

居宅サービス事業者の講ずべき ハラスメント対策について

大阪弁護士会 高齢者・障害者総合支援センター
弁護士 脇田俊宏

はじめに

(参考文献・引用する際の略称)

- ①株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」(2022改訂版)
 - ②株式会社三菱総合研究所「管理者向け研修のための手引き」(2022改訂版)※略称：手引き
 - ③株式会社三菱総合研究所「介護現場におけるハラスメント事例集」(2021年)※略称：事例集
 - ④松宮良典「介護現場における苦情・ハラスメント対応の実務」(2021・日本加除出版株式会社)
- ※本レジюмеにおける対応のフェーズの分類法等は、上記書籍によっています。

1 令和3年度改定について

令和3年 介護報酬改定

「4. 介護人材の確保・介護現場の革新」

(1) 介護職員の処遇改善や職場環境の改善に向けた取組の推進
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に、適切なハラスメント対策を求める。

運営基準(例: 指定訪問介護事業者)

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 令和3年度改定について

解釈通知

居宅基準第30条は、利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、職員の勤務体制等について規定したものであるが、次の点に留意する必要がある。

④同条第4項は、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び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(昭和41年法律第132号)第30条の2第1項の規定に基づき、事業主には、職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント(以下「職場におけるハラスメント」という。)の防止のための雇用管理上の措置を講じることが義務づけられていることを踏まえ、規定したものである。

事業主が講ずべき措置の具体的内容及び事業主が講じることが望ましい取組については、次のとおりとする。なお、セクシュアルハラスメントについては、上司や同僚に限らず、利用者やその家族等から受けるものも含まれることに留意すること。

1 令和3年度改定について

(続き)

イ 事業主が**講ずべき措置**の具体的内容

事業主が講ずべき措置の具体的な内容は、事業主が職場における性的な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)及び事業主が職場における優越的な関係を背景とした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**(令和2年厚生労働省告示第5号。以下「**パワーハラスメント指針**」という。)において**規定されているとおり**であるが、**特に留意されたい内容**は以下のとおりである。

a 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行って
はならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発すること。

1 令和3年度改定について

(続き)

b 相談(苦情を含む。以下同じ。)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること。なお、パワーハラスメント防止のための事業主の方針の明確化等の措置義務については、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(令和元年法律第24号)附則第3条の規定により読み替えられた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第30条の2第1項の規定により、中小企業(医療・介護を含むサービス業を主たる事業とする事業主については資本金が5000万円以下又は常時使用する従業員の数が100人以下の企業)は、令和4年4月1日から義務化となり、それまでの間は努力義務とされているが、適切な勤務体制の確保等の観点から、必要な措置を講じるよう努められたい。

1 令和3年度改定について

(続き)

□ 事業主が講じることが望ましい取組について

パワーハラスメント指針においては、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、

- 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人で対応させない等） 及び
- 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）

が規定されている。

1 令和3年度改定について

(続き)

介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、イ(事業主が講ずべき措置の具体的内容)の必要な措置を講じるにあたっては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け)研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。この際、上記マニュアルや手引きについては、以下の厚生労働省ホームページに掲載している ので参考にされたい。

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

1 令和3年度改定について

平成18年厚生労働省告示615号

職場におけるセクシュアルハラスメント=事業主が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

性的な言動=性的な内容の発言及び性的な行動

※事業主、上司、同僚に限らず、取引先等、顧客、患者又はその家族も、性的な言動を行う者になり得る。

「講ずべき措置」

- ①事業主の方針の明確化及びその周知・啓発
- ②相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備
- ③事後の迅速かつ適切な対応
- ④その他

