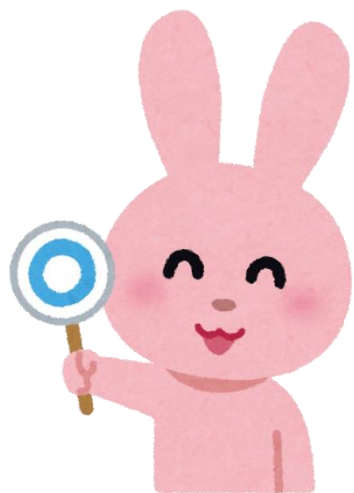


令和4年度

神奈川県介護サービス事業者ハラスメント対策推進事業

カスハラ・パワハラから 現場職員を守る方法・実践編 ～組織的な取組み方～



介護弁護士
外岡潤 presents

《テキストの無断転載・複製を固く禁じます》

本講座の内容:

1. ハラスメントとは
2. 対外トラブル(カスハラ)の傾向と特徴
3. カスハラ対処方法・心得
組織としてすべきこと(具体的な取組内容)
①体制の整備②被害者への配慮③被害防止
4. 対処法の実例、望ましい取組み紹介

ハラスメントの定義と代表例：

1) 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップをなげつける／蹴られる／唾を吐く

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：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

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触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

「管理者向け研修のための手引き」
(株式会社三菱総合研究所)より

近時の傾向：利用者側の

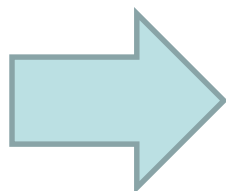
権利意識の高揚



事業所としては、どう対策を立てるべきか？

今や対外／対内トラブル・ハラスメント 対策は必須！

対外



対内



利用者／家族からの
悪質クレームやハラスメント
(**カスタマーハラスメント**)
セクハラ
モラハラ

パワハラ
セクハラ等
職員のうつ病
メンタル問題

1. カスタマーハラスメントとは



カスタマーハラスメント (カスハラ)とは？

利用者やその家族からの過度なクレームや不当要求、悪質な迷惑行為のこと。

正当な理由のあるクレームと違い、根拠のない言いがかりや一般の許容範囲を超えた要求・主張を指す。

理不尽な要求、長時間の拘束、罵詈雑言、暴力行為等。

不当要求とは(パターン種別)

- 制度上**不可能**なサービスを要求し続ける
(毎日入浴させろ、一日中付き添え 転ばせるな)
- 法律上**義務のない**ことを要求する
(怪我をした利用者の入院先に「毎日通って食事介助しろ」)
- 言っても**仕方のない**ことを責め続ける
(加齢と共に自然に衰弱しているのに、どうにかしろと言う)
- **些細**なことに拘り、完璧な対応を求める
(こちらから電話を折り返さないだけで激怒、何度も電話やメールを送り、すぐ対応しないと苦情を言う)
- **お門違い**の苦情
(ケアマネが紹介した先のショートステイで起きた転倒事故の責任を、ケアマネに「紹介責任」として追及する)

2. カスハラの傾向と特徴



カスハラ傾向・訪問編

- 単身で利用者宅に行くため、周囲に仲間がおらず、身の危険を感じることが多い。
- 単身で利用者宅に行くため、仲間と情報を共有しづらい。→**連携**が重要
- 単身で利用者宅に行くため、窃盗疑惑等をかけられたとき等、証人となってくれる人がいない。
- 勝手を知らない他人の家で活動するため、ミスや手違いが起きやすい。
- 介護保険制度上の限界や線引きが理解されない／誤解による過度・的外れな要求→丁寧な説明と承諾

カスハラ傾向・施設編

- 利用者同士の共同生活の場であるため、人間関係のトラブルが起きがち。
- 外部から普段の様子が見えづらいため、誤解や不信が生じやすい（見える化、家族とのコンタクトの重要性）
- 在宅介護における癖やこだわりを家族が押し付ける
- 日常生活上のあらゆるサービスの対価が包括的に設定されているため、平均以上のサービスを求める傾向（「毎日入浴・口腔ケアをせよ」）
- 施設側からの契約**解除が著しく困難**（物理的に利用者を退去させることが不可能）。

それぞれの注意点：

訪問は

孤立

施設は

退去

最終手段である契約解除を、いかに機能させるかが施設防衛の要。

3-1. カスハラ対処方法・心得

組織としてすべきこと



カスハラ対策が努力義務化： 令和3年運営基準解釈通知より

ロ 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、事業者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。福祉・介護現場では特に、入所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、こ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。

