



ハラスメント対策の
総合情報サイト、
あかるい職場応援団

 **あかるい職場応援団**
ハラスメント <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントでお困りの方は、無料で相談できる全国の労働局・労働基準監督署にある総合労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、ポータルサイト「あかるい職場応援団」まで。



パワーハラスメントの予防・解決 7つのポイント

企業において、パワーハラスメント対策の基本的な枠組みの構築が必要です。「パワーハラスメント対策導入マニュアル」では、7つのポイントを紹介しています。これらはセクハラ、マタハラ対策にも準ずることができますので、各社の取組の参考にしてください。

パワハラ対策導入マニュアル(第4版)



予防するために

① トップのメッセージ

組織のトップが、職場のパワーハラスメントは職場からなくすべきであることを明確に示す。

- パワーハラスメントは、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。
- パワーハラスメントの防止が、なぜ重要なのか、その理由についても明確に伝えましょう。
- 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、準備をしておきましょう。

② ルールを決める

就業規則において、パワーハラスメントの禁止や処分に関する規定を設ける。

- 労使一体で取組を進めるために、労働協約や労使協定などでルールを明確化することが効果的です。
- 罰則規定の適用条件や処分内容、また、相談者の不利益な取扱いの禁止などを明確に定めましょう。
- ルールは、従業員にとって分かりやすく、できる限り具体的な内容としましょう。
- 就業規則などにルールを盛り込む場合には、労働組合や労働者の代表などの意見を聴くことが求められています。就業規則の変更の目的や意義を十分伝え、意見交換した上でルールを決めましょう。
- 就業規則を変更した場合は、その内容の周知が義務付けられています。従業員への説明会や文書の配布なども忘れず実施しましょう。

③ 社内アンケートなどで実態を把握する

従業員アンケートを実施する。

- アンケートでの実態把握は、対象者が偏ることがないようにしましょう。
- より正確な実態把握や回収率向上のために、匿名での実施が効果的です。
- 従業員向けの相談窓口を設置している場合は、アンケートと合わせて必ず相談窓口を紹介しましょう。
- アンケート以外の方法として、安全管理者や産業医へヒアリングしたり、評価面接など個人面談の際に自己申告項目に入れるなど、複数の方法で行うことも有効です。

④ 教育をする

管理職研修、従業員研修を実施する。

- 教育のための研修は、可能な限り全員が受講し、かつ定期的に実施することが重要です。中途入社 of 従業員にも入社時に研修や説明を行うなど、漏れなく、全員が受講できるようにしましょう。
- 管理監督者と一般従業員に分けた階層別研修の実施が効果的です。ただし、企業規模が小さいなどの場合は、管理監督者と一般従業員と一緒に研修を受講してもよいでしょう。
- 研修内容には、トップのメッセージ内容を含めるとともに、会社のルールの内容、取組の内容や具体的な事例を加えると効果的です。

⑤ 社内での周知・啓蒙

組織のルールや相談窓口について周知する。

- 組織の方針、ルールや相談窓口などについて、積極的に、周知に取り組みましょう。
- 周知と具体的な取組が一体となったものとなるようにしましょう。
- 計画的かつ継続した周知を実施していきましょう。



職場のハラスメントには、 パワハラ、セクハラ、いわゆるマタハラがあります。



これがハラスメント!

パワハラは大きく分けて6類型に分類されます。

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為です。



脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言 精神的な攻撃

上司が部下に対して、人格を否定するような発言をする



暴行・傷害 身体的な攻撃

上司が部下に対して、殴打、足蹴りをする



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

上司が部下に対して、長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる



隔離・仲間外し・無視 人間関係からの切り離し

自身の意に沿わない社員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする



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

上司が管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる



私的なことに過度に立ち入ること 個の侵害

思想・信条を理由とし、集団で同僚1人に対して、職場内外で継続的に監視したり、他の社員接触しないよう働きかけたり、私物の写真撮影をしたりする

「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」(平成30年3月)においても「職場のパワーハラスメント」の概念が示されています。報告書はこちら<https://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000201268.html>