1 令和3年度改定について

令和2年厚生労働省告示第5号

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

「講ずべき措置」

※平成18年告示第615条と同様の措置

「講ずることが望ましい取組」

①他のハラスメントとの一元的な相談体制整備、原因や背景要因の解消のための取組、アンケート調査、意見交換等による運用状況の把握と見直し 等

②他社労働者からのパワハラ、顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組

ア 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

イ 被害者への配慮のための取組

ウ 被害を防止するための取組

1 令和3年度改定について

	セクハラ	パワハラ	(カスハラ)
H18 告示	①周知、相談体制整備、適切な事後対応等 ②他のハラスメントとの一元的相談体制整備、運用状況の把握と見直し 等		①※性的な言動＝利用者やその家族によるものを含む 周知、相談体制整備、適切な事後対応等
R2 告示	②他のハラスメントとの一元的相談体制整備 等	①周知、相談体制整備、適切な事後対応等 ②他のハラスメントとの一元的相談体制整備、原因解消の取組、運用状況の把握と見直し 等	②相談体制整備 被害者への配慮の取組 被害防止の取組

- ①講ずべき措置
- ②講じることが望ましい取組

1 令和3年度改定について

利用者やその家族からの、セクハラその他著しい迷惑行為に対して、事業主が講ずべき措置・講ずることが望ましい取組（本研修のテーマ）

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ②相談に応じ適切に対応するために必要な体制整備
- ③事後の迅速かつ適切な対応（被害者への配慮含む）
- ④被害防止のための取組

1 令和3年度改定について

◆なぜこういった取り組みが必要なのか？

①従業員として…事業所が従業員をカスハラから守るという姿勢を明確にしていることが、組織への信頼につながる。また、カスハラが発生してしまった場合、どのように対応すれば良いかが明確になり、安心して働くことができる。

②事業主として…職場環境を悪化させる要因であるカスハラに対して、これを把握することで、適切な対応を行うことができる。そのことが良好な職場環境の保持、ひいては介護サービスの質の向上につながる。

また、従業員との関係では、安全配慮義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減することができる。

1 令和3年度改定について

◆カスタマーハラスメントとは

(1) 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。

例：殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、コップを投げつける、塩をつかんで投げつける 等

※接触がなくても、殴りかかろうとすること、例えば椅子や棒を振り回すような危険行為は身体的暴力といえる。

(参考条文)

・暴行罪(刑法208条)

暴行を加えた者が人を傷害するに至らなかったときは、二年以下の懲役若しくは三十万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

「暴行」=人の身体に対する不法な有形力の行使 暴行罪の保護法益=人の身体の安全

・傷害罪(刑法204条)

人の身体を傷害した者は、十五年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

1 令和3年度改定について

◆カスタマーハラスメントとは

(2) 精神的暴力

ア 暴言型

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。

例：大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言（例：「バカ」「アホ」）、外見の揶揄（例：「デブ」「ハゲ」「ブス」）、名誉毀損や人格否定（例：「無能」「役立たず」「仕事やめろ」）、執拗な叱責、気に入っている職員以外に批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける 等

(参考条文)

・名誉毀損罪(刑法230条)

1 公然と事実を摘示し、人の名誉を毀損した者は、その事実の有無にかかわらず、三年以下の懲役若しくは禁錮又は五十万円以下の罰金に処する。

2(略)

・侮辱罪(刑法231条)

事実を摘示しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

※「公然と」=不特定又は多数の者が知りうる状態

→利用者が自宅で職員に対して侮辱的発言があったとしても、名誉毀損罪・侮辱罪が成立しないケースは多いと思われるが、ハラスメントには該当する。

1 令和3年度改定について

◆カスタマーハラスメントとは

(2) 精神的暴力

イ 威嚇・脅迫型

職員に危害を加えることを予告して怖がらせること。

例:「殺すぞ」「頭かち割ったろか」等の直接的な暴力を予告する発言、「どうなるかわかってるやろな」「俺のバックには〇〇(反社会的勢力と思しき名称の組織等)がおる」等の暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物を胸元からちらつかせる行為 等

(参考条文)

脅迫罪

- 1 生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者は、二年以下の懲役又は三十万円以下の罰金に処する。
- 2 親族の生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅迫した者も、前項と同様とする。

1 令和3年度改定について

◆カスタマーハラスメントとは

(3) セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、女性のヌード写真を見せる、入浴介助中あからさまに性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、活動中のホームヘルパーのジャージに手を入れる、好意的態度を要求する 等

(参考条文)

強制わいせつ罪

十三歳以上の者に対し、暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、六月以上十年以下の懲役に処する。十三歳未満の者に対し、わいせつな行為をした者も、同様とする。