事業者が講じることが「望ましい」取組：

- 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 →相談窓口、ハラスメント認定委員会、法的措置を採る機関の設置
- 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、行為者に対して一人で対応させない 等
- 被害防止のための取り組み
→マニュアル作成、研修の実施等

雇用主である法人は、職員に対し
「安全配慮義務」を負います。

労働契約法 第5条（労働者の安全への配慮）

使用者は、労働契約に伴い、労働者がその
生命、身体等の安全を確保しつつ労働すること
ができるよう、必要な配慮をするものとする。

↑ 違反した場合

労働者が負傷したり病気になったりした場合、
法人が損害賠償義務を負う可能性。

3-2. カスハラ対処方法・心得

現場のコンプライアンス活用術



これからは、トラブル・クレーム
対応の切り札(根拠)として

コンプライアンス

を使いましょう。

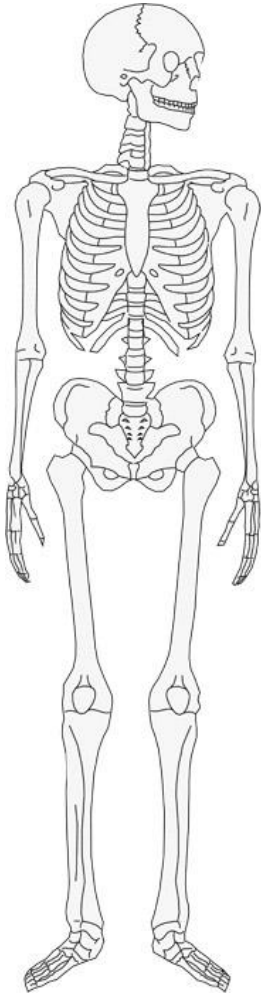
コンプライアンスとは≡「法令遵守」

「満たす、充足する」という意味の「complere」(ラテン語)に由来。

→事業経営の場面では「事業体が、**法律や社会規範等**を遵守すること」を意味する。

※「法令遵守」だけではなく、「人々の期待・要望に応える」という意味も含まれる。

法令（ルール）のイメージ？



目には見えないけれど、
自分たちのとる行動の
「正しさ」を
示す根拠となるもの。
骨格、芯となるもの

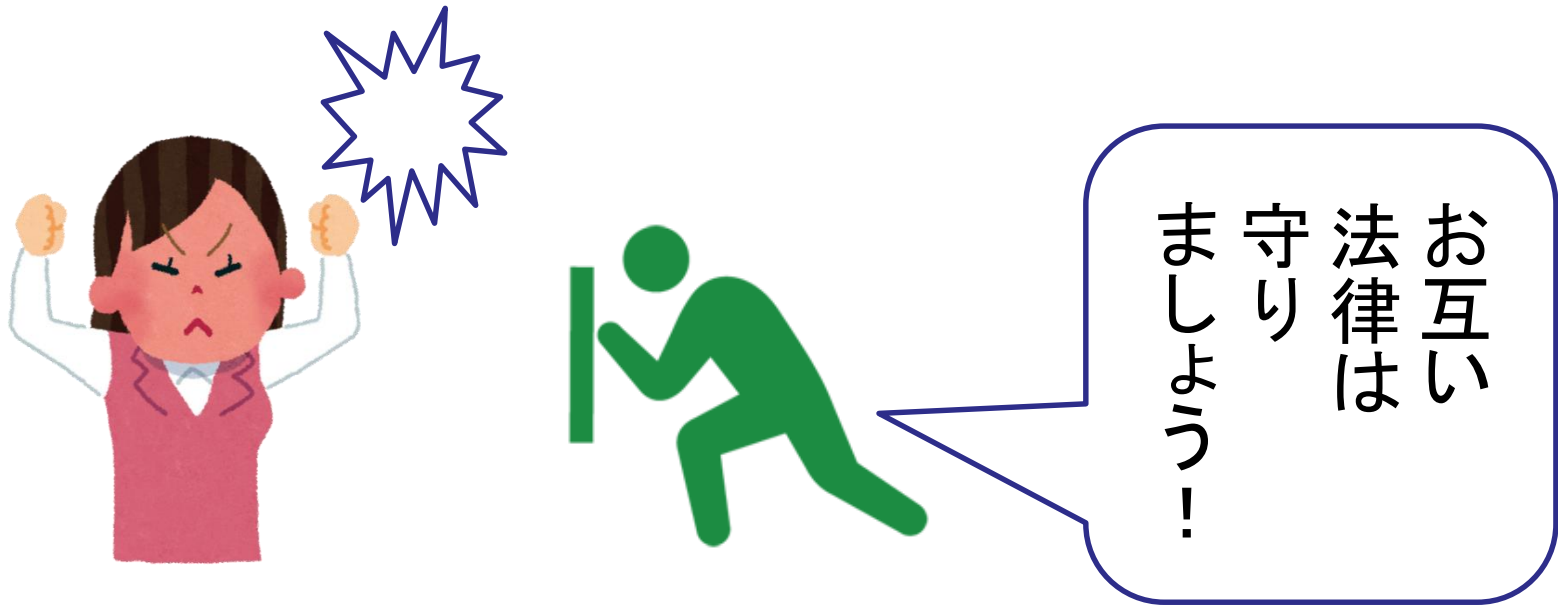
コンプライアンスのよくある誤解： 「自分を律する」イメージ...？



しかし、実は...

