

介護現場におけるハラスメント対策

生活協同組合おかやまコープ 福祉グループ

1. 方針

本対策は、介護現場における利用者や家族等による「ハラスメント」の実態を伝えると共に、事業者として取り組むべき対策などを明確に示すことで、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境を築くことを最優先とし、人材確保・定着に繋がることでサービスの質の向上を目的とします。

2. 適用範囲

当手順書の定める範囲は下記の通り。

- ・当法人の福祉専門職全職員
- ・当法人内で福祉業務を行う派遣及び応援者等

3. 責任・担当

当対策における責任担当は下記の通り。

- ・ハラスメント研修の実施・・・・・・・・・・事業統括もしくはその代理
- ・介護現場の対応と対策指揮・・・・・・・・各事業所管理者

本対策におけるハラスメントの定義

① 身体的暴力

直接的もしくは身体的力を使い危害を及ぼす行為。（そのようなそぶりも含む）

例）・コップや皿など物を投げつける

- ・蹴られる、叩かれる、引掻く、つねるなど
- ・手を払いのけられる、突き飛ばす
- ・首を絞める
- ・唾を吐く、吐きかける
- ・服を引っばられる、破られる
- ・むやみに暴れ回る

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、おとしめるような行為。

例）・大声で怒鳴る

- ・必要以上にサービスの状況等を覗き見る
- ・あからさまに批判的な言動をとる
- ・威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・刃物や危険物をちらつかせる
- ・理不尽な要求をする
- ・利用者家族の分も食事を作るよう強要する
- ・家族が本人の発言を鵜呑みにして要求してくる
- ・「保険料を支払っている」と無理な要求をしてくる
- ・利用料金や買い物代金を床に並べ拾うように要求してくる
- ・利用料金の支払いを理由なく拒否する
- ・特定の介護職員に対して嫌がらせをする

③ セクシュアルハラスメント

意に添わない誘いや発言、好意的態度の要求や接触、性的な嫌がらせ等の行為。

例）・必要もなく手や腕、身体を触ってくる

- ・抱きつく、抱きしめる
- ・裸の写真や雑誌を見せてくる
- ・入浴介助中に性的な話を頻繁にしてくる
- ・卑猥な言動を繰り返す
- ・サービス提供時に無関係に下半身を見せてくる
- ・介護職員のポケットや服の中に手を入れてくる
- ・執拗に食事等の誘いをかけてくる

④ 業態別ハラスメント被害割合分析

	身体的暴力 (%)	精神的暴力 (%)	セクハラ (%)	その他 (%)
居宅介護支援	41.0	73.7	36.9	4.1
訪問介護	41.8	81.0	36.8	3.2
通所介護	58.4	70.1	48.0	2.8
訪問看護	45.4	61.8	53.4	3.4
介護老人福祉施設	90.3	70.6	30.2	2.2
小規模多機能	74.7	71.9	32.9	2.7
グループホーム	86.8	73.7	33.3	1.8

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

■在宅サービスにおいては、「精神的暴力」の割合が高く、入所・入居施設に関しては「身体的暴力」の割合が高い傾向にある。また別の統計では利用者本人からのハラスメント被害が4～7割、利用者家族等からは1～3割となっています。