2 方針の明確化と周知・啓発

施設・事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思を明確にし、それを従業員や利用者(その家族)に対し周知・啓発する。

(手続・方式の面から)

- ・決定の主体
- ・どのような形式で「明確にする」か
- ・外部に表明するため、どのような方法を選択するか

(内容の面から)

- ・どのような内容を盛り込むべきか
- ・「誰の」意思であることが必要か

2 方針の明確化と周知・啓発

◆方針決定主体＝法人（代表者）

代表者が決め、トップダウンで指示すれば良い？

＝職員全体での認識共有の工夫が必要

一度決めたらそれが絶対のものと考えてるのではなく、発生したハラスメント事例の蓄積から、基本方針自体も適時に見直していくことが重要（PDCAサイクルの応用）

◆表現形式

（例）「〇〇ホーム ハラスメント対策基本方針」など

文書による視覚化、当事者による認識共有を図ること

事業所への掲出・備付、HPやパンフレット等への記載も有効

2 方針の明確化と周知・啓発

◆盛り込むべき内容について

- ・ハラスメントを決して許さないこと

ハラスメントは、職員の尊厳や心身を傷つける行為であるため、組織として決して許さないこと

- ・ハラスメントの種類とその具体例

身体的暴力、精神的暴力、セクシュアルハラスメント

- ・組織として対応すること

(例)相談窓口の設置と運用、ハラスメント防止に関する取組
の周知徹底、研修の実施 等

2 方針の明確化と周知・啓発

◆契約書・重要事項説明書への記載について

・利用者や家族への周知のタイミングとしては、契約・重要事項の説明のタイミングが最も適切である。

・契約書及び重要事項説明書には、ハラスメントは許されないこと、場合によってはサービスの提供ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する場合があることを記載することも必要である。

・文書に記載するだけでなく、どのような行為がハラスメントに該当するのか、具体例を交えて利用者及び家族にしっかりと説明する。

※分かりやすい表現、柔らかい表現を用いる工夫も必要(手引き41～42頁の例参照)

3 相談体制の整備

相談に応じ適切に対応するために必要な体制を整備する。

1. 人的・物的対応体制の整備

組織内における役割分担・複数対応と、外部機関の利用

◆ハラスメントは、いつ、どのような状況で生じてもおかしくない

◆ハラスメントは、重大な問題と認識されずに放置されてしまうことが多い

⇒2. 整備された体制による対応の標準化

どのような形式・内容で相談が入ってきても、組織として事案を放置せずに対応できるような、相談～対応の標準的な流れ(例:後述のフェーズの考え方)を構築すること

3. 現場での対応

発生時に従業員が冷静に対処し、その後の対応に接続できるようにすること

3 相談体制の整備

(事例) ※事例集6頁 事例1より

—発生の経緯—

利用者は、多機能系サービスの事業所を訪れた際、特定の職員に対し「足が太い」等と言うことがあった。また、スマートフォンにある裸の人形の写真を、その職員や他の職員に対し「(その職員に)似ているだろう」、「これいいだろう」等と何度も見せてくることがあった。特に周囲に人がいないときに、利用者から身体に関わる暴言を受けることが多かった。

言われた職員本人も、周りの職員も、利用者にそのような言動はやめるように伝えていた。日によっては、そのことで担当者が冷静に対応することが難しくなってしまう、他の職員がケアを変わらざるを得ない場面もあった。

—報告に至るまで—

何度か注意をしても利用者の言動が収まらなかったため、1か月程経った頃に当該職員から「身体的なことを言われて嫌だ」、「もう対応したくない」と管理者に相談があった。そこで、職員会議(全職員参加、月1回開催)で対応を話し合うことになった。

3 相談体制の整備

1 人的・物的対応体制の整備

◆整備にあたって必要となる視点

(1) 相談受付担当者・ハラスメント対応責任者等の設置

相談窓口を担当する職員／対応方針について責任・権限を持った職員
(全体を統括できる施設長・理事長クラス)を配置 ※規模により柔軟に

(2) 相談受付票等の帳票の整備

(3) 複数名による検討体制の整備

適切な情報収集が可能な体制とすることが必要である。

(4) 本部体制の確立 ※規模により柔軟に

(5) 外部連携体制の確立

行政、地域包括支援センターとの連携、法律顧問契約

⇒一度整備した体制について、運用状況を随時チェックし、見直す必要がある。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(1) 初動期