「**自分にとって有利**にも使える」んです！

何故なら、
「法律」「規範」「倫理」は、みんなが
守らなければならないものだから！
度を越したクレーム、非常識な
要求に対しては...



法令遵守さえできていれば、恐れることはない。

例えば、こんな事例では...？

施設で、職員が誤って入居者の思い出の品をゴミと一緒に捨ててしまった。入居者はショックで寝込んでしまい、家族が「責任をとってもらう。見つかるまでずっと探し続けろ」と言う。



どう対応する？

- 見つからないものはどうしようもない。被害者であっても通る要求と通らない要求がある。
- 法的な責任の取り方は、金銭による賠償が原則である。
- 思い出の品を毀損したことによる慰謝料は認められ難いが、せいぜい数万円程度。
- 理解を得られない場合は、法的根拠に基づき請求を出してもらうしかない(主張・立証責任は被害者が負う)。

コンプライアンスは、自分達のミスなどで相手に「謝罪」するときも使えます。



どんなときでも
「法律を守ってますよ」
アピールは効く！

いい意味で「場を支配する」ことが重要。

だめなものはダメ。

是々非々

の姿勢が
重要。



違法・不正・誤りには毅然と
対処する必要。

その為の根拠となるのが
法令（コンプライアンス）！

現場のコンプライアンス活用術

- ①根拠規定を**探す**（検索する）
- ②規定の**キーワード**に引っ掛けて
相手を説得する

（定義重視、原則と例外、権利と義務、）

相手がどのような反応をしようと、淡々と進めること。

決めゼリフ:「資格職である以上、コンプライアンスに基づいてやっていかざるを得ません。ご了承ください。」

「合理的、客観的」「一般的水準」「法令上求められる」

※本動画の別紙資料も 「介護情報サービスかながわ」から確認可能です

虎の巻「こうきたらこう返す」

弁護士外岡潤 作成

基本指針：争わず、相手の気持ちを受け止めてから鎮める

- ・本気で言っていない場合（その場限りの怒りの発散）の場合は、相手の気持ちを受け止める終わらせる。
- ・本気で理不尽な内容を求めている場合や、態様が悪質なときは理詰めに対応する。

「仮定の技法」が効果的。「もしこのような状況であれば、責任を負うかもしれない。しかし本件ではそうではないのだから、責任は負わない」という論法。

1（全体）恫喝や怒鳴るなど、明らかに逸脱する行為を突然されたときの対処法：

すみませんが今、非常に驚き恐怖を感じております。そのように大声を出さなくともお声は聞こえていますので、もう少し落ち着いてお話し頂けますか。

↓ 相手が応じなければ

そのように強い口調で言われるのでは、脅迫罪や威力業務妨害罪等の犯罪が成立しかねず、私としても身の危険を感じますので警察に通報せざるを得なくなります。宜しいですか。

「俺は当然の権利を主張しているだけだ。自分でミスしておきながら棚に上げるな」等と言われたら

お言葉ですが、権利があるからといってどのような言い方や振る舞いをしても良いということにはなりません。先ほど「てめえ、どうしてくれるんだ。それでもプロか」と強い口調で仰いましたが、たとえお怒りであったとしても、そのような言葉遣いで大声を出す必要は無いものと考えます。ご指摘の点は勿論検討させていただきますが、興奮してしまうようでしたら、書面にて頂けますでしょうか。

2-1（全体）自分で話すうちに感情が高ぶり、突然理由なく爆発するクレームの家族。精魂込めて長年介護してきた母が寿命で死去し、担当医（ケアマネ、ヘルパーでも同じ）を逆恨みしているらしいとの噂が聞こえてきた。その医師に対し「先生、ちょっと話があるから寄ってくれ」と言われたら。