⑤ ハラスメントの発生原因と考えられること

1) 利用者・家族等がサービスに対して過剰な期待をしていること

・居宅介護支援：54.2% 訪問介護：48.6% 通所介護：38.1%

2) 利用者・家族等がサービスの範囲を理解していないこと

・居宅介護支援：56.2% 訪問介護：60.0% 通所介護：42.3%

3) 利用者・家族等に認知症等の疾患や障害による影響

・居宅介護支援：50.1% 訪問介護：49.4% 通所介護：44.4%

4) 利用者・家族の性格や生活歴による影響

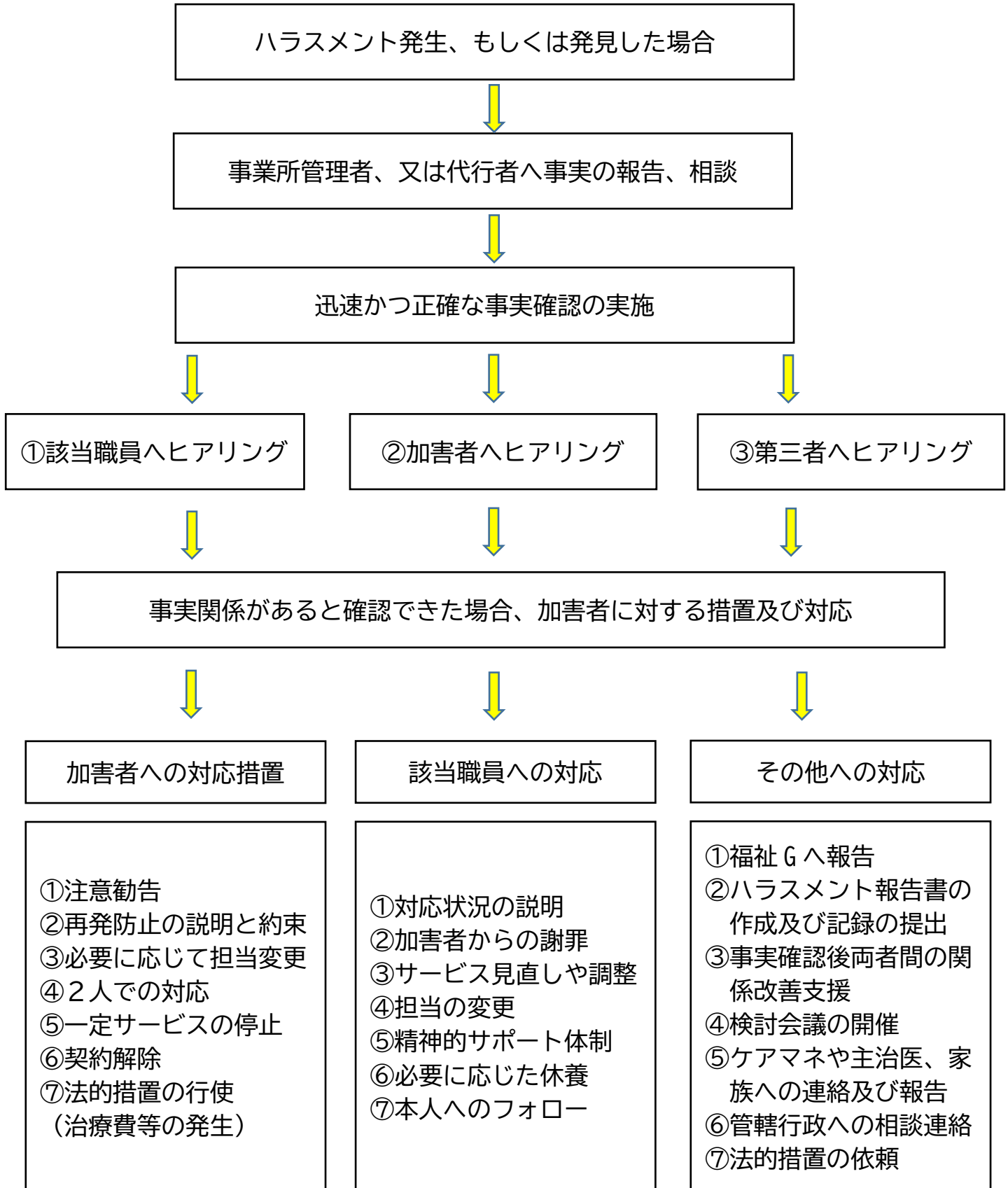
・居宅介護支援：61.2% 訪問介護：55.4% 通所介護：51.7%

⑥ ハラスメント発生時の対応

「ハラスメント」とは、受けた本人が「ハラスメント」と感じる全ての場合

- ・事業所管理者へ報告・相談
- ・迅速かつ正確な事実確認の実施（時系列で詳細を具体的に）
- ・加害者（利用者、家族等）へのヒアリング
- ・第三者（ケアマネジャー、地域包括）へのヒアリング
- ・事実関係があると判断された場合には、必要とされる措置を講じる
- ・事実の度合いにもよるが、「注意勧告」「謝罪の要求」「契約解除」「法的措置の行使」
- ・再発防止策実施ができるまでの期間は「2人体制」で対応する
- ・再発防止同意書への署名及び押印
- ・アフターフォローも含めた聞き取り確認（同様の事象が発生していないか）
- ・同様の事象が起きそうな場面や状況があれば、必ず記録を残し報告する

