令和6年3月27日

安佐南区ケアプラン作成機関連絡会学習会

介護現場における
カスタマーハラスメント

弁護士法人坂下法律事務所
弁護士　坂 下 宗 生

ハラスメントの種類と内容

- セクシャルハラスメント
- 妊娠・出産等に関するハラスメント
- パワーハラスメント
- カスタマーハラスメント
- その他

・・・増え続ける「〇〇ハラスメント」

セクシャルハラスメント（定義）

（男女雇用機会均等法第11条）

職場において行われる、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害されること。

※　事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客などもセクハラの行為者になり得る。男性も女性も加害者にも被害者にもなり得る。

※　「労働者の意に反する性的な言動」「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象になることを考えると、一定の客観性が必要。

※　被害者が女性の場合は「平均的な女性労働者の感じ方」を基準に、被害者が男性の場合は「平均的な男性労働者の感じ方」を基準として判断する。

セクシャルハラスメント（具体例）

ア. 対価型セクシャルハラスメント

- ✓ 社内で上司が部下に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その部下を配置転換にすること。
- ✓ 社内で経営者が日頃から部下の男女関係について公然と発言していたが、抗議されたため、その部下を降格させること。

イ. 環境型セクシャルハラスメント

- ✓ 社内で上司が部下の腰、胸などに度々触ったため、その部下が苦痛に感じて就業意欲が低下したこと。
- ✓ 社員が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た社員が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

妊娠・出産等に関するハラスメント（定義）

（男女雇用機会均等法第11条の2、育児・介護休業法第25条）

職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業等を申出・取得した男女労働者等の就業環境が害されること。

妊娠・出産等に関するハラスメント（具体例）

ア.制度等の利用への嫌がらせ型

- ✓ 産前休業の取得を上司に相談したところ「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ✓ 育児休業の取得について上司に相談したところ「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言われた。

イ.状態への嫌がらせ型

- ✓ 上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらいたい」と言われた。
- ✓ 同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきでしょう」と何度も言われた。

パワーハラスメント（定義）

（労働施策総合推進法第30条の2参考）

同じ職場に働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて行われる言動により、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させること。

※　「業務の適正な範囲」は、業種、業態等によって異なってくる（危険を伴う業務かオフィスワークか、新人かベテランかなど）。

※　「精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる」の判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」を基準とする（ただし、業種、業態等によって異なる）。

パワーハラスメント（具体例）

ア．身体的な攻撃（暴行・傷害）

- ✓ 上司が部下を殴打する。

イ．精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

- ✓ 上司が部下に対して人格を否定する発言をする。

ウ．人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

- ✓ 自身の意に沿わない社員に対して、仕事を外し、長期間に渡り別室に隔離する。

エ．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）

- ✓ 上司が部下に対し、長期間に渡る勤務に直接関係のない作業を命じる。

オ．過小な要求（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）

- ✓ 上司が管理職である部下を退職させるために、誰でも遂行可能な簡易な業務を行わせる。

カ．個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

- ✓ 休みの理由を根堀り葉堀りしつこく聞く。

職場内のハラスメントが禁止される理由

① ハラスメントは、被害者の人格を傷つけるものである。

② ハラスメントは、職場環境等を悪化させるものである。

介護現場におけるハラスメントの実態(1)

※「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」（厚労省H31.4.10発出）より

- 利用者によるハラスメント　　職員の４～7割が経験
- 家族等によるハラスメント　　職員の１～3割が経験

介護現場におけるハラスメントの実態(2)

※事前アンケート結果より

- 利用者がケアマネの落ち度に対して「馬鹿者」などと暴言を言う。
- 利用者が納得できないことについて執拗に不満を訴え続ける。
- 利用者が訪問時に「何しに来たんか、帰れ」等と言って威圧的な態度をとる。
- 利用者や家族から宗教の勧誘を頻繁にされる。
- 訪問介護にて自宅訪問したとき、利用者が抱き着いてきたり、体を触る。
- 家族が執拗に交際を迫ってくる。

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：〇コップをなげつける

〇蹴られる

〇手を払いのけられる

〇たたかれる

〇唾を吐く

介護現場におけるハラスメントの定義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。

例：〇大声を発する

〇怒鳴る

〇威圧的な態度で文句を言い続ける

〇「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

〇家族が利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする

〇特定の職員にいやがらせをする

介護現場におけるハラスメントの定義③

◆ セクシャルハラスメント

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：〇必要もなく手や腕をさわる
〇抱きしめる
〇女性のヌード写真を見せる
〇卑猥な言動を繰り返す
〇活動中の職員のジャージに手を入れる