お問い合わせしたいことは山々なのですが、事情があり訪問は致しかねます。ご用件はお手紙かメールで頂ければと思います。

「事情って何だよ。こっちは腹割って話したいことがあるんだよ」と言われたら

失礼ながら、これまで当所にて対応してきました経験上、〇〇様にはお話する中で感情が高ぶりコントロールできなくなる傾向があるのではないかとお見受けしました。今もそのような状態になりかけていると思われ、事情というのは端的に言いますと身の危険を感じるためです。

「ああそうかよ、そんなに患者のことが信じられないのかよ。だったらこっちから行ってやるよ」と言われたら

それもお断りします。失礼ですが当事務所には来られないようはっきりとお願い申し上げます。もし強行されるといふのであればこちらも警察に通報（威力業務妨害罪、脅迫罪）せざるを得ません。なぜ会わなければ伝えられないのですか。

「お前それでも医療（介護）従事者かよ。死んだ患者に執着の一本もあげに来るのが筋ってもんだろ。常識知らねえのか」と言われたら

お言葉ですが、勿論私達も、通常の信頼関係を築けているご家族様にはできる限りご葬儀やお悔やみのご挨拶をさせて頂くようにしています。ですがそれは法的な義務等ではなく、鋭くまで私達医療・介護従事者が自発的にさせて頂いてるものなのです。今しがたの「お前」呼ばわりされる言い方一つとっても、残念ながら〇〇様と当事務所は信頼関係を築くことができなかったものと言わざるを得ません。そのような次第ですので、ご理解ください。失礼致します。と言って電話を切る。

2-2（全体）こちらの些細なミスあげつらい、「飲食店利用と同じで、評価を書き込むのは表現の自由だから、このことはネットに書き込ませてもらう。」と言われた場合。

確かに書き込みは基本的に自由ですが、社会的地位や名誉を低下させるような書き込みがなされた場合は名誉毀損罪や業務妨害罪が成立する可能性もあります。いずれにしても、ネット上にご投稿頂いた場合も当方の見解を返答としてお示しし、真摯に対応させていただきます。

3（全体）訪問日時の調整の際、家族に「夜の10時に来て」と非常識な時刻を指定された。代替案を提示したが「私は仕事で遅くなるから仕方がない。家族もサポートするのが介護職の役割でしょう」と言われたら。

