

現場で使える！訪問介護ヘルパーのためのハラスメント対策研修

研修日 年 月 日

現場で使える！訪問介護ヘルパーのためのハラスメント対策研修

はじめに

これって…



これは我慢して当然のこと…。

自分の気持ちを飲み込みながらの仕事。

職員や利用者、家族との関係のなかで、なんとなくモヤモヤしたり、「これって大丈夫かな？」と引っかかる場面が、実はたくさんあります。

しかし、モヤっとしたまま我慢することがプロなのでしょうか？

訪問の現場では、利用者ご家族との距離が近い分、“あれ？”と引っかかるような言動に出会うこともあります。

一方で、私たちスタッフ自身が、知らず知らずのうちに相手を傷つけてしまうこともある——

そんな「ハラスメントの無自覚な加害」も、現場では見過ごせない課題となっています。

ハラスメントとは？

どこからがハラスメント？

これはとてもよくある疑問です。

厚生労働省では、職場でのハラスメントについて次のように定義しています。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

※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は該当しません。

引用：厚生労働省：労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化されます！

つまり、ハラスメントとは、

「自分の強い立場を使い、いきすぎた言い方や行動で相手が働きにくくなること」ととらえる事ができます。

参考資料:厚生労働省 職場におけるハラスメントの定義 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

どのような行為がハラスメントになる？

▼ 例えば以下のような行為がハラスメントや暴力にあたります。

- 利用者や職員からの性的な発言(セクハラ)
- 上司から人格を否定する言葉(パワハラ)
- 暴言や怒鳴り声
- 身体的な接触・叩く・つねる・物を投げるなどの行為

ポイント

「人格否定」:業務の適正な範囲を超える指導として違法性を問われることがあります。

「暴言・怒鳴り」:精神的な攻撃としてパワハラ的一种。

「身体的な接触・叩く等」:ハラスメントであると同時に、暴行罪など刑法にも触れる場合も。

注意もパワハラになる？

業務上の指導は必要なことですが、人格を否定したり精神的に追い詰めるのはパワハラになる可能性があります。

悪気がなかったとしても、相手が不快に感じ、かつ社会的に見ても不適切と判断されれば、それはハラスメントと認定されることがあります。

ちょっと以外な“〇〇ハラ”いろいろ

▼ 代表的なハラスメントの他にも、以下のようなハラスメントもあります。

- **ジタハラ(時短ハラスメント)**
仕事量は同じなのに、定時退社を強制する。
- **ハラハラ(ハラスメント・ハラスメント)**
部下が上司に対して何でもハラスメントと言って嫌がらせをする。
- **マタハラ(マタニティ・ハラスメント)**
妊娠、出産により不当に仕事を制限、嫌がらせを受ける。
- **オカハラ(お菓子ハラスメント)**
お土産を特定の人だけに配らない。
- **エアハラ(エアーハラスメント)**
空調設置が一部の人に偏っていて、職場が寒すぎたり、暑すぎたりして体調を壊す。
- **ブラハラ(ブラッドタイプ・ハラスメント)**
血液型でその人の性格や傾向を決めつける。

あなたが知らず知らずのうちに“ハラスメントする側”に

現場では、「忙しさ」や「焦り」が重なることで、知らず知らずのうちにスタッフや利用者を傷つけてしまう可能性があります。その結果、意図せずハラスメントと受け取られるような言動が発生しやすくなります。

▼ 以下のような言動に、心当たりはありませんか？

- 利用者の生活スタイルを否定するような言い方をする。
- スタッフに強い口調で指示してしまう。
- 相手のミスを人前で指摘し、必要以上に繰り返す。
- 相手の気持ちを汲み取らず、業務を一方向的に進めてしまう。
- 話しかけるときに物理的に距離が近すぎる。

悪気がなくても、「受け手が委縮してしまうような態度や発言」は、避けなければなりません。私たちは常に相手の立場に立つ視点が求められます。

自分が“ハラスメントする側”にならないための【セルフチェック】

「自分がハラスメントをしていないか」に気づくためには言動面のチェック(=振り返りチェックリスト)を行うことが大切です。

ハラスメントしないために、まずは言動のクセをチェックしよう

私たちは、「そんなつもりじゃなかった」と思っているけど、相手にとってはプレッシャーや不快感を与えてしまっていることがあります。

特に注意や指導を伝えるときは、知らず知らずのうちに“上から目線”になっていたり、“正論の押しつけ”になっていたりすることもある。

だからこそ、自分の言動を定期的に振り返る習慣が大切です。

振り返りチェックリスト

- 相手に注意を伝えるとき、冷静さを保っているか
- 相手の人格ではなく「行動や事実」を見ているか
- 無意識に上からの口調になっていないか
- 相手が委縮していないか、表情に注目しているか
- 自分の正しさを一方的に押しつけていないか