ハラスメント発生時対応フロー



⑦ ハラスメント発生後の対応

上記フロー図にもあるように、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す。特に利用者宅への訪問支援等では、1対1となる場面が多いことからハラスメントと判断することが難しいケースが数多く生じています。

例えば、「言っていない」「やっていない」などの事実の否定、「そんなつもりではない」などの言動の正当化、「受け止め方の問題」「その前に失礼なことをした」など責任転嫁等が発生するケースも多く見受けられます。管理者は事実を確認し、被害者である職員への配慮等しっかりと行う必要があります。

⑧ 必要な情報の共有

職員の安全を確保する観点から、日々の業務に優先して情報の共有と周知を図ります。またその際には同様の事象等が起きていないか確認をします。

組織の取り組みとして伝えることで、職員が安心して働ける環境であることを伝えます。（ただし、利用者や職員個人の情報に関しては注意と配慮が必要です）

⑨ 介護保険サービスの業務範囲の適切な理解の再確認

当たり前のように日々行っている業務ですが、正しくその業務範囲を理解しているか確認する機会でもあります。必要以上の対応をすれば利用者や家族からは喜ばれますが、その分期待値を知らないうちに上げることになり、そこにハラスメントに繋がる原因が発生する可能性があります。

どの職員でも利用者や家族等に対して、対応や説明が同様にできるようにしておくことが発生を未然に防ぐことになります。

⑩ 研修の実施

- ・ 契約時の「契約書」や「重要事項説明書」の記載内容の確認
- ・ 服装や身だしなみとして注意すべきこと
- ・ 事実の記録の仕方
- ・ 介護保険業務範囲の説明の仕方
- ・ 利用者や家族等からの要望や、不満、苦情等に関しては当日中に速やかに報告
- ・ 理不尽な要求や無理難題を言われた際の断り方
- ・ 疾患や病歴による影響等の学習（疾患による影響や傾向、注意すべきことなど）
- ・ 新採用職員には育成プログラムとして学ぶ機会を作ります
- ・ 協議会や連絡会、外部が開催する研修への参加促進

⑪ 行政や関係機関等との外部連携

ハラスメントを繰り返す利用者や家族等の場合、特定の事業者のみがその影響に対して対応を行う必要はありません。行政や地域包括、ケアマネジャーや主治医、他のサービス事業所などと連携して対応をするために、日頃からの関係性が重要となります。

ハラスメント予防・対応チェック項目

《サービス開始前チェック》

- ☐ 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。
- ☐ 事業所のハラスメントに関する対策を理解していますか。
- ☐ 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。
- ☐ 事業所のハラスメントに関する研修を受けていますか。
- ☐ 介護保険サービスに関する業務範囲や契約時の内容について理解していますか。
- ☐ 職場においてハラスメントに関する場や、相談しやすい環境ですか。
- ☐ ハラスメントの未然防止の点検や確認を自ら、定期的に行っていますか

《サービス開始時チェック》

- ☐ サービス提供にあたり、服装や身だしなみが適していますか。
- ☐ 利用者や家族等の病状や疾患、生活歴等の情報を把握し理解していますか。
- ☐ 介護保険サービスのできる範囲の理解と、求められた時に正しく説明ができますか。
- ☐ 介護保険サービスの範囲を超える要望に対し、できない理由をうまく説明できますか。
- ☐ 執拗に要求等がされた場合、速やかに事業所へ相談・確認連絡ができますか。
- ☐ 外部機関との連携が取れる環境が構築されていますか。
- ☐ ハラスメントと少しでも感じた場合、当日中に速やかに報告できていますか。
- ☐ ハラスメントと少しでも感じた場合、相談報告しやすい環境（体制）ですか。

《サービス開始後チェック》

- ☐ 利用者や家族等に対して相手を尊重しつつ業務を行い、現在の生活を続けられるよう自立支援を意識した対応を日頃から心がけていますか。
- ☐ 職員や他の利用者の個人情報等の提供を求められても断っていますか。
- ☐ 何か気になる言動等があった場合に、詳細な記録ができていますか。（時系列）
- ☐ 利用者や家族等から要望や苦情や不満があった場合に、速やかに報告していますか。
- ☐ 利用者や家族等からハラスメントに繋がりそうな言動はありましたか。
- ☐ ハラスメント発生に関して、契約書や重要事項説明書を出して説明できますか。
（サービス開始時にきちんと同意していることを確認）