連日遅くまでお仕事、お疲れ様です。当方としてもできる限りご家族様もサポートしたい思いはあるのですが、営業時間はルールとして守る必要がありますところ、重説記載

3-3. カスハラ対処方法・心得

日常的なハラスメント対策



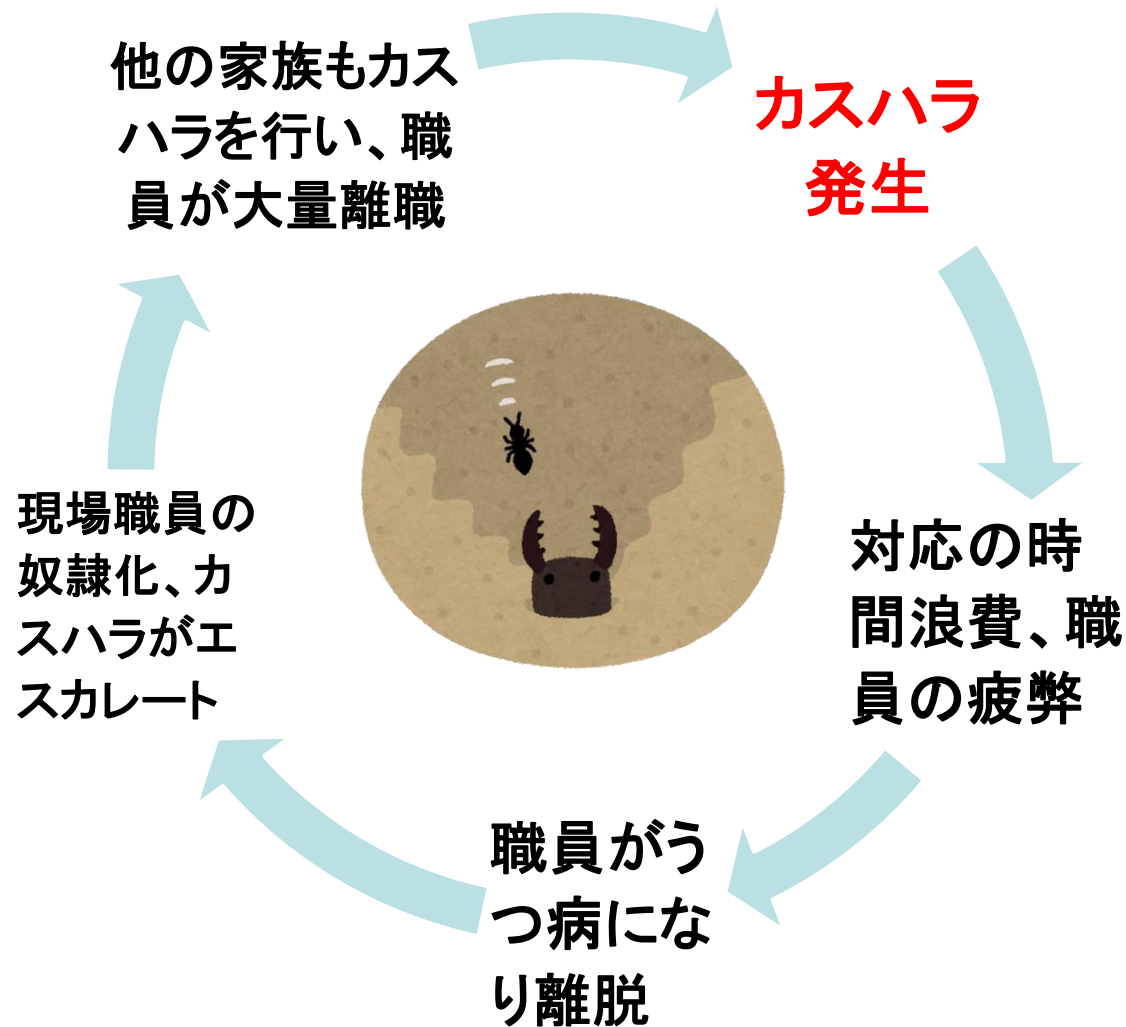
日常的なハラスメント対処の流れ：

1. 現場職員には「ハラスメントかも？」と思ったら、**取り敢えず報告**してもらい実態把握に努める。
2. 本人に、問題行動を止めるよう**申し入れる**
(認知症の場合は家族等と協議)
3. 改善がみられずやむを得ない場合、事業所側から**契約解除**する。
4. 解除に伴い、次の事業所探し等に協力する。

