日労働又は深夜業をさせることはできない（第66条2項3項）

### 【育児・介護休業法】

- ・要件を満たした場合、1歳（最長2年）に満たない子につき、育児休業できる（第5条）
- ・会社は休業申出、休業したことを理由に解雇や不利益取扱いをしてはならない（第6条）

## 具体的な取組みの際に最初にするべきことは・・・

組織のトップが、ハラスメントを職場からなくすべきであることを明確に示すことが重要です。ポイントは3つあります。

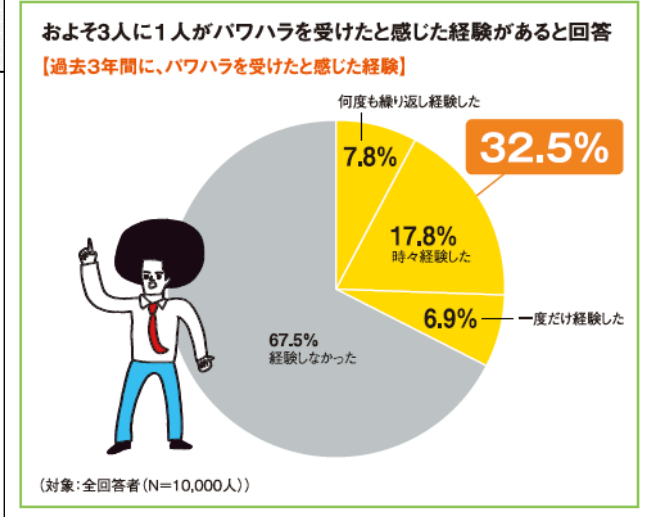
- ① ハラスメントは企業の**トップから全従業員が取り組む重要な会社の課題であることを明確に発信**しましょう。
- ② ハラスメントの防止が**なぜ重要なのか**、その理由にも明確に伝えましょう。
- ③ メッセージの発信とともに、**具体的活動が早期に実施できるように準備**しておきましょう。  
（相談窓口の設置やマニュアルの整備、研修計画等）

# ハラスメント対策におススメのサイト「あかるい職場応援団」

URLはこちら⇒ <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

わかりやすい動画や資料が満載です。一度検索してみてください。

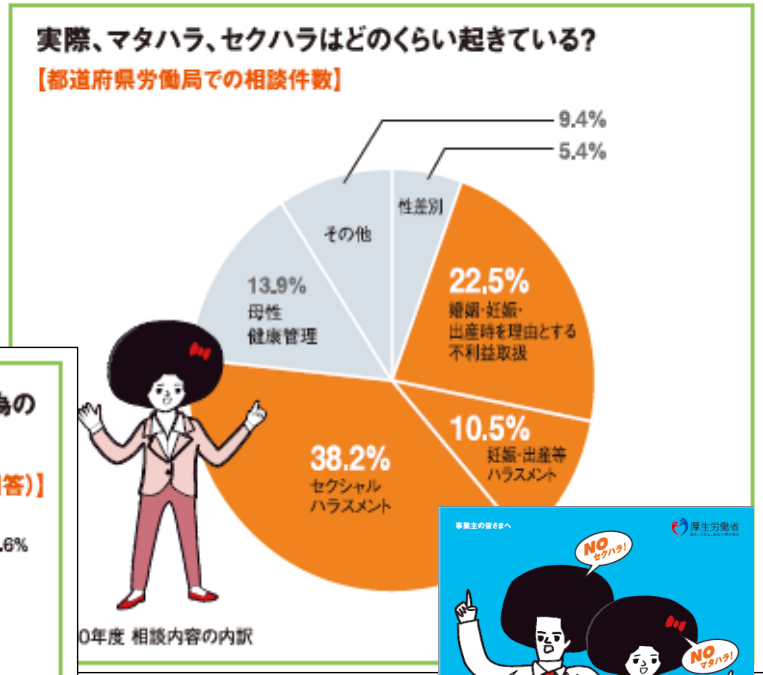
## 過去3年間に、パワーハラスメントを受けたと感じた経験があると回答した従業員の割合は、およそ3人に1人



