

神奈川県令和 6 年度 介護サービス事業者 ハラスメント対策研修

～介護サービス事業者ハラスメント対策
及びパワハラ対策～

令和 6 年 1 0 月 2 日（水）
弁護士 海野 宏 行
（神奈川県弁護士会所属）

弁護士 海野 宏行



<略歴>

1986(昭和61)年 横浜弁護士会弁護士登録
北里大学病院医療安全監査委員会委員
元横浜市感染症診査協議会委員
民事裁判手続運用委員会(医療協議会部会)
人権擁護委員会(医療と人権部会)

趣味

風景や草花木の
写真撮影

取扱事件領域

遺言 相続 後見
医療事件 交通事故
など



みなと綜合法律事務所
Minatosogo Law Office

ハラスメントの種類

	名 称	内 容
1	セクシュアル・ハラスメント (第1章)	職場における性的な嫌がらせ
2	パワー・ハラスメント (第2章)	職場において優位性を背景として業務の適正な範囲を超えた嫌がらせ
3	マタニティ・ハラスメント (第3章)	妊娠・出産・育児に関する嫌がらせ
4	アカデミック・ハラスメント (第4章)	大学における学習・教育・研究上の不利益を与える嫌がらせ
5	モラル・ハラスメント (第5章)	言葉や態度によって人格の尊厳を傷つける嫌がらせ
6	アルコール・ハラスメント (第5章)	酒席での迷惑行為
7	ドクター・ハラスメント (第5章)	医者や医療従事者による患者への嫌がらせ
8	カスタマー・ハラスメント (第5章)	顧客や取引先による迷惑行為
9	スモーク・ハラスメント (第5章)	喫煙に関する嫌がらせ
10	コミュニティ・ハラスメント (第5章)	共同体において多数の構成員による特定少数の構成員に対する嫌がらせ
11	レイシャル・ハラスメント (第5章)	人種や民族的要素に基づく嫌がらせ
12	エアー・ハラスメント	空調に関する嫌がらせ
13	エイジ・ハラスメント	年齢に関する嫌がらせ
14	家事ハラスメント	家事の分担等に関する嫌がらせ
15	カラオケ・ハラスメント	カラオケを歌いたくない人に無理強いする嫌がらせ
16	キャンパス・ハラスメント	大学における人間関係に関する嫌がらせ
17	ジェンダー・ハラスメント	「男らしさ」「女らしさ」を強要する嫌がらせ
18	時短ハラスメント	長時間労働を改善する具体策を提案しないまま、経営者や管理職が従業員に業務の切り上げを強要すること
19	就活終われハラスメント	学生に対して企業が内定と引き換えに就職活動を終わるように迫る嫌がらせ
20	スクール・ハラスメント	教師の生徒に対する嫌がらせ
21	ストリート・ハラスメント	公共空間における嫌がらせ
22	スメル・ハラスメント	臭いに関する嫌がらせ

	名 称	内 容
23	セカンド・ハラスメント	セクシュアル・ハラスメントを受けた被害者が二次的被害を受けること
24	ソーシャル・ハラスメント	SNSに職場の上下関係を持ち込まれるような嫌がらせ
25	テクノロジー・ハラスメント	パソコンやスマートフォン等の技術に詳しくない人に対する嫌がらせ
26	ヌードル・ハラスメント	麺類等をすする音による嫌がらせ
27	パーソナル・ハラスメント	個人的趣向や容姿やくせ等に関する嫌がらせ
28	フォト・ハラスメント	無許可でSNSにアップするような写真に関する嫌がらせ
29	ブラッドタイプ・ハラスメント	血液型に基づく嫌がらせ
30	ペット・ハラスメント	公共の場におけるペットに関する嫌がらせ
31	マリッジ・ハラスメント	未婚者に対する結婚に関する圧力や嫌がらせ
32	ラブ・ハラスメント	恋愛に関する話題による嫌がらせ
33	リストラ・ハラスメント	リストラ対象者に対する嫌がらせ
34	レリジャス・ハラスメント	特定の宗教を信仰する人に対する嫌がらせ
35	パタニティ・ハラスメント	男性の育児参加に関する嫌がらせ
36	ハラスメント・ハラスメント	何でもかんでもハラスメントと主張する嫌がらせ

※Q & Aハラスメントをめぐる諸問題―

セクハラ・パワハラ・マタハラ・アカハラ・モラハラ

山梨県弁護士会【編】


ぎょうせい (2019/09) 250頁より引用

今日のテーマ(2つ)

第1 介護サービス事業者

ハラスメント対策（45分間）

第2 パワハラ対策（15分間）



第1 ハラスメント

ハラスメント

要は、
自分が
自分に近い人が
されたらどうか！？ etc.