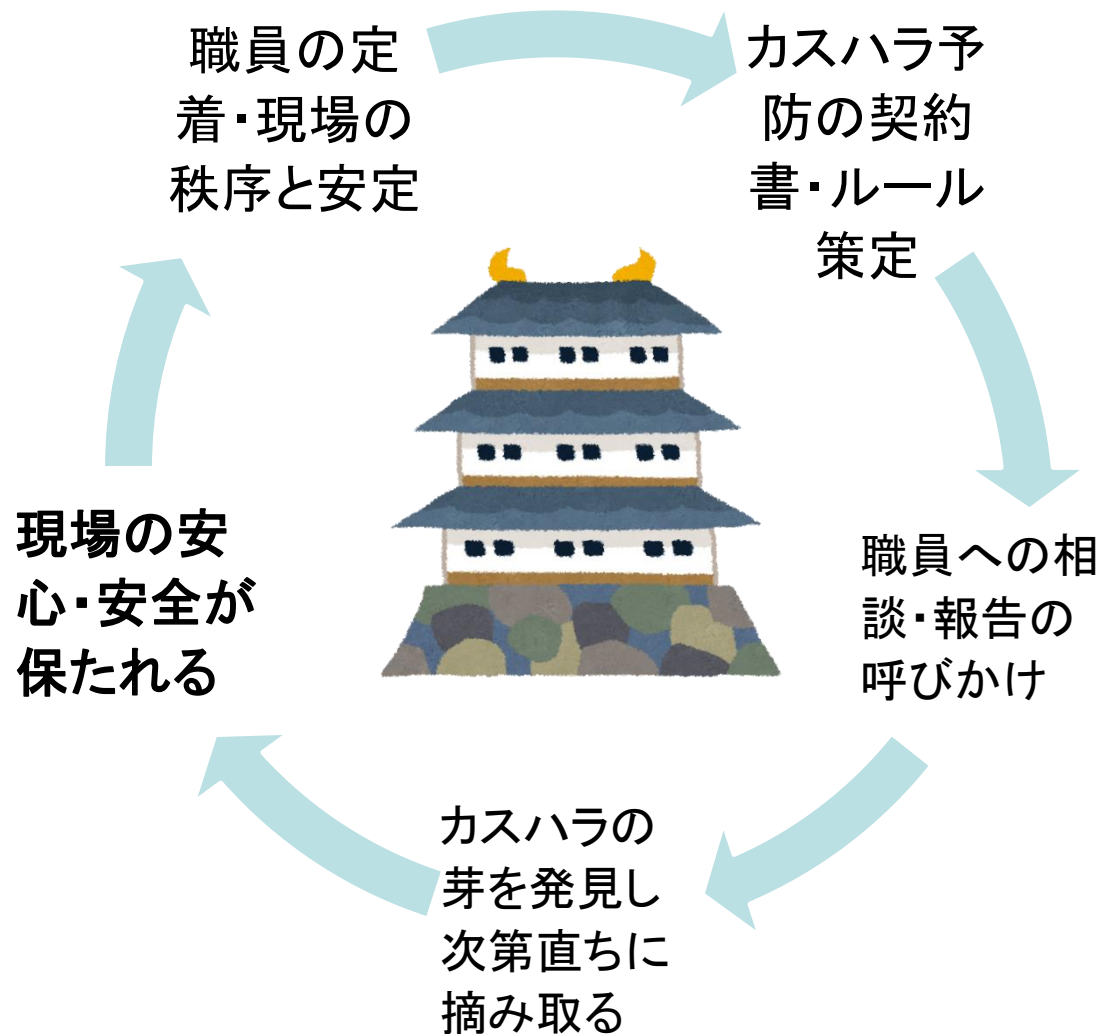
相手方にハラスメントを止めてもらうよう 申し入れるときの注意点：

- なるべく早い段階で、困っていることを打ち明ける。
- 相手の話は極力傾聴し、関係構築に努める。
- 相手の人格を問題視するのではなく、客観的な行動態様にフォーカスし、具体的にやめてほしいことを特定して申し入れる。
- 淡々と話す。こちらが感情的になったり、動揺しないこと。

カスハラを見てみぬ振りをする...



予防 & 早期対処策を徹底しましょう



3-4. カスハラ対処方法・心得

事業所が講じることが
「望ましい」取り組み



事業者が講じることが「望ましい」取組1:

相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- 組織内で相談窓口を決め、「現場でご利用者やご家族から嫌な思い、怖い思いをさせられたような場合は何でもすぐ報告相談してください」とアナウンスする。
- ハラスメント認定委員会...3名程度で構成。ハラスメントの認定だけでなく、実際にどう対処していくかを検討し実行に移すことが重要。
- 法的措置を採る機関の設置...顧問弁護士との連携

事業者が講じることが「望ましい」取組2:

被害者への配慮のための取組

- 極力問題ケースから外し、直接対応させないようにする。
- 行為者に対しては法的措置機関が前面に出て対応
- 精神的ダメージが大きい場合は精神科医の診察を受けてもらい、業務継続が難しければ休職させる←就業規則上の休職規定の整備
- 労災適用、安全配慮義務違反による慰謝料支払いの可能性も法的措置機関において検討

事業者が講じることが「望ましい」取組3:

被害防止のための取り組み

- マニュアル作成←カスハラ認定基準、深刻度の検討指標等の整備
- 研修の実施←カスハラ発生時の対応の流れ（問題行動停止の申し入れ、解除）を説明、全員で共有。

4. カスハラ対処法の実例紹介

居宅事例と施設事例



対処法実例1：訪問編

- 訪問介護ステーションからの相談。
- 身体不自由な方なので、ヘルパーが身の回りのものを用意していたが、「勝手に引き出しを開けられた」とクレーム。
- 「社会人として恥ずかしくないのか」「誠意を見せろ」等と責められ、恐怖で固まってしまい出勤できなくなった。
- サ責と共に弁護士が利用者本人宅を訪ね、穏やかに話し合いをしたところ「こちらも言い過ぎた」と反省の弁があり、以後トラブルは起きていない。

対処法実例2：施設編

- 施設入居者が明け方、物を窓から車道に放り投げ、大きな音を出してしまった。
- それを咎めた向かいの住民が施設に怒鳴り込み、事務長に「謝罪しろ、誠意を見せろ」と言い募った。
- いくら謝っても許してくれず、「近所一帯に謝罪して回れ」などと高圧的に命令してくる。

どう対応すればよいか？

「顧問弁護士にも相談しているが、法的にどこまで説明等行うかは決められておらず、基本的に法人の判断となります。

今回の件はご迷惑をおかけし申し訳なかったが、こちらにできることも限界はあるので、ご要望あれば法的根拠に基づき主張頂きたい。顧問弁護士の方で対応することも可能です」と返答されるとよいかと思います。

承知致しました。助かります！今回の対応でさらにトラブルに発展しそうであればお力お借りさせていただきます！

実態把握のために...
相手との会話(通話含む)を
秘密録音することは、合法です。



お守り代わりにICレコーダーや録音アプリを。
罪悪感を感じる必要は全く無い！

パワーハラスメントとは



パワハラ規制法が成立

- 2019年5月29日、参議院本会議で可決され成立。
- 「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」(労働施策総合推進法)
- セクハラやマタハラはすでに企業に防止措置を講じる義務があるが、パワハラは明確な定義がなく対策は企業の自主努力に委ねられていた。
- 我が国で初めてパワーハラスメントについて規定しその防止をするための措置を講じる義務を企業に課した。
- 施行時期は、大企業が2020年4月、中小企業が