セクシャルハラスメントには対価型と環境型があります。

男女共に「被害者」、
「行為者」になる場合があり、
同性間の言動でも
セクハラになります。



対価型

経営者から性的な関係を要求されたが、拒否したら、解雇された

環境型

事務所内で上司が胸などを時々触るので、仕事が手に付かず就業意欲が低下している

マタニティハラスメント



「次回の契約更新はないと思え」「他の人を雇うので早めに辞めてもらう」と上司に言われた。

⑥ 相談や解決の場を提供する

企業内・外に相談窓口を設置し、
職場の対応責任者を決める。

- 従業員が相談できるように相談窓口を設置しましょう。
- 相談しやすくするために、相談者の秘密が守られることや不利益な取り扱いを受けないこと、相談窓口でどのような対応をするかを明確にしておきましょう。



⑦ 再発防止のための取組

行為者に対する再発防止研修を行う。

- 再発防止策は予防策と表裏一体です。
予防策に継続的に取り組むことが再発防止につながります。
- 取組内容の定期的検証・見直しを行うことで、
より効果的な再発防止策の策定、実施に取り組みましょう。

管理職向け「職場のハラスメント対策セミナー」関係資料



「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」が第198回通常国会で成立、令和元年6月5日に公布され、労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法について、職場のハラスメントに関係する部分が改正されました。

改正労働施策総合推進法では、職場におけるパワーハラスメントとは、以下の3つの要素

- ① 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、
- 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こと

をすべて満たすものとし、パワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることを事業主に義務付けています。公布後1年以内の政令で定める日(中小企業は、公布後3年以内の政令で定め

る日までの間は努力義務)に施行されます。

パワーハラスメントに対する基本的な考え方や具体例、事業主が講ずべき雇用管理上の措置の具体的な内容等については、今後、厚生労働省で指針を策定する予定です。

また、この法改正により、パワハラだけでなく、セクハラ及びマタハラにおいても、事業主は、労働者が事業主にハラスメントに関する相談をしたこと等を理由として、不利益な取り扱いをすることが禁止されました。

ハラスメントのない職場づくりを目指して、7つのポイントを参考に、職場環境の見直し・改善に取り組みましょう。



ハラスメントの相談を受けたときの対応は どうすればいいの？



相談対応の流れとポイント



セクハラ、マタハラ防止のための取組について

セクハラ、マタハラについては、男女雇用機会均等法及び育児・介護休業法において、事業主が雇用管理上必要な措置を講じることを義務付けています。

職場におけるハラスメント対策は事業主の義務です!



セクハラ、マタハラだけでなく・・・

家族の介護のために休みたい、男性が育児休業を取りたい等の場面での嫌がらせも、ハラスメントとして防止のための措置を講じなければなりません。それとともに、事業主が妊娠、出産等を理由に、雇い止めや減給等の不利益取扱いを行うことは、男女雇用機会均等法により禁止されています。このようなことが職場で起こっていませんか？詳しくは、「あかるい職場応援団」ホームページをご覧ください。

[あかるい職場応援団トップページ](#)>>>ハラスメント基本情報



セクハラ・マタハラの発生原因・背景

セクハラやマタハラの発生原因や背景には、「男なのだからこれくらいで当然」「子どもが小さいうちは母親は子育てに専念すべき」といった固定的な性別役割分担意識に基づいた言動が考えられます。また、マタハラの発生原因や背景には、「妊娠したなら他の人を雇うので、辞めてもらうしかない」「男のくせに育休をとるなんて」といった妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動や、制度等の利用又は制度等の利用の請求等をしにくい職場風土があると考えられます。これらを解消していくことが、職場におけるハラスメントの防止の効果を高める上で重要であることに留意しましょう。事業主は、日頃から労働者の意識啓発など、周知徹底を図るとともに、相談しやすい相談窓口となっているかを点検するなど職場環境に対するチェックを行い、未然の防止対策を十分に講じるようにしましょう。