介護現場におけるハラスメントの定義（除外事由）

※　以下の言動はハラスメントではない。

✓　認知症等の病気又は障害の症状として現れた言動（BPSD等）

⇒　ケアの対象として検討する

（注）但し、このような言動が放置されてよいという訳ではない。

☞　事業者は職員に対して安全に労働に従事できるよう配慮すべき義務（安全配慮義務→事業主が講ずべき措置の履行義務）を負う。

✓　利用料金の滞納　⇒　事業者に対する債務不履行の問題

✓　苦情の申立て　⇒　業務改善のチャンスと捉える

☞「ハラスメント」と「苦情」が併存する場合があることに注意。

介護現場におけるハラスメントが禁止されるべき理由

① 介護現場におけるハラスメントは、被害者（職員等）の人格を傷つけるものである。

② 介護現場におけるハラスメントは、加害者（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なるものである。

介護現場におけるハラスメントと法的責任との関係

①　利用者や家族等と被害職員との関係

→　利用者や家族等は職員に対して損害賠償責任（不法行為）を負う可能性あり。

※　利用者や家族等が刑事責任（暴行罪、強制わいせつ罪等）を負う場合もあり。

②　利用者と事業者（被害職員の雇用主）との関係

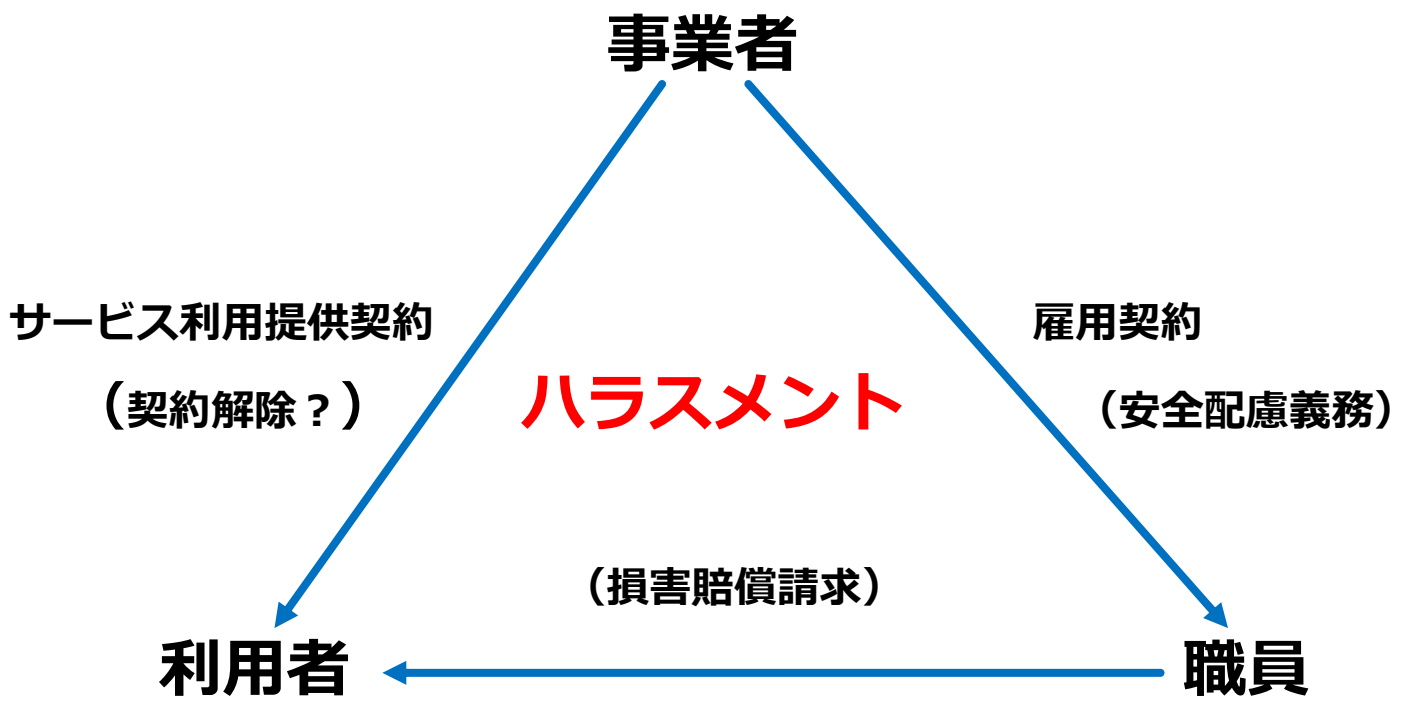
→　サービス提供契約の解除原因となる可能性あり。

※　ハラスメントの内容、程度、再発可能性等が考慮される。

③　事業者と被害職員との関係

→　事業者は職員に対して安全配慮義務（職員が安全に労働に従事できるよう配慮すべき法的義務）を負う。　☞　**事業主が講ずべき措置**

介護現場におけるハラスメントと法的責任との関係



介護現場におけるハラスメントについて事業主が講ずべき措置

◆ 予防措置

① 事業主（組織全体）としてハラスメントを許さない旨の明確な表明

② 相談窓口の設置

③ 対処方法についての職員研修（経験の共有、意見交換）

④ ハラスメントを起こしにくい業務体制の構築

・マニュアル等の作成と周知

・問題行動のある利用者の状況確認とアセスメント

・複数対応体制の準備

・利用者への周知（ハラスメントの具体的内容、ハラスメント禁止方針）

・契約書の工夫（ハラスメント禁止条項、利用停止条項、契約解除条項）

介護現場におけるハラスメントについて事業主が講ずべき措置

◆ **発生時措置**

① 事実確認 ― 情報収集（加害者、被害者、関係者へのヒアリング）と記録化（☞後述参照）

② ハラスメントの有無・内容の判断

介護現場におけるハラスメントについて事業主が講ずべき措置

◆事後措置

① 職員（被害者）への対応

・身体的、精神的ケア

・対応状況等の説明

② 利用者等（加害者）への対応

・注意、指導