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- 企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- 要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアルP8より引用

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例



(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動
- 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求



(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- 商品交換の要求
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求(土下座を除く)

厚生労働省：
カスタマーハラスメン
ト対策企業マニュアル
P8より引用

1)身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：コップを投げつける／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／特定の職員に嫌がらせをする
「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(以下「セクハラ」という)

意に沿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

カスタマーハラスメント

CUSTOMER **対策** HARASSMENT

企業マニュアル



カスタマーハラスメント
対策企業マニュアル作成事業検討委員会

令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディーアール株式会社受託

介護現場におけるハラスメント対策マニュアル

令和4年（2022）年3月改訂
株式会社 三菱総合研究所

令和元年 6 月 5 日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正された。

本改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアルP1 より引用

令和 2 年 1 月には、

「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 5 号） が策定され、

顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

カスタマーハラスメント対策の強化は急務である。

ハラスメント防止

事業者の職場環境整備義務
安全配慮義務

**事業者（事業主）は、
労働契約法に定められる職員（労働者）に
安全配慮義務等があることから、
その責務として利用者・家族等からの
ハラスメントに対応する必要がある。**

- 1. 事業者が職員の相談に応じ、
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**

1. 事業者が職員の相談に応じ、 適切に対応するために必要な 体制の整備

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

**(1) 利用者やその家族等に関する
リスク要因の把握方法の一例**

(2) 基本方針の作り方の一例

(3) マニュアルの作り方の一例

(4) 注意点(B P S D等)

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(1) 利用者やその家族等に関するリスク要因の把握方法の一例

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(1) 利用者やその家族等に関するリスク要因の把握方法の一例

- ・ 違法行為や暴力行為がある
(過去にあった)
- ・ 攻撃的な言動がある (過去にあった)
- ・ 家族関係や人間関係でトラブルを抱えている (過去に抱えていた)
- ・ 訪問時に酒に酔っていることがある 等

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(2) 基本方針の 作り方の一例

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(2) 基本方針の作り方の一例

介護現場におけるハラスメントに対する基本方針（案）

施設・事業所名○○○○○
代表者名○○○○○

介護現場におけるご利用者やそのご家族等による職員
へのハラスメントにより、職員のみなさんが傷つくこと
はあってはなりません。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(2) 基本方針の作り方の一例

そのために、われわれは、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員みなさんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。

その結果、ご利用者に適切なケア・介護サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。
そのための取組として、以下を実践してまいります。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(2) 基本方針の作り方の一例

ハラスメントを予防するための取組

- ハラスメントを予防するために必要な情報等を職員の皆さんに提供します。

ハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- 他の職員がハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境を作ります。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 (2) 基本方針の作り方の一例

ハラスメント防止に向けて職員 みなさんをお願いしたいこと

- ハラスメントを受けたと少しでも感じたら、1人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告・相談してください。他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告・相談をしてください。
- ハラスメントとその予防のための取組を日々、実践してください。
- ハラスメントの予防・対策に関連する事象（例：認知症に関する知識等）の研修を、積極的に受講してください。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(4) 注意点(B P S D等)

ハラスメントか、B P S D等認知症等の病気または障害による言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断することが必要。