◆ハラスメントは受けた本人がどう感じたかが全てです。毅然とした態度で臨み対応をします。利用者や家族等の理解が得られない場合は、再度体制を整えた上で説明を行います。それでも理解が得られない場合は契約解除等も含めた対応を行います。

ハラスメントに関する誓約書

(居宅介護・訪問介護)

この度は自宅訪問時に、職員に対してハラスメント行為を行ったことについて、深くお詫び申し上げると共に、今後一切行わないことをここに誓約します。

私は、職員に対して下記にあるようなハラスメント行為に関して、今後一切行わないことを誓約します。

万が一、本誓約を破った場合には、法人が決定する内容について一切の不服を申し上げます。

- ☐ 訪問時、職員に対して暴力的行為（仕草等も含む）
- ☐ 訪問時、職員に対して暴言（名誉棄損、侮辱、脅迫、威嚇等）
- ☐ 訪問時、職員に対してサービスの範囲を超える要求
- ☐ 訪問時、職員に対して迷惑行為等を感じさせる行為
- ☐ 私的なことに過度に立ち入る行為、誘い等の行為
- ☐ 「セクシャルハラスメント」にあたる言動
- ☐ 「カスタマーハラスメント」にあたる言動（ご本人・ご家族を含む）

【再発時対応】

1. 介護サービス提供等に関して必要と判断した場合は、2名体制で行います。
(その際には2名体制での利用料金を請求させていただきます)
2. 同様の事象が再度発生した場合は、サービス中止や契約解除、場合によって法的措置も行います。

令和 年 月 日

氏名： _____ ㊞

ハラスメントに関する誓約書

(通所介護)

この度は、デイサービスの職員に対してハラスメント行為を行ったことについて深くお詫び申し上げますと共に、今後一切行わないことをここに誓約します。

私は、デイサービスの職員に対して下記にあるようなハラスメントにあたる行為に関して、今後一切行わないことを誓約します。

万が一、本誓約を破った場合には、法人が決定する内容について一切の不服を申し上げます。

- ☐ 職員及び周囲に対して暴力的行為（仕草や表情など威嚇等も含む）
- ☐ 職員及び周囲に対して暴言（名誉棄損、侮辱、脅迫、大声による威嚇等）
- ☐ 職員及び周囲に対してサービスの範囲を超える要求
- ☐ 職員及び周囲に対して迷惑行為等を感じさせる行為
- ☐ 職員及び周囲に対して私的なことに過度に立ち入る行為、誘い等の行為
- ☐ 「セクシャルハラスメント」にあたる言動
- ☐ 「カスタマーハラスメント」にあたる言動（ご本人・ご家族を含む）

◆ 同様の事象が再度発生した場合は、サービスの利用中止や契約解除、場合によっては法的措置の対応も行います。

令和 年 月 日

氏名： _____ ㊞

職場内におけるハラスメント対策の指針

生活協同組合おかやまコープ 福祉グループ

1. 方針

本対策は、事業所における「ハラスメントの防止」に関する指針と共に、ハラスメントの事例や防止にかかる知識のほか、ハラスメント発生時の相談対応など、管理者を含む各職員が指針と共に理解し、防止に努めることを目的とします。

2. 適用範囲

当手順書の定める範囲は下記の通り。

- ・当法人の福祉専門職全職員
- ・当法人内で福祉業務を行う派遣及び応援者等

3. 責任・担当

当対策における責任担当は下記の通り。

- ・ハラスメント研修の実施・・・・・・・・・・事業統括もしくはその代理
- ・介護現場の対応と対策指揮・・・・・・・・各事業所管理者

本対策におけるハラスメントの定義

ハラスメントの種類

- 現在ハラスメントの種類は約 50 種類ほどあり、全てについて説明対応は記載できないため、主となる類型を基に策定を行います。

① パワーハラスメント（※以下パワハラと省略）

パワハラには『6つの類型』がある。

なお、パワハラについては、上司の部下に対する注意や指導などに関しては業務上不可欠であり、時には叱責が職員のキャリアを高める上で必要となる場合もあるため、内容が業務に範囲を超えていないか、客観的に見て該当するかが基準となり、社会通念上必要と認められ注意や指導に関しては、受け手がどのように感じようともパワハラにはあたらない。