- 目的: ①被害を訴えた職員に対してこれ以上被害が発生することを抑止
②事案に対する方針を決定する

フェーズ1: 相談の受付

- ・心情への配慮、ハラスメントの軽視は厳禁。
- ・5W1Hを中心に聞き取る。また、どのサービスで問題となる事実があったのかを確認し、利用していたサービスを特定する。
- ・第三者の証言の有無、録音データの有無、写真、書類の有無など、裏付け証拠についてもヒアリングする。

※初動段階の事実確認においては、従業員からヒアリング内容については、真実であると推定して取り扱うべき。詳細な事実確認・評価は後述する対応段階で行う。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(1) 初動期

フェーズ2: 対応責任者への報告

フェーズ3: ハラスメント／クレームの見極め

・ハラスメントとクレーム(介護サービスに関しての要求が含まれる場合)では、対応に異なる部分があるので、初動期段階で振り分けを行う。

フェーズ4: 外部への相談

・内部のみで問題を抱え込もうとせずに、弁護士含む外部の人材に積極的に相談をしていくべき。

・居宅サービスの場合、支援者がチームとして対応し、利用者を地域全体で支えていくためにも、サービス提供機関がCMIに対して、早急にハラスメント等の情報を報告・相談することが必要である。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(1) 初動期

フェーズ5: 暫定的方針の決定

ア 対応する職員の変更

原則として、少なくともハラスメント対応が終結するまでの間は、被害を受けた職員以外の職員が当該利用者には対応することで、ハラスメントが繰り返されることを抑止するべきである。

イ サービスの提供に関する方針の暫定的検討

「サービス継続のための条件提示」「警告文の送付」「キーパーソンの変更」「契約の解除」といった方針があり得るが、特に「契約の解除」を検討する場合は、当該ハラスメント以外にも、契約を解除するに値する問題行動があったかも含めて、対応段階において詳細に事実関係を整理する必要が生じてくる。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(2) 対応期

- 目的: ①証拠に基づいた事実認定と評価
②上記①に基づく要因分析と、対応方針の決定

フェーズ6: 事実調査

ア 被害に遭った職員からの聞き取り

※具体的事実の記録 ×「無茶苦茶な言葉で長時間罵られた。」

◎「『バカにするな、この無能め、そんなことだから出世できないんだ』等と、机を拳でドンドンとたたきながら10分間罵られた。」

イ 利用者からの聞き取り

ウ 同じ利用者を支援している他の職員からの聞き取り

エ 過去のハラスメント歴・問題行動の有無

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(2) 対応期

フェーズ7: 事実認定・ハラスメントの評価

フェーズ8: ハラスメントの要因分析

・ハラスメントの対応については、職員を守る一方で、利用者を今後どのように支援するのかという観点も必要となるため、要因分析を行う必要がある。

- ア 生活歴 利用者の性格、体質
- イ 無自覚
- ウ 病気・障がい
- エ BPSD ※手引ではハラスメントではないとされることとの関係

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(2) 対応期

フェーズ9:対応策の決定

ア 支援方針の見直し

ハラスメントの類型(身体・精神・セクハラ)に応じ、支援計画を改定

イ 話し合い・条件提示

- ・施設等の上司やケアマネジャー等が行う。
- ・ハラスメントに該当すると認められる具体的事実／ハラスメントは絶対に許されないこと、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。
- ・今後サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。

※単に口頭で提示するのではなく、具体的な条件と対応(サービス提供の中断、キーパーソンを変更等)を、サービス計画書に記載／覚書作成により書面化し、利用者から同意を得る等の対応が必要。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(2) 対応期

(フェーズ9続き)