※B P S Dとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(3) マニュアルの 作り方の一例

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(3) マニュアルの作り方の一例

0. はじめに

1. 介護の現場におけるハラスメント対策の
基本的な考え方
2. 具体的なハラスメント対策
3. ハラスメントを受けた時の連絡・
相談先について
4. おわりに

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 (3) マニュアルの作り方の一例

0. はじめに

1) 目的

2) 本マニュアルにおける用語の定義と使い方

1. 介護の現場におけるハラスメント対策の基本的な考え方

1) 従業員の安全を守るためのハラスメント対策の必要性

2) ハラスメントの基本的な考え方

(1) ハラスメントはいかなる場合でも認められない

(2) ハラスメント対策は事業主・管理者の責務である

(3) 必要な方に必要なサービスを提供するための連携

顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められた。

カスタマーハラスメント対策の強化は急務である。

ハラスメント防止

事業者の職場環境整備義務
安全配慮義務

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 (3) マニュアルの作り方の一例

2. 具体的なハラスメント対策

1) 日頃からの備え

(1) 事業所としての備え

- ① 基本方針の策定と周知
- ② 利用者等に事業所の基本方針の説明
- ③ ハラスメントの状況把握、相談・報告体制の構築
- ④ 従業員に対する研修と職場での話し合いの場の設置、
定期的な開催
- ⑤ 日頃からのハラスメント対策のための他の機関との連携

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

(2) 基本方針の 作り方の一例

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(3) マニュアルの作り方の一例

(2) 従業員自身によるハラスメント対策への備え

- ① 従業員自身の理解と基本的な対応・準備
- ② 疾患や障害の特性の理解とアセスメントの実施
- ③ ハラスメントの危険性を感じた時の早期の相談
・ 情報共有

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備 (3) マニュアルの作り方の一例

2) 契約時・初回訪問前の予防

3) ハラスメント事案の発生時の対応

(1) 従業員としての対応

① 訪問現場での対応

② 現場を離れた後の対応

(2) 事業所としての対応

① 被害従業員への発生時の対応

4) ハラスメント事案の発生後の対応

(1) 被害従業員に対する対応

(2) ハラスメント行為者に対する対応

(3) 事業所内における組織的対応

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(3) マニュアルの作り方の一例

3. ハラスメントを受けた時の連絡・相談先について

4. おわりに

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

（４） 注意点（B P S D等）

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(4) 注意点(B P S D等)

ハラスメントか、B P S D等認知症等の病気または障害による言動かの判断は、施設・事業所だけでなく、利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等の意見も確認しながら判断することが必要。

※B P S Dとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(4) 注意点(B P S D等)

ハラスメントを行っている利用者・家族等の中には、著しい迷惑行為を行っているとは認識していない人がいると考えられる。

また、疾患、障害、生活困難などを抱えており、心身が不安定な人もいることにも留意する必要がある。

1. 事業者が職員の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備
(4) 注意点(B P S D等)

しかし、ハラスメントの発生の有無は、利用者等の性格・状態像によって左右されるものではなく、客観的に判断し、再発防止策を講じることが必要。

2. 被害者への配慮のための取組

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**

2. 被害者への配慮のための取組

相談シート

2. 被害者への配慮のための取組

相談シート

このシートの使い方

- 記入する人：相談を希望する方
- 記入する内容：
 - ・ 面談当日までに、ご相談内容の概要を記入ください。
 - ・ 詳細は面談でも伺いますので、無理のない範囲で構いません。心身の状態から記入が辛い場合は、空欄のままでも構いません。
 - ・ 面談当日に、本シートを相談受付者にお渡しください。

※相談をする際の手助けとなる、あくまで補助的なシートです。シートの記入や提出をしなくても相談することができます。

2. 被害者への配慮のための取組

基本情報	シート記入日	年 月 日
	相談者氏名	
相談内容	相談の概要	(必須記入事項：いつ、どこで、誰が、誰から、どんな言動を受けたのか)
	目撃者、同席者の有無	<input type="checkbox"/> いる ・ 目撃者（ ） ・ 同席者（ ） <input type="checkbox"/> いない／わからない
	(同席者がいる場合) 同席者への行為の有無	<input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題を目撃した ・ 具体的な内容 <div style="border-left: 1px solid black; border-right: 1px solid black; height: 80px; margin: 10px 0;"></div> <input type="checkbox"/> 同席者に対する同様の問題は目撃していない／わからない