ハラスメントについて企業が問われた法的な責任の例を見てみましょう。

パワハラ加害者本人が不法行為責任(民法第709条)を負うとされたケースや、使用者も使用者責任(民法第715条)を負うケース、使用者が労働者に対し労働契約上負っている安全配慮義務違反(民法第415条)が問われたケースがあります。

パワハラ 身体的・精神的攻撃

東京地裁平成22年7月27日判決 労働判例1016号35頁

ケース 1

上司のパワハラで部下3名が会社と上司に損害賠償請求

内容

被告である上司は、①部下A、Bに対して、扇風機の風を当て続けたり②部下Aの業務の方法について、事情を聞かずに叱責し、「今後、このようなことがあった場合には、どのような処分を受けても一切異議はございません」という始末書を提出させたり、Aの提案に対し、「お前はやる気がない。なんでここでこんなことを言うんだ。明日から来なくていい」と怒鳴るなどしました。また、③部下BとBの直属の上司を、「馬鹿野郎」「給料泥棒」「責任を取れ」などと叱責し、Bに「給料をもらっていながら仕事をしていませんでした」という文を書かせた上で、始末書を提出させたり、④部下Cの背中を殴り、面談中に膝を足の裏で蹴ったり⑤Cの妻について「よくこんな奴と結婚したな、もの好きもいるもんだな」と、Cに言ったりしました。

結果

判決では抑うつ状態となり退職した部下Aについては、約100万円の損害賠償が、部下BとCについては、それぞれ40万円と10万円が慰謝料として認められました。さらに、会社に対しては、被告上司のパワハラ行為は、会社の事業の執行に際して行われたものであるから、会社も使用者責任を負うとされました。

パワハラ 身体的・精神的攻撃

名古屋地裁平成26年1月15日判決 労働判例1096号76頁

ケース 2

仕事上のミスに対する叱責の枠を超えた暴言、暴行、退職強要による自殺

内容

会社の代表取締役であるAは、社員Bに対して、仕事上のミスについて、「てめえ、何やってんだ」「どうしてくれるんだ」「ばかやろう」等と汚い言葉で大声で怒鳴ったり、頭を叩いたり、殴る、蹴るもありました。また、仕事上のミスによる損害を賠償するように求めたり、退職願を書くように強要したりしました。社員Bは、家族に対して落ち込んだ様子を見せるようになり、妻とともに警察署に相談するなどしていましたが、その翌々日の早朝に自殺しました。

結果

判決では、代表取締役Aの暴言、暴行は、仕事上のミスに対する叱責の域を超えて、社員Bを威迫し、激しい不安に陥れるもので、不法行為にあたりと評価しました。また、退職強要も不法行為に当たるとしました。そしてこのような暴行や退職強要によりBの心理的ストレスが増加し、自殺するに至ったとして、Aと会社に対して、妻と3人の子に対する損害賠償としてあわせて5400万円あまりを支払うよう命じました。

裁判例 環境型セクシュアルハラスメント

内容

研修旅行の懇親会の二次会の際、上司のAから、肩に手をまわす等の身体接触やキスをされるなどのセクハラ行為を受けたとして、労働者のBがAと事業主等に対して損害賠償の支払いを求めました。判決では、Aの行為は、仕事上の地位を利用して行ったBの意に反する性的意味を有する身体的接触行為で、社会通念上許容される限度を超えることは明らかであり、いわゆるセクハラ行為として、Bの性的自由や人格権を侵害する不法行為であると、Aと事業主に対して慰謝料30万円を連帯して支払うよう命じました。(鹿児島地裁平成13年11月27日)

これら以外にも様々なハラスメントに関連する裁判例が、総合情報サイト「あかるい職場応援団」に掲載されています。



ハラスメント裁判事例、他社の取組などハラスメント対策の総合情報サイト

あかるい職場応援団

雇用管理改善相談のご案内

職員の方の働きやすい職場環境づくりのお手伝いをするため、雇用管理に関する個別の相談援助や集団型の勉強会を実施しています。

～専門のコンサルタントが**無料**でご相談に応じます～

雇用管理コンサルタントによる専門相談 (無料相談 & 集団型勉強会)