定期的に自分の言動のクセを知り対策を行うことで、知らず知らずのうちに“ハラスメントする側”になることを防ぐことができます。

長時間にわたる叱責や威圧的な言動——それが部下や後輩にどんな影響を与えるのか、あなたは考えたことがありますか？

※人事院が公開している【事例で学ぶパワー・ハラスメント】シリーズでは、実際にありがちな場面をリアルに再現。

介護現場だけでなく、あらゆる職場で共通する「やってしまいがちな言動」について、具体例から学べます。 出典：人事院公式チャンネル(YouTube)

ケアパワーラボのハラスメント研修記事からも見られます。

現場で起きやすいハラスメント事例

ここでは、実際の調査報告をもとに、現場で起きやすいハラスメントの事例を3つ紹介します。

【事例1】人格を否定するような言葉を繰り返される(パワハラ)

上司:「なんでそんなこともできないの？」
上司:「君だと正直、不安になるんだよね。」

能力を否定されたり、比較されたりする言葉が繰り返されると、自己肯定感が低下し、言われた側の心の健康に悪影響を及ぼします。

このケースでは:

- ・「そんなこともできないの？」という表現は人格や能力そのものへの否定。
- ・「君だと不安になる」は、職務上の適格性を感情的に否定している。

これらが繰り返されることで、**精神的な攻撃＝パワハラ**に該当する可能性があります。

【事例2】身体に触れられる・性的な発言をされる(セクハラ)

利用者:「今日はいつもよりかわいいね。」(身体に触れてくる)
利用者:「冗談だよ。」

不快な性的発言や身体への接触は、明確なセクハラにあたります。

例え、「冗談」のつもりでも、受け取る側にとっては大きなストレスになります。

このケースでは:

- ・「今日はかわいいね」という発言は、業務とは関係のない性的評価であり、明確なセクハラ表現です。
- ・身体に触れる行為は、たとえ軽くても、本人の同意がない限り許されません。
- ・「冗談だよ」とごまかしても、受け手が不快に感じていれば、それは冗談にはならずハラスメントになります。

これらの言動が繰り返される場合、**セクハラと判断される可能性**があります。

【事例3】業務外のことをしつこく依頼される(カスハラ)

家族:「ちょっと簡単に庭の掃除もしておいて。」

ヘルパー:「それは契約外のサービスで・・・。」

家族:「そんなこと言わないでよ。少しくらいやってくれてもいいでしょ？」

本来の業務に含まれないことを何度も依頼されたり、「やって当然」と言った態度を取られると、精神的な負担や罪悪感を感じてしまうことがあります。

このケースでは:

- 庭の掃除という依頼は、事前に取り決めたサービス内容に含まれていない＝契約外業務です。
- 利用者や家族が「やって当然」「少しくらいなら」と言い続けることは、職員に対する精神的な圧力になります。

断るたびに責められる状況が繰り返されると、業務がしづらくなり、パワーハラスメント的要素を含む「カスタマーハラスメント」として判断されることがあります。

「これはハラスメントかもしれない」と気づくことが、自分を守る第一歩になります。

出典:公益財団法人 介護労働安定センター 介護事業所のハラスメントに関する調査第3章-3

https://www.kaigocenter.or.jp/content/files/report/2023r01_h_chousa01.pdf

なぜ今、ハラスメント対策が必要なの？

令和4年4月1日から、パワーハラスメント防止措置が法制化(義務化)され、事業所には明確な対応が求められるようになりました。

出典:厚生労働省「職場におけるパワーハラスメント対策が事業主の義務になりました」

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

義務化により事業所がやらなければならないこと【簡単まとめ】

- ✓ 会社の方針をハッキリさせて、職員に伝えること。
→「ハラスメントを許さない」と会社の姿勢を示し対応のルールを決めておく。
- ✓ 相談できる仕組みを作っておくこと。
→「相談できる窓口」(サ責・管理者など)を決めておく。

✓ パワハラが起きた時に、適切に対応すること。

→「事実があったかどうか」をしっかりと確認する。

✓ プライバシーを守る・嫌がらせの仕返しをさせない

→相談者や加害者のプライバシーをしっかりと守る。

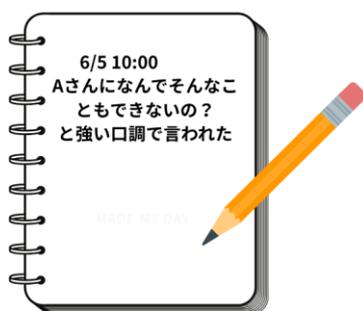
結局、ハラスメントを受けたら私たちはどう行動すればいいの？

→ 一人で抱え込まず、「記録・報告・共有」の3ステップを確実に踏むことです。

ハラスメントを受けたときの共通対応ステップ(職員・利用者問わず)

・STEP1: 記録する

- どんな小さなことでもメモを残す(相手との距離もとる)
- LINE やメールなど証拠になるものはスクショを保存



・STEP2: 上司・窓口に「相談・報告する」

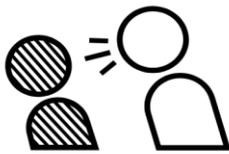
- サ責・管理者・相談窓口などにできるだけ早く共有
- 感情的に話さず、事実ベースで冷静に伝える
- 同僚に話すだけでは“正式な対応”として動けない