介護現場におけるハラスメント
対策マニュアル
令和4年（2022）年3月改訂
株式会社三菱総合研究所 P35

2. 被害者への 配慮のための取組

発生後の状況	本件を他に相談・報告した人の有無	<input type="checkbox"/> いる ・ 相談相手（ ） 相談日時（ ） ・ その後の対応 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> <input type="checkbox"/> いない
	あなたの心身の状態	あなたの今の気持ちについて、最も近い段階に○を付けてください。 （数字に○を付けても、数字の間に○を付けても構いません。自由に○を付けてください。） <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> </div> 無理のない範囲で構いませんので、あなたの今の心身の状態、心配なこと、不安なこと等があれば記入してください。 （不眠等の不調がある、訪問するのが怖い、職場に来たくない等、）
	今後の対応に関する あなたの希望	<input type="checkbox"/> 相談したかっただけ <input type="checkbox"/> 様子を見たい <input type="checkbox"/> 事実確認してほしい <input type="checkbox"/> 行為者に注意してほしい <input type="checkbox"/> 担当変更等、今後の業務について相談したい <input type="checkbox"/> その他 <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>
	共有の可否	今後の対応の検討にあたり、相談内容を施設・事業所内で共有してもよいですか。 <input type="checkbox"/> 共有して問題ない <input type="checkbox"/> 共有してよいが、対象を限定してほしい 共有してよい人（ ） <input type="checkbox"/> 共有しないでほしい

介護現場におけるハラスメント
対策マニュアル
令和4年（2022）年3月改訂
株式会社三菱総合研究所 P35

2. 被害者への配慮のための取組

- 個人で問題を抱え込まないためには、相談しやすい職場環境づくりが重要です。
- 相談窓口の設置の他、問題を共有し、議論するために事例勉強会の開催、チューター制度を活用した取組等が考えられます。

2. 被害者への配慮のための取組

- **施設・事業所内の皆が問題を共有し、議論でき、意見を聞き、考える機会を設けることで、施設・事業所内でノウハウを共有することになり、サービスの質の向上にも繋がる。**
また、組織として対応する、という意識を施設・事業所内に共有させる、管理者と職員で問題に対応する目線を合わせて対応の水準を揃える機会にもつながる。



第2 パワーハラスメント

令和元年 6 月 5 日に女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律が公布され、労働施策総合推進法等が改正された。

本改正により、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となった。

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアルP1 より引用

1. 職場における
パワーハラスメントの内容
2. 事業主の方針等の明確化及び
その周知・啓発
3. 相談体制の整備

1. 職場における パワーハラスメント の内容

1. 職場におけるパワーハラスメントの内容

**職場におけるパワーハラスメントは、
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であり、**
- ①から③までの要素を全て満たすものをいう。**

1. 職場におけるパワーハラスメントの内容

ゆえに、客観的にみて、業務上必要かつ
相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導
については、職場におけるパワーハラスメン
トには該当しない。

2. 事業主の方針等の 明確化及びその周知・ 啓発

2. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

(事業主の方針等を明確化し、労働者に 周知・啓発していると認められる例)

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を規定し、当該規定と併せて、職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を労働者に周知・啓発すること。

2. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ② 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。
- ③ 職場におけるパワーハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるパワーハラスメントを行ってはならない旨の方針を労働者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

令和2年厚生労働省告示第5号

2. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

(対処方針を定め、労働者に周知・啓発していると認められる例)

- ① 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者に対する懲戒規定を定め、その内容を労働者に周知・啓発すること。

令和2年厚生労働省告示第5号

2. 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ② 職場におけるパワーハラスメントに係る言動を行った者は、
現行の就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書
において定められている懲戒規定の適用の対象となる旨を明確化し、
これを労働者に周知・啓発すること。

令和2年厚生労働省告示第5号

3. 相談体制の整備

3. 相談体制の整備

事業主は、労働者からの相談に対し、その内容や状況に応じ適切かつ柔軟に対応するために必要な体制の整備として、次の措置を講じなければならない。

相談への対応のための窓口

（以下「相談窓口」という。）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

令和2年厚生労働省告示第5号

3. 相談体制の整備

(相談窓口をあらかじめ定めていると認められる例)

- ① 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- ② 相談に対応するための制度を設けること。
- ③ 外部の機関に相談への対応を委託すること。

令和2年厚生労働省告示第5号

3. 相談体制の整備

(相談窓口の担当者が適切に対応することができるように
していると認められる例)

- ① 相談窓口の担当者が相談を受けた場合、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すること。

3. 相談体制の整備

- ② 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に基づき対応すること。
- ③ 相談窓口の担当者に対し、相談を受けた場合の対応についての研修を行うこと。

令和2年厚生労働省告示第5号

全体の総まとめ

およそハラスメントのない、働きやすい、
創造的で豊かな自己実現を目指せる、

安心な職場にして行きましょう！

応援しています！



より良き 介護のために！

ご清聴ありがとうございました。