② 身体的な攻撃

暴行・傷害など直接的攻撃や行為

- ・部下の意見が気に入らないと書類など物を投げつける
- ・蹴る、叩く、体当たりをするなどの行為

③ 精神的な攻撃

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけ、おとしめるような行為。

- ・指導レベルを超えた大声で叱責する
- ・仕事内容を具体的に指導することなく、人格を否定するような発言をする
- ・仕事上の間違いに関して、執拗に何度も反省文の提出を命じる
- ・相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を、当該職員を含む複数の職員に送信する
- ・職員の意見が気に入らないと、椅子などを蹴るなど物にあたる

【該当しない事例】

- ・遅刻や服装の乱れなど社会的ルールやマナーを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない職員に対して強く注意する
- ・業務内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った職員に対して、強く注意する

④ 人間関係からの切り離し

隔離・仲間外れ・無視などの行為

- ・自分の意に沿わない職員に対して、仕事を外し長時間にわたり別室に隔離する
- ・ひとりの職員に対して、同僚が集団で無視や注視し、回覧物や伝達事項を伝えず職場内において孤立させる

【該当しない事例】

- ・新規採用職員の育成のために、短期間集中的に個室で研修等の教育を実施する
- ・処分を受けた職員に対して、通常の業務に復帰させる前に、個室で必要な研修を受けさせる

⑤ 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要・業務の妨害行為

- ・長時間に渡る肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係のない作業を命じる
- ・新規採用者に対して、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業務目標を課し、達成できなかったことに対して厳しく叱責する
- ・職員の業務とは関係のない私的な雑用の処理を、強制的に行わせる
- ・複数名で行ってきた大量の業務をひとりの部下に全て押し付け、明らかに実現不可能であるにも関わらず、期限内に全て処理するように命じる
- ・必要性が乏しいにもかかわらず、毎週のように土・日の出勤を命じる

【該当しない事例】

- ・職員を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる
- ・業務繁忙期に、業務上の必要性から当該業務の担当者に通常時よりも一定量多い業務の処理を任せる

⑥ 過小な要求

業務上の合理性がなく、著しく能力や経験に見合わない業務や仕事を与えない行為

- ・管理職である職員に対して、誰でもできる業務しか行わせない
- ・ある部下に対して仕事ができないと決め付け、説明なく役職に見合う仕事を与えない
- ・業務上の意見を言った部下に対して、理由もなく仕事を与えない

【該当しない事例】

- ・職員能力に応じて、業務内容や業務量を軽減する

⑦ 個の侵害

私的なことに過度に立ち入る行為

- ・職員に対して職場外でも継続的に監視したり、私物となる写真を撮影したりする
- ・職員の性的指向や病歴、不妊治療等の機微な個人情報に関して、当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露する
- ・合理的な理由がないにも関わらず、一身上の問題など仕事以外の事に執拗に干渉する
- ・交際相手の有無の質問や、過度に結婚を推奨する

【該当しない事例】

- ・職員の業務や生活への配慮を目的に、職員の家族に状況についてヒアリングする
- ・職員の了解を得て、その職員の性的指向や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事総務の担当に伝達し配慮を促す

⑧ セクシュアルハラスメント（※以下セクハラと省略）

セクハラには2つの類型がある。なおセクハラは行為者の意図を問わず、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされていることに留意すること

《対価型》

職員の意に反する性的な言動に対するその職員の対応を理由に、当該職員が評価の対象からの除外や、客観的に見て不利益な配置転換をされるなど不利益を受けること

- ・上司が職員に対して性的な関係を要求したが拒否されたため、その職員に対して職務上の地位を利用して配置転換させた
- ・出張中の車内で上司が職員の体に触ったが、抵抗されたためその職員に対して職務上の地位を利用して配置転換させた
- ・職場内で日頃から、職員に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたためその職員に対して職務上の地位を利用して昇任等の評価をしなかった

《環境型》

職員の意に反する性的な言動により、その職員の就業環境が不快なものとなり、能力の発揮に重大な悪影響が生じ、職員が就業する上で看過できない支障が生じる場合

- ・聞くに堪えない卑猥な冗談を言う
- ・身体的特徴を話題にする
- ・「結婚」や「出産」に関して執拗に尋ねる
- ・性的な噂を立てるなど、からかいの対象とする
- ・雑誌の卑猥な写真や記事をわざと見せ、読みあげるなど話題にする
- ・身体を執拗に眺めまわす
- ・食事や飲酒、デート等にしつこく誘う
- ・性的な内容の電話や、性的な内容の手紙、メール等を送る
- ・肩を揉むなど、不必要に接触する
- ・女性であることを理由として、輕易な仕事のみをさせる
- ・性的な関係を強要する
- ・男性という理由で、飲酒を無理強いする