2022年4月

パワハラ規制法を受けて、 現場で最低限すべき3つのこと

1. 事業主の**方針**等の明確化及びその周知・啓発
2. **相談**(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
3. 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

パワハラの定義：

「職場において行われる」

「優越的な関係を背景とした言動」であり

「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」で

「精神的・身体的苦痛を与える」又は

「労働者の就業環境が害される」もの。

(「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」より)

※ 上司→部下だけでなく、先輩・後輩間や同僚間、
部下→上司に対しても含まれる。

※ 労働者には正規・非正規、派遣労働者も含まれる。

※ ご利用者・ご家族との関係では成立しない。

パワハラの代表的な6類型

①身体的な攻撃



殴打、足蹴りを行う。相手に物を投げつける。

②精神的な攻撃



人格を否定するような言動を行う。必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す。他の労働者の前で、大声で威圧的な叱責を繰り返す。

③人間関係からの切り離し



特定の労働者を仕事から外し、長時間別室に隔離する。1人の労働者に対し、同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。

④過大な要求



新入社員に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績目標を課し、達成できなかったことに対し、厳しく叱責する。業務とは関係のない私用な雑用の処理を強制的に行わせる。

⑤過小な要求



管理職である労働者を退職させるため、誰でも進行可能な業務を行わせる。気に入らない労働者に対する嫌がらせのために仕事を与えない。

⑥個の侵害



労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする。労働者の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の労働者に暴露する。

厚生労働省「あかるい職場応援団」より

1. 事業主の方針等の明確化及び その周知・啓発

職場におけるパワハラの内容、及び職場におけるパワハラを行ってはならない旨の**方針**を明確化し、
管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること
(就業規則への規定、社内報、ホームページ等での告知)。

就業規則の記載例（服務規律）

- 一 他の職員その他法人の関係者に対して、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（パワーハラスメント）をしないこと。
- 一 前号以外にも、不適切な言動や態度により他の職員その他法人の関係者に精神的苦痛を与える行為（モラルハラスメント）またはこれらに相当する行為をしないこと。
- 一 他の職員その他法人の関係者に対して、職場の環境を害するような性的な言動（セクシャルハラスメント）をしないこと。

2. 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談への対応のための制度、窓口(担当者)をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

※ 窓口を外部の機関に委託することも可。

↑ この制度の実効化のために

- ①相談窓口の担当者が相談を受けた場合、あらかじめ作成した留意点などを記載したマニュアルを整備し、
- ②相談を受けた場合、その内容や状況に応じて、相談窓口の担当者と人事部門とが連携を図ることができる仕組みとし、
- ③相談を受けた場合の対応についての研修を行うことが求められている。

相談窓口（一次対応）担当者のためのチェックリスト

基本的な流れ	ポイント
1 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備しましょう。	—
2 相談者が冷静に話ができるよう心がけましょう。	✓ できる限り、相談者が女性の場合は、女性の相談担当者も同席できるようにしましょう。
3 相談内容の秘密が守られることを説明しましょう。	✓ 相談者のプライバシーを守ること、相談者の了解なく行為者に話をしないこと、相談によって社内で不利益な取扱いを受けないことを説明しましょう。
4 相談対応の全体の流れを説明しましょう。	✓ 相談窓口の役割や、解決までの流れ、会社のパワーハラスメントに対する方針（パワーハラスメントは許さない等）等の説明をしましょう。
5 相談者の話をゆっくり、最後まで傾聴しましょう。	<p>✓ 1回の面談時間は、50分程度が適当です。</p> <p>✓ 相談者が主張する事実を正確に把握することが目的ですので、意見を言うことは原則として控えましょう。</p> <p>※相談者に共感を示さない以下のような言葉は、厳禁です。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>(1)「パワハラを受けるなんて、あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないかと相談者を責める。</p> <p>(2)「どうして、もっと早く相談しなかったのか」と責める。</p> <p>(3)「それは、パワハラですね/それは、パワハラとは言えません」と断定する。</p> <p>(4)「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得する。</p> <p>(5)「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得する。</p> <p>(6)「（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得する。</p> <p>(7)「そんなことでよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(8)「個人的な問題だから、相手と二人でじっくりと話し合えばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(9)「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする。</p> <p>(10)「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイスをする。</p> </div>
6 事実関係を整理し、相談者とともに確認しましょう。	<p>✓ いつ、誰から、どのような行為を受けたか、目撃者はいたか等を整理し、パワーハラスメント相談記録票（参考資料9別添）に記入しましょう。</p> <p>✓ 証拠書類（手帳や業務記録など）があれば、コピーし保存しましょう。</p>
7 人事担当部署などに相談内容を伝え、事実関係を確認することや対応案を検討することについて同意を得ましょう。	<p>✓ 相談者が行為者や他従業員からの事情聴取を望まない場合は、確認ができなければ、会社としてこれ以上の対応（行為者への指導や処分等）はできないことを説明しましょう。</p> <p>✓ 相談者の意向を尊重して対応しましょう。</p>
※ 相談者から「死にたい」などと自殺を暗示する言動があった場合には、産業医などの医療専門家等へすみやかに相談しましょう。	—