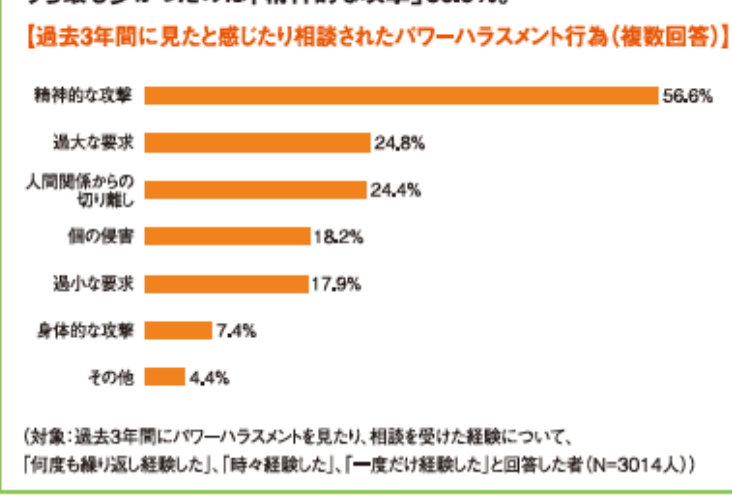
画面が、検索できるようになりました。項目はパワーハラの「6類」ハラスメントの対応の仕方をまとめた「相談」動画、セクハラを押すと該当する動画が絞り込まれ、モニター上に編集されま

トのVR動画も掲載しています。

## 職場におけるセクシュアルハラスメントおよび妊娠・出産等ハラスメントの相談件数



## 過去3年間に、見たと感じたり相談されたパワーハラスメント行為のうち最も多かったのは「精神的な攻撃」56.6%。



出典元：あかるい職場応援団ホームページ <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

★介護労働安定センター福岡支部においても、専門家による「職場におけるハラスメント対策の取組み支援」を無料で行っております！オンラインでも開催可能ですので、次ページの「相談援助事業（無料）のご案内」にて、お気軽にお申込みください。



# 相談援助事業（無料）のご案内

当センターでは、働きやすい職場環境づくりのお手伝いをするため、介護労働者の雇用管理改善や、能力開発等の相談に関して、各分野の専門家（社会保険労務士、保健師、産業カウンセラー等）を委嘱しております。介護労働者が働きやすい環境を整えることは、従業員の働く意欲の向上や定着促進はもとより、介護サービスの質の向上にもつながります。事業所が抱える悩み・問題について、それぞれの専門家にご相談に応じます。下記①②③について、それぞれ1回1～2時間・年3回程度は無料対応ができますので、お気軽にご相談ください。

## 《相談内容例》

### ①雇用管理改善に関する事（相談対応者：雇用管理コンサルタント）

処遇改善加算、就業規則、残業、有給、雇用契約、人事評価制度、ハラスメント対策  
コンプライアンス研修等、雇用管理に関する相談や研修に対応いたします。

### ②労働者の健康確保対策に関する事（相談対応者：ヘルスカウンセラー）

腰痛・感染症予防・生活習慣病の予防について職員向けの研修が可能です。  
ストレス対策、メンタルヘルスケア（セルフケア）などの研修も対応できます。

### ③職業能力の向上に関する事（相談対応者：人材育成コンサルタント）

事業所内研修プラン、キャリアパス作成相談、事業所内での勉強会・研修サポート等

※相談料は無料ですが、相談時間・年間実施回数には上限があります。

【相談予約申込書】 FAXにてお申込みください。

FAX 092-414-8222

相談内容					
相談方法	貴事業所へ訪問 ・ 当センターへ来社 ・ オンラインにて実施				
相談希望日	第1希望	令和	年	月	日 ( ) 時 分 ~ 時 分
	第2希望	令和	年	月	日 ( ) 時 分 ~ 時 分

※相談内容によって派遣する専門家の調整を行い、こちらからご連絡させていただきます。

事業所名					
所在地					
ご担当者					
電話・FAX	電話：	-	-	FAX：	-
メールアドレス					

◆上記に記載された内容については、当センターの個人情報管理規定に従い、厳重に管理し、相談援助による日程調整、内容確認等の事業活動に関する情報提供のみに使用し、上記目的で使用いたしません。