⑨ マタニティ（ケア）ハラスメント（※以下マタハラと省略）

- ・妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントには2つの類型がある

《制度等の利用に関する嫌がらせ》

妊娠・出産・育児もしくは介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により、勤務環境が害されるもの

- 不利益な取り扱いを示唆するもの

職員が制度等の利用の請求等をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請

- 求等をしたこともしくは、制度等の利用をしたことにより、上司がその職員に対して、昇任や配置換、給与上の取り扱いに関して不利益を受けることを示唆すること
- ・時間外勤務の免除について相談してきた職員に対して、時間外勤務ができない職員は評価できない等の発言をする
 - 制度等の利用請求等又は制度等の利用を阻害するもの
制度等の利用等の請求又は利用等をした時に、それを止めさせるもしくは止めざるを得ないようにすること
 - ・育児休業の取得を相談してきた部下に、男性のくせに育児休暇取得なんてありえないなどの発言をし、取得を諦めざるを得ない状況にさせる
 - ・介護休業を請求するという同僚に対して、自分なら請求しないしそうすべきではなどの発言により、取得を諦めざるを得ない状況にさせる
 - 制度等を利用したことについて嫌がらせ等をするもの
職員が制度等を利用したことにより、上司又は同僚がその職員に対して繰り返しもしくは継続的に嫌がらせ的な言動をすること、業務に従事させないこと又は専ら雑務に従事させること
 - ・時間外勤務の制限をしている職員に対して、重要な仕事はさせられないなどと繰り返し又は継続的に発言し、専ら雑務のみに従事させ勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる
 - ・自分だけ短時間勤務をしているなんて周りの事を考えておらず迷惑だなどと繰り返し又は継続的に発言し、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる

《状態への嫌がらせ型》

職員の妊娠や、出産したことなどに関する言動により、勤務環境が害されるもの

- 不利益な取り扱いを示唆すること
職員が妊娠等をしたことにより、上司がその職員に対して昇任や配置換えや、給与上の取り扱いに関して不利益を受けることを示唆すること
- ・妊娠の報告してきた部下に対して、他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかないなどの発言すること
- 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの
職員が妊娠等をしたことにより、上司又は同僚がその職員に対して繰り返しもしくは継続的に嫌がらせにあたる言動や、業務に従事させないこと又は、専ら雑務に従事させること
- ・いつ休むか分からないので、仕事を任せられないなど繰り返し又は継続的に言う
- ・妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだったなどと発言する

職員に望まれる事項

- **ハラスメントの加害者とならないために**

人は自分の事は正しく見えないものであり、それが自分の言動は正しいという勝手な思い込みになって、ハラスメントを招くケースは多い。全ての職員は次の点に留意し、自身が加害者にならないようにすること。

1. ハラスメント別の留意事項

《パワハラ》

- ① 業務上の命令や指導のつもりであっても、適正レベルを超えて精神的、身体的苦痛を与えるものは、パワハラに該当すること
- ② 愛情の裏返しや公私混同などの勝手な思い込みをしないこと
- ③ 相手とは良好な関係が形成されているので、この程度は大丈夫などと勝手に思いこまないこと

《セクハラ》

- ① 性に関する言動などの受け止め方には個人差があり、行為者にとっては親しさを表すつもりの言動であったとしても、本人の意図とは別に相手や周りの人を不快にさせる場合があること
- ② この程度のことは許容されるだろうという勝手な思い込みをしないこと
- ③ 相手とは良好な関係が形成されているので、この程度は大丈夫などと勝手に思いこまないこと

《マタハラ・ケアハラ》

- ① 妊娠・出産・育児又は介護等に関する否定的な言動は、ハラスメントの原因や背景となること
- ② そもそも仕事と妊娠・出産・育児又は介護等を両立させるために支援制度や措置があることを理解する

2. 全てのハラスメントに共通する留意事項

- ① 相手が拒否又は嫌がっていることが分かった場合には、同じ言動を繰り返さない
- ② ハラスメントを受けた者が職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないことを認識する
- ③ ハラスメントは職場内だけではなく、職場の人間関係がそのまま勤務時間外にも持続するような場での、ハラスメントについても十分注意すること
- ④ 電話やファックス、電子メール等により恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当することを認識する