介護労働者の労働条件を整え、働きやすい環境を作ることは、職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。事業所が抱える雇用管理上の問題や対応策について雇用管理コンサルタントがご相談に応じます。

＜相談内容の例＞

働き方改革

- 働き方改革の推進で離職率の低下と採用難の解消を図る
- 同一労働同一賃金への取り組み方

処遇改善加算

- 職員の定着、採用のために特定処遇改善加算を申請したい
- 賃金体系の見直しを同時に考える

ハラスメント 対策

- ハラスメントの定義と「怒り」の感情をコントロールする手法を考える
- リスクマネジメントの考え方と手法について

就業規則

- 処遇改善加算申請要件を満たすための規則変更
- 働き方改革を推進するための規則変更

事業所経営

- 介護事業の数字の見方と利益につながるポイントを考える
- 介護事業所がやるべき財務改善項目とは？

まずは！下記までご相談ください。（裏面にFAX申込書がございます）

（公財）介護労働安定センター岡山支部

〒700-0904

岡山市北区柳町1-1-1 住友生命岡山ビル15階

TEL：086-221-4565 FAX：086-221-4572

FAX申込書『雇用管理改善相談』 (086-221-4572)

【委嘱コンサルタントのご紹介（順不同）】

＜コンサルタント相談＞

- 中 原 俊（特定社会保険労務士・行政書士・産業カウンセラー）
- 笹 井 茂 樹（特定社会保険労務士）
- 田 村 典 子（特定社会保険労務士・産業カウンセラー・キャリアコンサルタント）
- 神 田 豪（特定社会保険労務士）
- 中 前 貴 子（特定社会保険労務士・キャリアコンサルタント）
- 清 水 晃（税理士法人久遠 介護・医療経営支援部部長）
- 佐 藤 起 世 子（特定社会保険労務士）

申込日：令和 年 月 日

法人名：	事業所名：		
所在地： 〒	—		
TEL：	—	FAX：	—
担当者：	(氏名)		
(役職)			
主な事業（○で囲んでください）			
①訪問介護 ②通所介護 ③特養 ④老健 ⑤特定施設入居者生活介護 ⑥小規模多機能型居宅介護			
⑦認知症対応型共同生活介護 ⑧居宅介護支援 ⑨家政婦紹介所 ⑩その他（ ）			
相談内容（具体的にご記入ください）			
相談のご希望日			
第1希望	月	日（	）
第2希望	月	日（	）
第3希望	月	日（	）

※記載された内容については、個人情報に関する法律に基づき、当センターで適切に管理し、上記以外の目的で使用いたしません。

メンタルヘルス講習会のご案内

職員の働きやすい職場環境づくりのお手伝いをするため、メンタルヘルスの講習会を実施しています。

～専門のカウンセラーが**無料**で講習を行います～

ヘルスカウンセラーによるメンタルヘルス講習 (職場のメンタルヘルスケア)

介護労働者が心身ともに健康で働ける環境を整えることは、職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。介護労働者の心身両面にわたる健康管理を進めていくためにも、メンタルヘルス講習を取り入れてみてください。(1時間もしくは1.5時間)

職場のストレス対策は
できていますか？

- ・ストレス発生のメカニズム
- ・ストレスをためない生活習慣
- ・今すぐ出来るセルフケア

職場のコミュニケーションは
とれていますか？

- ・上司と部下、職員同士のコミュニケーションをよくしたい
- ・チームワーク力を高めるには？

職員参加型の
メンタルヘルス講習を
開催します！

- ・座学とワークで楽しく受講できます
- ・セルフケアとコミュニケーションについて学びます

まずは！下記までご相談ください。(裏面にFAX申込書がございます)

(公財) 介護労働安定センター岡山支部

〒700-0904

岡山市北区柳町1-1-1 住友生命岡山ビル15階

TEL: 086-221-4565 FAX: 086-221-4572

FAX申込書『メンタルヘルス講習会』 (086-221-4572)