・サービス提供停止、契約解除

・警察への通報

③ 事業者内部での対応

・担当職員の変更、複数対応体制の実施

・関係機関（主治医、行政、専門職）との連携（ケア会議の利用等）

・顛末の記録化

・業務体制、マニュアルの見直し

介護現場におけるハラスメントについて職員が心掛けるべきこと

※「職員向けチェックシート」（厚労省）参照

① 利用者や家族等に対して、**相手を尊重しつつケアを行う**こと、今までの生活をできるだけ続けられるよう自立支援を意識することなど、**基本的な対応方法**を心掛けているか。

② サービスの提供にあたり、服装や身だしなみは適したものになっているか。

③ サービスの提供とは関係ない個人情報の提供を、利用者や家族等から求められても断っているか。

④ **介護保険制度に基づくサービスの提供範囲**や契約書・重要事項説明書の内容（**ハラスメントに関わる事項**を含む）について、利用者や家族等から説明を求められたとき、**分かりやすく説明**しているか。

⑤ 利用者や家族等から要望・不満・苦情等を受けた場合、内容に応じて適切に対応しているか。

⑥ ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合、すぐに**上長または施設・事業所の相談窓口に相談**しているか。

⑦ ハラスメントに関する事例を積極的に**職場で共有し、意見交換**を行っているか。

ハラスメントに関する記録の残し方

◆ 記録を残す意義

・「事実認定」の重要性　⇒　問題となる言動の法的評価、その後の対応検討の前提となる

・「記録」は事実認定のための「証拠」となる（証拠に基づいて事実が認定される）

・ハラスメントは客観的証拠が残りにくい　⇒　「記録」は重要な証拠となる！

◆ 記録の残し方（証拠としての証明力を高める方法）

① ５Ｗ１Ｈを意識する（いつ、どこで、誰が、誰に対し、何を、どのようにしたのか）

② 事実発生後できるだけ早く記録する

③ 誰がいつ記録したかを記録する

④ 具体的・客観的記述を心掛ける

【記述例の検討】

○「何度も暴言を繰り返す」「機嫌が悪いと人格を否定するような発言をする」

○「Ａの家族が過剰な要求をしたり苦情を繰り返し言うためうんざりする。」

介護現場におけるハラスメントに関する参考資料

※　厚労省提供資料　☞　https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

- 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル（平成31年3月版）
- 介護現場におけるハラスメント事例集（令和3年3月版）
- 管理者向け研修のための手引き
- 職員向け研修のための手引き
- 職員向けチェックシート
- 職員向け研修動画

皆さん
大変お疲れ様でした