相談・報告

・STEP3:事業所・会社として対応してもらう

- 相手が職員の場合：
→ 管理者が注意・指導し、配置転換・面談等を行うケースも
- 相手が利用者や家族の場合：
→ ケアマネ・関係機関と連携し、対応の見直しや中止も検討
- 内容・対応経過は必ず記録に残す



対応してもらう

ハラスメントを受けたとき、自分ひとりで「どうにかしなきゃ」と思わないことが大切です。

よくある NG 対応

よくない対応	なぜ??
自分だけで我慢	心身の不調・退職につながる
同僚にだけ愚痴って終わる	組織に記録が残らず対応されない
「今回は流そう」と繰り返し許す	相手に「やっていい」と誤解される

ハラスメントを“自分ごと”として考える演習

研修では、「ただ知識を得るだけでなく、自分の身に置き換えて考えること」が大切です。ここでは、現場で起こりうる場面を想定した簡単な演習をご紹介します。

【演習1】これはハラスメント？それとも業務上の注意？

以下の会話を読んで

- これはハラスメントに該当するか？
- そう感じたのはなぜ？

を考えてみましょう。

<ケース1>

利用者:「また今日もギリギリだね。前から言ってるけど、ちょっとは時間考えてよ」

利用者:「ほんと手際が悪いね。それで大丈夫？」

あなたはこの発言をどう感じますか？

- ハラスメントだと思う。
- 業務上の注意だと思う。
- どちらとも言えない。

▶解説例:

言い方や頻度によっては、注意を通り越して「人格否定」や「過度な叱責」と感じられる可能性があり、ハラスメントに該当します。指摘内容自体が正しくても、伝え方が不適切であれば問題となります。

【演習2】対応を考えるワーク

以下のような場面で、あなたならどう対応するかを考えてみましょう。

<ケース2>

家族から、「ついでにもう一人分(本人以外)の調理お願いできるでしょ？」と頼まれました。

しかし、その作業は契約外です。

あなたなら、どう伝えますか？

- 断ると悪い気がして、やってしまいそうになる。
- 契約内容に沿って、やんわり丁寧にお断りする。
- 自信がないので、まずは事業所に相談する

▶解説例:

正解は「契約に沿って、やんわりとお断りする」です。

不安なときは、まず事業所に相談することも安全な行動です。しかし「少しぐらい…」という気持ちで行うと、後の大きなトラブルにつながることも…。

【演習3】自分の体験をふりかえるワーク

今までの訪問業務の中で、「ちょっと嫌だったな・・・。」と感じた言動や場面があれば、思い出してみてください。

- 場面(例:入浴介助の時など):
- 相手の言葉や態度:
- そのとき自分が感じたこと:
- 今思えば、ハラスメントだったと思うか?(はい/いいえ/わからない):

なぜ「ふり返し」が大事なのか？

① 状況を言語化できる

→嫌な気持ちを「曖昧なモヤモヤ」で放置すると、自分でも説明できず、他者に相談・報告もできません。

② 自分の行動の“根拠”が見えてくる

→「これは契約外」と明確な根拠があれば、自信をもって業務につくことが可能に。

③ 気持ちをため込まずに済む

→ 放っておくと「もう行きたくない・・・」という燃え尽きにつながることも。

▶ポイント:

“嫌な気持ち”をスルーせず、「あれは何だったのか」とふりかえることが、自分を守る力にもつなり次への行動にもつながります。

まとめ

ハラスメントは、「受ける側」にとっても、「してしまう側」にとっても、心に大きな傷を残すものです。

訪問介護の現場では、関係性が近いぶん、無意識のうちに相手を傷つけてしまったり、逆に傷つけられても「我慢しなきゃ」と思い込んでしまうこともあります。

だからこそ、ハラスメントを“自分ごと”として考える視点が大切です。

- 自分が受けたモヤモヤに「名前」をつけること
- 自分の言動が相手にどう伝わっているかを「ふり返る」こと

これらの積み重ねが、誰もが安心して働ける環境づくりにつながります。

- ✓ 受けたときは、一人で抱え込まず「記録・報告・共有」を徹底
- ✓ してしまいそうな場面では、立ち止まって「相手の立場」を意識

ハラスメント対策は、「特別なこと」ではなく、日々のコミュニケーションそのものを見直す習慣です。

© ケアパワーラボ

※この資料は「訪問介護の現場で共有・活用」していただくために作成しています。

印刷・保存・職場内での回覧はご自由にどうぞ。

※以下の行為はご遠慮ください：

- ・無断転載(サイトや SNS への転写など)
- ・無断での再配布・再編集(PDF 配布や加工含む)
- ・商用利用(有料教材や商品への転用など)

ただし、外部に掲載・共有される場合は「出典：<https://care-power-lab.com>」と出所を明記してください。不明な時は遠慮なくご連絡ください。→ info@care-power-lab.online

★当サイトへのリンク・ご紹介は歓迎しております。