【委嘱コンサルタントのご紹介（順不同）】

＜健康確保相談＞

平井 勝洋（産業カウンセラー・キャリアコンサルタント）

中谷 優子（産業カウンセラー）

申込日：令和 年 月 日

法人名：	事業所名：
所在地： 〒	
TEL：	FAX：
担当者： (役職)	(氏名)
主な事業（○で囲んでください） ①訪問介護 ②通所介護 ③特養 ④老健 ⑤特定施設入居者生活介護 ⑥小規模多機能型居宅介護 ⑦認知症対応型共同生活介護 ⑧居宅介護支援 ⑨家政婦紹介所 ⑩その他（ ）	
相談内容（具体的にご記入ください） 	
相談のご希望日 第1希望 月 日（ : ~ : ） 第2希望 月 日（ : ~ : ） 第3希望 月 日（ : ~ : ）	

※記載された内容については、個人情報に関する法律に基づき、当センターで適切に管理し、上記以外の目的で使用いたしません。

専門家による 無料相談の案内

当センターが委嘱する専門家である、
介護人材育成コンサルタントが人材育成(能力開発)(助成金)
各種相談を無料で実施いたします。※相談時間等には制約がございます。

●人材育成（能力開発）

【研修・計画など】

- ・ 職員の研修計画の立て方は？
- ・ 処遇改善加算とキャリアパス？
- ・ キャリアパスの作り方は？
- ・ リーダーの育成の方法は？
- ・ 新人研修の効果的な内容は？
- ・ 階層別研修ってどんな内容？

【人材育成の悩み】

- ・ 職員が研修を受けたがらない…
- ・ 研修の効果が出ていない…

お悩み・相談ごとで
お困りではありませんか

当センターの人材育成コンサルタントとは

▶当センターの委嘱を受けた、人材育成に詳しい専門家(社会保険労務士、キャリアコンサルタント、人事・教育担当者)です。

●人材育成に関する助成金

- ・ 人材育成に使える助成金は？
- ・ 助成金の申請方法は？
- ・ 書類の作成方法がわからない…
- ・ 助成金を使ってみたい…

▼ お問い合わせ先 ▼



公益財団法人 介護労働安定センター 岡山支部

〒700-0904 岡山県岡山市北区柳町1-1-1 住友生命岡山ビル

TEL : 086-221-4565 FAX : 086-221-4572

(営業時間：平日8：30～17：00)

FAX申込書『専門家による無料相談』 (086-221-4572)

【介護人材育成コンサルタントのご紹介（順不同）】

＜研修コーディネート相談＞

中前 貴子	(特定社会保険労務士・キャリアコンサルタント)
侍留 慶子	(特定社会保険労務士・キャリアコンサルタント)
田村 典子	(特定社会保険労務士・キャリアコンサルタント)
平井 勝洋	(キャリアコンサルタント・産業カウンセラー)
大森 かずめ	(キャリアコンサルタント・産業カウンセラー)
細川 弘志	(キャリアコンサルタント)

申込日：令和 年 月 日

法人名：	事業所名：
所在地： 〒 —	
TEL： — —	FAX： — —
担当者： (役職) (氏名)	
主な事業（○で囲んでください） ①訪問介護 ②通所介護 ③特養 ④老健 ⑤特定施設入居者生活介護 ⑥小規模多機能型居宅介護 ⑦認知症対応型共同生活介護 ⑧居宅介護支援 ⑨家政婦紹介所 ⑩その他（ ）	
相談内容（具体的にご記入ください）	
相談のご希望日	
第1希望	月 日 (: ~ :)
第2希望	月 日 (: ~ :)
第3希望	月 日 (: ~ :)

※記載された内容については、個人情報に関する法律に基づき当センターで適切に管理し、上記以外の目的で使用いたしません。

事務連絡

平成31年4月10日

都道府県
各 指定都市 介護保険担当主管課(室) 御中
中核市

厚生労働省老健局振興課

「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」について

介護保険行政の推進につきましては、日頃よりご尽力を賜り厚く御礼申し上げます。

今般、平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業（介護現場におけるハラスメントに関する調査研究事業（実施団体：株式会社 三菱総合研究所））において、有識者で構成される検討委員会での議論を踏まえ、標記の介護事業者向けのマニュアルが作成されました。