お問合せ・申込先

**（公財）介護労働安定センター福岡支部**

〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-5-19 サンライフ第3ビル4F

TEL 092-414-8221 FAX 092-414-8222

# ハラスメントの予防&対策！簡単チェックシート

事業所用

1	<p>ハラスメントに対する事業所としての基本方針を決めていますか。</p> <p>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を行うことが重要です。</p>	
2	<p>ハラスメントに対する基本方針を職員、利用者及び家族等へ周知していますか。</p> <p>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、契約時に利用者や家族等にも周知しておくことも重要です。</p>	
3	<p>ハラスメントに関するマニュアルを作成し、職員と共有していますか。</p> <p>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を作成、共有などの取り組みや環境の整備を図っていくことが重要です。</p>	
4	<p>ハラスメントに関する報告・相談しやすい窓口を設置していますか。</p> <p>明らかなハラスメントが発生した場合だけでなく、ハラスメントの可能性があるとされた場合も含め、職員が報告・相談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。</p>	
5	<p>介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容(ハラスメントに関わる事項を含む)について理解できるような研修を行っていますか。</p> <p>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。</p>	
6	<p>介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容(ハラスメントに関わる事項を含む)についての利用者・家族に対する説明の仕方の研修を行っていますか。</p> <p>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。</p>	
7	<p>PDCA サイクルの考え方を応用した対策等の更新を行っていますか。</p> <p>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た対策を考えることも重要です。</p> <p>注)PDCA サイクル:Plan(計画)、Do(実行)、Check(評価)、Act(実行)を継続的に行い改善していくこと。</p>	
8	<p>利用者等に関する情報収集と担当職員の配置・申し送りを行う仕組みをつくっていますか。</p> <p>新規の利用者について、介護支援専門員等を通して情報収集を行い、ハラスメント発生の可能性の高い利用者は共有し担当職員の配置や申し送りなどを的確に行うことが求められます。また、訪問サービスでは、訪問先である利用者宅等において、身体等の危険を回避するために速やかに外に出ることができる経路等を確認し共有しておくことも重要です。</p>	
9	<p>ハラスメントが発生した場合の初期対応を決めていますか。</p> <p>「初動マニュアル」を事業所で用意し、管理者が責任をもって職員とともに対応する体制の整備が求められます。できる限り早く、職員はもとより、関係する利用者や家族等に対しても対応していくことが求められます。早期に対応することは、状況のさらなる悪化を防ぐことにもなります。 ※職員の安全を図ることが第一優先です！</p>	
10	<p>ハラスメントが発生した後の対応について決めていますか。</p> <p>ハラスメントが発生した原因や経過をできるだけ明らかにすることに努めましょう。介護業務は利用者と職員が 1 対 1 になる場面が多いことから、ハラスメントかどうかの判断が難しいケースが数多く生じています。具体的には「言っていない」「やってない」等の事実の否定、「そんなつもりではない」等の言動の正当化、「受け止めの問題」「その前に失礼なことをした」等の責任転嫁等が発生するケースもあります。また被害者である職員に対する心のケアや従業上の配慮等を行うことが必要です。</p>	