ウ 事業者側の対応者変更

上位職階の者や同性介護に変更

エ 警告文送付

- ・口頭ではなく文書により行う。
- ・①認定した具体的なハラスメント行為
- ・②①がハラスメントに該当し、職員が傷ついていること
- ・③①は契約の解除事由に該当するので、改善が見られない場合は契約の解除(親族によるハラスメントの場合はキーパーソンの変更も含む)を検討せざるを得ないこと を記載する。

オ キーパーソンの変更

カ 契約解除 ※次頁以下

3 相談体制の整備

◆契約解除について

「正当な理由なく指定介護福祉サービスの提供を拒んではならない」等
…「正当な理由」とは？

→解釈通知「原則として、入所申込に対して応じなければならないことを規定したものであり、特に、要介護度や所得の多寡を理由にサービスの提供を拒むことを禁止するものである。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、入院治療の必要がある場合その他入所者に対し自ら適切な指定介護福祉サービスを提供することが困難な場合である。」

⇒福祉サービスは対人援助が基本であるため、債権者である利用者の協力がなければ債務者である事業者がサービスを適切に提供することができないという特殊性がある（例えば、更衣介助をしようとした際に殴られたら、着替えをさせるというサービスを提供できないのは当然）。

このため、「利用者又はその家族等の必要な協力が得られないこと」は、上記「その他…困難な場合」に含まれると考えられる。

3 相談体制の整備

(事例①)

東京地判H27.8.6

訪問介護事業者である被告が、利用者Aの息子である原告からの暴力行為によってサービスを継続し難い事由があるとして、Aとの契約を解除し、Aに提供していたサービスを停止したが、原告がAの死後、解除が無効であったと主張し、被告に対し損害賠償を請求した。

裁判所は、原告が被告に対し一方的に契約外のサービス提供を要求したこと、訪問時に職員に対し罵声を浴びせた上、塩を投げつけた行為があったこと等を認定した。その上で、被告が解約を視野に入れて関係機関(行政、包括)との間で協議をしていたこと、代替事業所への引継を実施しようとしたが原告の抵抗に遭いできなかったこと等を認定し、被告による契約解除(無催告解除)が有効であり、原告の損害賠償請求が棄却された事案。

3 相談体制の整備

(事例②)

東京地判R3.7.8

有料老人ホームを運営する原告が、利用者の息子である被告に対して、老人ホームの利用契約が解除されたことを前提に、居室の明渡及び契約上の条項に基づき明渡まで通常の明渡後利用料金の2倍の金額の損害賠償を請求した。原告が被告に対して送付した警告文に、被告が原告の従業員に対し、「馬鹿野郎」「お前なんかやめちまえ」「あんなくそナース、辞めちまえ」「ここを出ていくときはスタッフを個人名で訴える」などの暴言・脅迫を行っていること、これら被告の言動により原告の職員が恐怖を抱いていること、これらの言動が契約上の解約自由に該当することを指摘したうえで、このような言動を止めるよう強く求めることが記載されていることを認定したうえで、これらの警告文と、老人ホームのホーム長であった人物の証言から、被告の暴言・脅迫が事実であると認定され、契約解除が有効であること及び損害賠償請求が認められた事案。

3 相談体制の整備

・具体的な検討項目…以下の7つ

①利用者又はその家族等の非違行為の内容・頻度

頻度は、下記⑤との関係でも重要な事実であることから、検討必須である。

②利用者又はその家族等の非違行為による結果

③①に至った事情、要因

事業者側の支援や対応に問題があり、利用者又はその家族等の非違行為を誘発していた場合などは、解除を否定する方向に傾く。

④事業者側の利用者又はその家族等に対する対応

③を前提として、事後にどう対応したか。上記フェーズ8(1)(4)をどのように履践したか。利用者や家族等との話合いの成果として、ルールを取り決める。取り決めたことについては、覚書などにより、適時に記録化しておくべきである。

3 相談体制の整備

⑤①が改善される見込み

判断要素の中でもとりわけ重要。④で取り決めたルールを破る行為があれば、解除を認める方向に大きく傾くと言える。

⑥契約解除による利用者の不利益の内容・程度、配慮

利用者の不利益の内容、程度を考慮した上で、これが発生しない又は軽減されるよう配慮する。例えば、次の受け入れ先を確保するよう支援する等。ただし、利用者又はその家族等が次の受入先にサービス事業者を変更することを明確に拒絶しているような場合には、次の受入先の資料を交付する程度でも足りる場合はあると考えられる。