各都道府県等におかれましては、本マニュアルについて、貴管内の介護事業者、市町村、関係団体、関係機関等に対して周知いただくなど、介護事業者において、介護現場におけるハラスメント対策が進むようご協力をお願いいたします。

なお、本調査研究事業の報告書は以下の実施団体のウェブサイトに掲載されておりますので、あわせてご参照下さい。

https://www.mri.co.jp/project_related/roujinhoken/index.html

【担当】

厚生労働省老健局振興課基準第一係

TEL：03-5253-1111（内線 3983）

はじめに	1
(1) 背景	1
(2) 目的	1
(3) マニュアルの使い方	1
(4) 本マニュアルにおける用語の使い方	2
(5) マニュアルの作成方法等	4
1. 介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態	5
1. 1 ハラスメントの実態とその影響	5
(1) ハラスメントによる職員への影響	5
(2) ハラスメントによる職員への影響	6
(3) ハラスメントの発生要因や取り組みに向けた課題について	7
1. 2 ハラスメントに関する介護事業者としての把握状況	8
(1) 介護事業者による把握状況	8
(2) 介護事業者におけるハラスメントへの対応	9
(3) 労働団体や事業者団体の取り組み	10
1. 3 職員から見たハラスメントの対応として必要な取り組み	11
2. 介護現場におけるハラスメント対策の必要性等	12
(1) ハラスメント対策の必要性	12
(2) ハラスメント対策の基本的な考え方	12
3. ハラスメント対応として事業者が具体的に取り組むべきこと	13
(1) 事業者自身として取り組むべきこと	13
(2) 職員に対して取り組むべきこと	20
(3) 関係者との連携に向けて取り組むべきこと	23
おわりに	23
参考1：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目	24
参考2：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施調査の概要	26
参考3：介護現場におけるハラスメントに関連する参考文献等	27

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

平成31（2019）年3月

株式会社 三菱総合研究所

はじめに

(1) 背景

今後の日本社会のさらなる高齢化に対応するため、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される「地域包括ケアシステム」の構築に向け、重要な基盤の一つである介護人材を安定的に確保し、介護職員が安心して働くことのできる職場環境・労働環境を整えることが必要不可欠です。

しかし、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。

これは、介護サービスは直接的な対人サービスが多く、利用者宅への単身の訪問や利用者の身体への接触も多いこと、職員の女性の割合が高いこと、生活の質や健康に直接関係するサービスであり安易に中止できないこと等と関連があると考えられます。

平成 29 年度には、全産業を対象とした、主に職場における上司、同僚等によるハラスメントについて「職場におけるハラスメント対策マニュアル」(厚生労働省 平成 29 年 9 月)及び「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会報告書」(厚生労働省 平成 30 年 3 月)が公表されていますが、利用者・家族等からのハラスメント対策については職場におけるハラスメントとは異なる課題として取り組む必要があります。

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。

そこで、このたび、介護現場における利用者や家族等からのハラスメントの実態を調査するとともに、介護職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築するためのハラスメント対策マニュアルを作成することとしました。

(2) 目的

本マニュアルは、介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態を伝えるとともに、事業者として取り組むべき対策などを示すことにより、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くための一助となること、ひいては人材の確保・定着につながることを目的としています。

(3) マニュアルの使い方

【本マニュアルの対象】

本マニュアルは、主に、介護事業者(事業主・管理者)、その他介護事業の関係者を対象に作成しています。

【本マニュアルの想定している使い方】

本マニュアルは、以下のような使い方を想定しています。

○介護事業者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握するとともに、各事業所において対策を講じるための基礎的な資料

○介護事業者が、職員に対し、介護現場におけるハラスメントの未然防止や発生時の対策についての研修等を行うための基礎的な資料(特に「参考1:ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目」(24頁)は職員への配布用資料として活用することを想定しています)