11	再発した場合を考慮したマニュアルやフローチャートを作成し、定期的に点検していますか。	
	発生要因(ハラスメントのリスク要因)をアセスメントし、対策を考え実行することが重要です。再発防止のため、再発した場合を考慮したマニュアルやフローチャートの作成・点検を行うことも必要です。	
12	法人本部や法人の代表など、ハラスメントに対して組織的に関与する体制があるか。	
	現場の管理者にハラスメント対応で過度な負担をかけすぎないように配慮するためにも、各事業を統括する法人の代表や法人本部が組織的に関与する体制づくりを行うことが重要です。	
13	利用者や家族からの苦情に対する適切な対応や連携がとれる仕組みがあるか。	
	利用者や家族の苦情がハラスメントに繋がるケースがあります。苦情受付の窓口とハラスメント対策の窓口が連携し的確に対応することが重要です。	
14	サービス種別や介護の現場を踏まえたハラスメント対策が実施されているか。	
	一般企業用のハラスメント対策の資料では介護現場でのハラスメント対策として不十分な部分があります。介護現場を踏まえた、ハラスメントを予防するための具体策を日頃から実施することが重要です。	
15	職員に対してハラスメント予防に関する研修や必要な情報の周知徹底ができていますか。	
	資料を配布するのみであったり、一方的な研修を行うだけでなく、なるべく対面でハラスメント対策に関する説明を行い、質疑や意見交換を十分に行うことが重要です。	
16	職場でのハラスメントに関する話しあいの場の設置と定期的な開催が行われているか。	
	研修の一環としてハラスメントに関する話しあいの場を設けることが重要です。 (議論のポイント例)・介護現場におけるハラスメントとして何が起きているのか ・利用者や家族等によるハラスメントをどのように捉えるか	
17	職員のハラスメントの状況把握のための取り組みが行われているか。	
	ハラスメントの有無やその影響を把握するため、職員向けにアンケートやストレスチェックを行うことが重要です。	
18	職員自らによるハラスメントの未然防止への点検等の機会が提供されているか。	
	研修の中などで、職員自らが点検し、振り返ることのできる機会を提供することがハラスメントの未然防止に役立ちます。 (別紙職員用ハラスメントの予防&対策！簡単チェックシートあり)	
19	管理者向けの研修が実施されているか。	
	研修タイトル例 「職員に対するハラスメント未然防止のための指導内容の確認」「ハラスメントが発生した場合の対応」「ハラスメントを受けた職員への対応」「利用者・家族等の事前の情報収集の必要性」「疾病による影響などに関する専門的知識の習得」	
20	行政や多職種・関係機関との連携が行われているか。	
	関係者(行政、地域包括支援センター、医師、介護支援専門員、他のサービス提供事業者など)と連携しハラスメントを繰り返す利用者・家族に対応できる体制を築いておくことが重要です。また、ハラスメントが発生した世帯が複合的な課題を抱えている場合には、その状況や課題を行政等に連絡し、関係機関が連携して共通理解と方針を検討し、対応することも重要です。	

参照:平成30年度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)介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

# ハラスメントの予防&対策！簡単チェックシート

職員用

## サービスを開始する前におけるチェック項目

1	施設・事業所のハラスメントに関する基本方針を知っていますか。	
2	施設・事業所のハラスメントに関するマニュアルを理解していますか。	
3	施設・事業所のハラスメントに関する相談窓口・体制を理解していますか。	
4	施設・事業所のハラスメントに関する研修を受けていますか。	
5	介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容(ハラスメントに関わる事項を含む)について理解していますか。 事業所内でそれらに関する説明の仕方について研修を受けていますか。	
6	職場において、ハラスメントに関する話し合いの場が設置され、定期的に出席していますか。	
7	ハラスメントの未然防止のための点検・振り返りを、自ら、定期的に行っていますか。	

## サービスを開始するにあたってのチェック項目

8	利用者・家族等の病状等の情報を共有し、その病状等の特徴を理解していますか。	
9	利用者・家族等に係るハラスメントのリスクを把握し、理解していますか。	
10	介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容(ハラスメントに関わる事項を含む)について理解していますか。 求められた時に、利用者・家族等に説明できていますか。	
11	介護保険制度又は契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族に説明できていますか。	
12	上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られていない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。	
13	他の施設・事業所のサービス担当者との連携をとっていますか。	

## サービスを開始した後のチェック項目

14	サービスを提供するにあたり、服装や身だしなみがサービスに適したものになっていますか。	
15	利用者・家族に対して相手を尊重しつつ業務を行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を日頃から心がけていますか。	
16	職員個人の情報の提供を、利用者・家族等から求められても断っていますか。	
17	介護保険制度又は介護契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。	
18	上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られていない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。	
19	利用者・家族等から苦情、要望又は不満があった場合は、速やかに施設・事業所に報告していますか。	
20	ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合において、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。またその出来事を客観的に記録していますか。	
21	利用者・家族からの理不尽な要求があった場合に、適切に、お断りができていますか。その場合、そうした事実を、施設・事業所に報告・相談していますか。	