- **ハラスメントを受けた場合**

ハラスメント行為者は、自身の言動がハラスメントと受け取られていることに気付いていないことも多く、その行為に対して無視や、受け流すなど自身が我慢するだけでは状

況は改善されない。逆に心身の健康を害したり、職務遂行に支障をきたしたりするなど深刻な状況に発展させないため、同様の被害者を作らないためにも次のような行動が望ましい

- ① 相手に対して明確に意思表示を示すこと
- ② ハラスメントを受けた日時や内容について、記録を残しておくこと
- ③ 相談担当職員や、身近で信頼できる同僚又は知人などに相談すること

● ハラスメントが発生していることに気付いた場合の対応

職員はハラスメントが発生していることに気付いた場合には、ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐためにも、次のような対応をとることが必要である

- ① 職場内のハラスメントについて当事者間の個人的な問題として片付けないこと
- ② ハラスメントとみられる言動を行った者に、職場の構成員として注意を促すこと
- ③ 被害を受けているケースを見聞きした場合には、声をかけて相談に応じること

相談への対応

1. 相談体制

① 相談窓口は下記の表のとおりとする

相談窓口	相談員	
各事業所	事業所管理者	—
福祉グループ本部	福祉グループ統括	086-256-2593
おかやまコープ	ヘルプライン	086-296-9665
外部対応窓口	EAP カウンセリングルーム	0120-233-666

- ② 相談員は相談の流れに照らし合わせた対応を行い、当該の問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。相談員は相談記録として相談内容を整理し、相談を申し出た職員に対して助言などを行うものとする
- ③ 相談の申出に関しては、面談・手紙・電話・メールなどいずれの手段でもできるものとする
- ④ 匿名の相談については原則として応じないものとするが、情報として記録し保管する
- ⑤ 最初の相談窓口はどこでも良いものとしているが、事実調査についてはまずは所属事業所が行うこととする。一方で相談内容によっては調査が進むにつれて、事業所で調査し結論を出すことが困難又は、不適当になると考えられる場合は、相談内容に関して相談担当に引き継ぐなどの判断を行う
 - ・ 行為者が課長以上の職員である場合
 - ・ 事業所調査が、当事者（相談者・行為者）の非協力的な態度により行き詰まった場合
 - ・ 両者の主張の相違が大きい場合

- 警察が捜査を行っている場合

2. 相談を受ける者の基本的な心構え

相談を受けるのは、上司や同僚、相談員である場合があるが、共通して下記に留意すること

- 当事者間の個人的問題として片付けることのないように意識すること
- 相談者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと
- 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること
- 関係者のプライバシーや名誉、その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密や情報について厳守すること。なお、関係者のプライバシーには、性的指向や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む
- 相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取り扱いをしないこと
- パワハラに該当するか否かは、主に受け手の気持ちで判断されるセクハラとは異なり、客観的に見てその言動が該当するかどうかの判断が必要であること

【客観的】とは

上司の部下に対する注意や指導など業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が職員のキャリアを高める上で必要な場合もあるが、注意や指導をする側が必要と考えても、受ける側は不愉快に感じることもあり得ることに留意しておく必要がある。またパワハラの判断は、こうした受け手の主観的な感情は判断基準とはされず、本来業務の範囲を超えているかどうか、客観的に見て該当するかどうかであり、社会通念上必要と認められる程度の注意や指導は、受け手側がどのように感じようとも、パワハラにはあたらない。

3. 相談のすすめ方

相談を受けた上司や相談員が行うべき具体的な対応は次の通りであるが、事案の内容など必要に応じて更に上の職位の者や専門的立場の者の助言や、相談対応そのものをそれらの者と共同で行う、又はそれらの者に引き継ぐことも選択肢とする場合がある

《相談者からの事実関係等の聞き取り》

① 聴取場所・体制

相談内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮蔽された部屋で行うこと。また、聴取者の捉え方の違いや、言った言わないなど相談内容に關して的確な把握を行うため、相談者の了解のもと聴取する場合は2名体制で行うことが望ましい

② 相談者が求めていることの把握

相談者がこの先の言動の抑止や、今後も発生する可能性の言動に対する対応、喪失した利益の回復、謝罪要求や過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることの

把握をすること

③ 時間的余裕やメンタルヘルスの確認

相談者の心身の状態などから判断して、相談者への対応に当りどの程度の時間的、期間的猶予があるのかを把握すること。相談者が既にメンタルヘルスの不調を訴えている場合は、必要に応じて医療機関の受診を勧めるなどの対応をする

④ 話しの聞き方

相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話をすることができない場合もあるため、相槌などを入れながら忍耐強く聴くように努め下記に留意すること

- ・相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること
- ・自己の価値観は置いておき、相談者の考えを尊重し結論を急がないこと
- ・客観的な事実の把握に努め、共感を示しながら聴くこと

⑤ 事実関係として把握すべき内容

- ・当事者（ハラスメント行為者）との関係
- ・問題とされる言動が、いつ・どこで・どのように行われたか
- ・相談者は行為者に対してどのような対応をとったか
- ・上司に対する相談を行っているか

なお、これらの事実を確認する場合は、相談者が主張する内容について、当事者のみが知り得るものか、他に目撃者などがいないか把握すること

⑥ セクハラは受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされているため、相談を受ける職員は受けた側の立場に立った判断をすること。これに対してパワハラやマタハラ、ケアハラについては、受け手の主観的な感情は判断基準とはされておらず、本来業務の範囲を超えているか、客観的に見てどうなのかにより判断される

⑦ 聞き取り内容の確認と記録

聞き違いや聞き漏らしなどを防ぐために、聞き取り内容を書面での提示や、復唱するなど相談者に確認すること。聴取した事実関係などについては必ず記録に残すこと

《行為者からの事実確認等の聞き取り》

① 相談者の了解

原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得た上で聞き取りの実施をすること

② 弁明の機会の付与

行為者から事実関係等を聴取する場合は、十分な弁明の機会を与えること

③ 話しの聞き方

行為者から事実関係等を聴取するにあたり、事実関係が明らかになるまでは加害者と断定されたものではないことから、その主張にも耳を傾けて丁寧に話を聞くなど、適切に対応すること

《第三者からの事実関係等の聞き取り》

- ① 職場内で起きたハラスメントについて、当事者間で事実関係に関する主張に食い違いがあり、事実の確認が十分にできない場合などは、第三者からの事実関係等を聴取することも必要である

② 相談者の了解

第三者から事実関係等を聴取する場合は、必ず相談者の了解を得た上で実施すること
聴取の際には情報の漏洩は、事態の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義務について十分説明した上で、適切に対応すること

《聞き取り実施後の対応》

相談について具体的な措置を講じる場合は、ヘルプライン対応責任者及び事業統括と協議の上行うこと

① 上司・ハラスメント相談員・人事総務への報告及び相談

相談を受けた職員の立場の違いなどにより、必要に応じて事業所管理者や事業統括、ハラスメント相談員、人事総務等への報告や相談を要する場合が考えられる。その場合は必ず相談者に了解を得ると共に、必要な報告や相談をして良いか確認をすること

② 行為者の上司に対する指導要請

行為者とされる職員の上司に対して、状況の観察及び問題があると認められる言動がある場合、適宜注意・指導するよう要請すること

③ 行為者に対する注意・指導

行為者とされる職員に対して、その言動がハラスメントに該当する場合、直接注意・指導をすること

④ 相談者に対する説明

相談内容に基づいて具体的にとられた対応については、随時相談者に説明すること。
なお、対応に時間を要する場合には、対応状況等について適宜相談者に中間的に進捗

状況を説明し、相談者が不信・不安感を募らせることのないようにすること

⑤ 当事者間の解決の促進

当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめた上で、当事者間の話合いの場を設けるなど、お互いの誤解や行き違いの解消に努めること

《相談の記録》

- ① 相談を受けた場合は、ハラスメントに関する相談・処理内容等を記録すること。その際に相談者の心身の状況が等から時間的・期間的猶予が無い場合は、人事配置等の必要性が考えられる場合は、早急に人事総務に記録を提出すること
- ② 相談が解決した場合は、記録に問題処理のためにとった具体的な対応及びその結果を記載して人事総務に提出すること
- ③ 関係者等に事実の確認や解決に向けた対応をした時点において、解決が困難と認められる場合は、記録に解決が困難と判断した理由、事案の問題点等を記載した書面を付けて人事総務へ提出する

■ 相談記録様式

[illegible]