※本動画の別紙資料も「介護情報サービスかながわ」から確認可能です

3. 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

相談窓口の担当者等が事実関係を確認した上で、パワハラと認定した場合は、速やかに

- ①被害者に対する配慮のための措置（被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等）、
- ②行為者に対する就業規則に基づく懲戒処分等の措置を適正に行うこと。

(懲戒処分の種類)

第 条 懲戒はその情状により次の区分に従って行う。

- (1) 戒告 書面にて個別注意指導し、将来を戒める。
- (2) けん責 始末書を提出させ、将来を戒める。
- (3) 減給 始末書を提出させた上、給与を減額する。ただし、減給は1回の額が平均賃金の1日分の5割を超えることなく、また、総額が1賃金支払い期間における賃金の1割を超えることはない。
- (4) 出勤停止 始末書を提出させた上、1日以上3カ月以内の出勤停止とし、その期間中の給与は支給しない。
- (6) 懲戒解雇 予告期間を設けることなく解雇する。所轄労働基準監督署長の許可を受けた場合は、解雇予告手当を支給しない。また、退職金は如何なる場合も支給しないものとする。

節目で懲戒処分

- 懲戒処分＝懲戒解雇ではない。
- 戒告・譴責を多用する。実質ダメージは無いため、何度行ってもよい。口頭注意では証拠として残らない。
- 軽い処分ほど重く、重い処分ほどあっさりと。
- 不正やミスがある毎に、どのような処分をするか(或いはしないのか)を考え、決めていかなければならない。

職場でパワハラが起きたら？

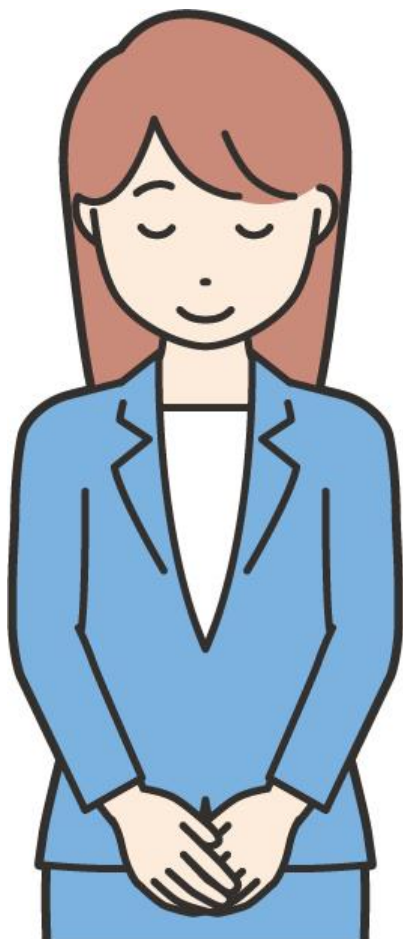
初動ステップまとめ

- まず被害者から話を聞く。
- （被害者に確認した上で）加害者とされる者からも話を聞くが、決めつけてはいけない。
- パワハラがあったと認定した場合は、加害者に指導、懲戒処分、配置転換等を命じる（場合によっては解雇）
- 被害者がうつ病になり休職した場合、定期的に状態を報告させ復職に向けて進めていく。業務起因性があると認められれば労災が適用される。

トラブルになりそうなとき、不安なときは 弁護士に相談を！

- 弁護士は「困ったとき」ではなく、困る前に早めに相談し手を打つ。
- 法律の専門家のOKがあれば、安心して行動に移せる。
- 「こんなことを聞いてもいいのかな？」と迷ったときも相談を！





アンケートのお願い

みなさまのご意見を
今後の研修へ役立ててまいりますので、
アンケートのご協力をぜひお願いいたします。

アンケート入力フォームは、動画の概要欄、
本研修のお知らせメール本文などのURL
及び2次元コードからご確認ください。



(2次元コード)