⑦解除に至る手続の適切性

解除を回避するための他の手段を講じる必要性の有無、他の手段実施の有無及びその実現可能性について検討するとともに、契約解除を行うと判断した場合には解除に至るまでの手続を検討すべきである。

3 相談体制の整備

2 相談への対応の流れ

(3) 対応期～終結期

目的:実施した対応がうまく行っているか評価し、必要な見直しを行う

フェーズ10:決定した対応策の実施

フェーズ11:実施した対応策の評価

実施後は、その結果を把握・評価して、ハラスメント対応を終結できるか検討する。

終結できない場合は、フェーズ6～10を繰り返す。

フェーズ12:対応の終結

フェーズ11においてハラスメント対応を終結して良いと判断された場合、ハラスメント対応を終結する。

3 相談体制の整備

3 現場での対応

(1) 身体的暴力

・まずは身の安全を確保する。危険が大きいときは、サービスを中断して、とりあえず逃げることも重要である。また、いざ逃げる際に、確実に退避できるように、例えば荷物は玄関口に置いておくなど、あらかじめ工夫をしておくことが考えられる。

・前後して、警察に通報する。

・安全を確保するためには、身体拘束も必要な場合がある。身体拘束が適法とされるには、身体拘束の要件(緊急性・非代替性・一時性)を満たす必要がある。

3 相談体制の整備

3 現場での対応

(2) 精神的暴力

ア 精神的暴力(暴言型)への対応

・まずは、そのような発言はハラスメントとして許されない、自分の人格を傷つける行為であることを告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、話を打ち切り、サービス提供を停止して辞去する。

・速やかに録音を開始する。

※無断で録音してもよい？

3 相談体制の整備

3 現場での対応

(2) 精神的暴力

イ 精神的暴力(威嚇・脅迫型)への対応

・生命及び身体の危険が発生する可能性があるという性質のため、暴言型よりも身体的暴力に近い面がある。そこで、まずは身の安全を確保する。危険が大きいと感じられる場合は、サービスを中断して、とりあえず逃げることも重要である。

・身体への直接的な被害の恐れが小さいなどの状況によっては、発言により恐怖を感じた旨を告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、上記にならない、安全確保・警察への通報・録音を検討する。

3 相談体制の整備

3 現場での対応

(3) セクハシユアル・ハラメント

- ・不快な言動であることを告げ、やめてほしいと明確に伝える。中止を求めても応じない場合は、話を打ち切り、サービス提供を停止して辞去する。
- ・場合によっては、警察への通報、録音。

4 適切な事後対応・被害者への配慮

残念ながらハラスメントが発生したときでも、事後の対応を適切に行うことで、職場環境を守り、ひいては介護サービスの質を維持する。

1 加害者への対応

⇒上記3で述べた相談受付～対応の流れ参照

2 職場環境への配慮

改めて職場におけるハラスメント対策方針の周知・啓発、研修を実施する

3 被害者への配慮のための取組

(R2告示より)事業主は、相談者から事実関係を確認し、…顧客からの著しい迷惑行為が認められた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための取組を行うことが望ましい。(例)メンタルヘルス不調への相談対応、複数対応体制の確保

5 被害防止の取組

ハラスメントから労働者が被害を受けることを防止する上で有効な取り組みと考えられる、マニュアルの整備や研修の実施に取り組む。

1 対応マニュアルの整備

⇒上記3で述べた相談～対応の一連の流れについて、マニュアル化・視覚化して、各職員が実践できる内容に落とし込んでいく。

作成や見直しに当たっては、施設・事業所内の意見交換を実施するなどして、現場の実態や経験を踏まえた従業員の意見を取り入れるべきである。

2 研修の実施

⇒作成した対策方針、対応マニュアルに基づいた行動の実践のため、定期的に研修を実施する。職階別の研修、外部講師の招へいも有効である。

職員に当事者意識を持ってもらうため、グループワーク、ロールプレイを行うことが望ましい。