○介護サービス、疾病・障害、法律等に関連する行政や関係機関その他の関係者が、介護現場におけるハラスメントの実態を把握し、その対策や介護事業者との連携の必要性を理解するための基礎的な資料

(4) 本マニュアルにおける用語の使い方

①本マニュアルにおける介護現場におけるハラスメントの定義

ハラスメントについては、確定した定義はありませんが、本マニュアルでは、身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをあわせて介護現場におけるハラスメントとして扱います。具体的には、先行の調査研究を参考に次頁の表に示した行為を「ハラスメント※」と総称しています。

「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」についても、この考え方を示しつつ調査を実施し、その主な結果を「1. 介護現場における利用者や家族等によるハラスメントの実態」として整理しています。

なお、利用者や家族等からの苦情の申し立て及び介護サービス施設・事業所での上司や同僚等によるハラスメントに関しては、この調査の目的と異なるため、対象外としています。

※1 認知症等の病気や障害のある方による行為も含まれます。

本マニュアルにおける介護現場におけるハラスメントの定義

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：○コップをなげつける	○たたかれる	○唾を吐く
○蹴られる	○手をひっかく、つねる	○服を引きちぎられる
○手を払いのけられる	○首を絞める	

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格や言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：○大声を発する	○家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする
○サービスの状況をのぞき見る	○訪問時不在のことが多く書置きを残すと「予定通りサービスがなされていない」として、謝罪して正座するよう強く求める
○怒鳴る	○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると文句を言う
○気に入っているホームヘルパー以外に批判的な言動をする	○「たたくさん保険料を支払ったところ、手渡しせずにお金を床に並べてそれを拾って受け取るように求められた。」
○威圧的な態度で文句を言い続ける	○利用料金の数が月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する
○刃物を胸元からちらつかせる	○特定の訪問介護員にいやがらせをする
○「この程度でできて当然」と理不尽なサービスを要求する	
○利用者の夫が「自分の食事も一緒に作れ」と強要する	

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、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

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

出所：「訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル（公益社団法人兵庫県看護協会、兵庫県）」をもとに三菱総合研究所が作成
注：「パワー・ハラスメント」は、一般的に職場の上司・部下、先輩・後輩などの職場内における立場の優位性の下での行為を表現する用語であるため、今回の実態調査や本マニュアルでは「パワー・ハラスメント」という用語は使っていません。

②本マニュアルにおける用語の使い方

本マニュアルにおける管理職、職員については、以下の意味で使っています。

用語	意味
管理者	介護現場でのハラスメントの実態や取り組みについて把握している方
職員	直接処遇職員（介護職員等、利用者のケアに直接関わる職員）

(5) マニュアルの作成方法等

本マニュアルは、平成30年度厚生労働省老人保健健康増進等事業「介護現場におけるハラスメントに関する調査研究」委員会のもと、管理者や職員を対象とした実態調査等の結果を含めて整理したものです。委員会の構成員は以下のとおりです。

<委員長>		(敬称略)	
村木 厚子	津田塾大学総合政策学部 客員教授		
<委員>		(50音順 敬称略)	
青木 文江	日本ホームヘルパー協会 会長		
阿部 佳世	公益社団法人認知症の人と家族の会 理事・事務局長		
神谷 洋美	全国ホームヘルパー協議会 会長		
清崎 由美子	一般社団法人全国訪問看護事業協会 事務局長		
黒木 悦子	民間介護事業推進委員会 代表委員		
齋藤 秀樹	公益財団法人全国老人クラブ連合会 常務理事		
高村 浩	高村浩法律事務所 弁護士		
津曲 共和	兵庫県健康福祉部少子高齢局 高齢政策課長		
中林 弘明	一般社団法人日本介護支援専門員協会 常任理事		
藤野 裕子	公益社団法人日本介護福祉士会 副会長		
峯田 幸悦	公益社団法人全国老人福祉施設協議会 副会長		
村上 久美子	U Aゼンセン日本介護クラブコミュニティ 副事務局長		