

# 暴力、ハラスメント対策研修

## (一般職員用)

研修日 年 月 日

# 暴力、ハラスメント対策研修

## 暴力とは

①**身体的暴力**:身体的な力によって危害を加える行為

(例)殴る、蹴る、コップやお皿をなげつける、唾を吐く、手をひっかく、つねる

②**精神的暴力**:個人の尊厳を言葉で傷つけたりする行為

(例)大声で怒鳴る、威圧的な態度で長時間文句を言い続ける、特定の職員に嫌がらせをする、「この程度ならできて当然」と理不尽で過大なサービスを要求する。

明らかに病気(認知症)等の症状として現れる暴力・ハラスメント行為については、ハラスメントに該当せず治療等医療の対象になる場合もあります。

事業所として、多職種(医師や行政機関、ケアマネージャー等)との連携が必要になるため、暴力やハラスメントを受けた場合にはすぐに上司に報告、対応を依頼して下さい。

## ハラスメント対策の必要性について

2022年4月からパワーハラスメント防止措置が全企業に義務化されたため、職場における「パワーハラスメント対策」「セクシュアルハラスメント対策」「妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント対策」は事業主の義務になりました。

会社がパワハラを放置することで、被害者が心の傷を負うだけでなく、他の職員の労働意欲の低下につながり、さらには職場環境の悪化。退職者の増加、使用者責任、労災等に至る可能性があります。

## ハラスメントとは

ハラスメントとは、意識的、無意識に関わらず人に対する「嫌がらせ」や「いじめ」等苦痛を与える、不快な思いをさせる行為を指します。

複数、ハラスメントと呼ばれるものはありますが、特にセクシャルハラスメントとは、自分の意思にそぐわない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせを繰り返す行為を言います。

(例)意味もなく手や腕を触る、あからさまに性的な話をする、抱きしめる、卑猥な言動

## 知らないとはラスメントの加害者に？(ハラスメントの基準)

どのような言動がハラスメントに当たるのか、知ることによって自分を守ることができます。

言動そのもの＋相手側(被害者)の主観的な評価(ものの捉え方)を基準としており、自分(加害者)はそう思わずに言った(行動した)は関係ありません。

主観的と言っても、全部が無条件に該当するのではなく、「社会通念に照らし(常識的に考えて)」や「平均的な労働者の感じ方」、「社会一般の労働者が」等のフィルターがかかって判断されます。

## 暴力、ハラスメントについて

暴力、ハラスメントはいかなる場合においても認められません。また、職員も会社の方針、マニュアルを理解し、暴力やハラスメントを受けた場合、上司に報告することで会社全体での対応が可能になります。

## 暴力、ハラスメントの予防と対策

環境面で暴力、ハラスメントの原因になる可能性があるものを確認する。

- ・利用者宅に訪問した際、包丁等の刃物類、ビデオ等が目に付きやすいところに(わざと)置いてある。
- ・サービスを提供する利用者の居室が出口から遠く、助けを呼んでも声が届きにくい環境にある。居室に放し飼いのペットがいる(噛みつかれる可能性がある)。

利用者本人や家族の要因で暴力、ハラスメントの原因になる可能性があるものを確認する。

- ・以前に暴力行為があった。攻撃的な言動が多い。訪問の際、利用者や家族が飲酒している。
- ・利用者や家族が病気や障害に対して適切な医療や支援を受けていない。

認知症やアルコール依存症、薬の副作用が原因になる場合があります。

- ・利用者や家族がサービスの提供できる範囲を理解していない。理解しても、過度な要求や期待が会話の中で見られる。

---

## 会社側の要因で暴力、ハラスメントの原因になる可能性があるものを確認する。

---

- ・会社としてサービスを提供できる範囲について、情報共有、統一、徹底されていない。

1回でも、業務の範囲外のサービスをしてしまうと本人、家族にとってはあたりまえになってしまいトラブルにつながってしまいます。

本人や家族が、なぜサービスを依頼してきたのか考えた上で、できない理由を分かりやすく説明して下さい。

本人や家族に説明した場合には経過を上司に報告するようにして下さい。

- ・利用者や家族が求めるサービスについて求めるものに合っていない。(すり合わせができていないため、必要なサービスを一部しか提供できていない)

- ・職員が自分や他の職員の個人情報(住所、家族構成、電話番号、LINEやメールアドレス等)を利用者や家族に伝えてしまう。

断っても何度もしつこく聞かれる場合には、上司に報告、相談しましょう。

- ・利用者や家族からの要望、苦情に対しての対応が不十分。(職員に伝えても何も変わらない、返事が遅い、会社に伝わっていない状態だと会社に対する不満が出てくる)

## 個人で出来る対策

・訪問する前にサービスの提供範囲を確認する。一度(定期的に)契約書・重要事項説明書の内容を読み込み、理解する。(不明な点は上司に確認する)

サービスの提供範囲や契約書・重要事項説明書の内容について、利用者や家族等から説明を求められた時、できる範囲で(分かりやすく)説明して下さい。

説明に不安がある、理解できていない点については、必ずその場では答えず、持ち帰って上司に確認した後に返答するようにして下さい。

・アセスメントシートやケアプランを確認して、利用者や家族の基本情報(病歴等)や生活している状況、サービス内容について本人や家族の希望を把握する。

・利用者や家族に不快感を与えないため、サービス提供時には適切な服装や身だしなみを維持することが大切。

## 気を付けよう、こんなハラスメントも

### 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、休憩の時に特定の人だけにお菓子を配らない。

### エアハラ(エアーハラスメント)

暑がりや寒がりの上司のために、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。

## 演習(皆さんで必要な対策を話し合ってみましょう)

利用者(Aさん)75歳 男性

- ・性的な発言や威圧的な発言をすることが多い。
- ・訪問した職員を「ねえちゃん」と呼び、自身が指定した手順、方法を守ることを職員に要求。(例えば自然排便が上手くいかない時、利用者が排便できるまで、指定された強さと位置でお腹を押し続けることを要求する)
- ・複数の職員で対応していたが、利用者が「あの職員を来させないでくれ」、「この職員は何もできない」等と言い出した。

## 考えられる対策

- ・過去に、他の事業者とトラブルが無かったか確認する。
- ・性的な発言等を受けた場合は、その場でやめるように伝える。
- ・繰り返す場合には管理者から本人にやめるように伝える。(今後も継続するようならば、サービスの継続が難しくなる旨を管理者が説明する)
- ・本人が納得しない、言動がひどくなってきた場合には、家族や関係機関に連絡、対応を依頼。
- ・管理者含めて職員全体で訪問記録(利用者の言動や状況)を共有する。

## まとめ

- ・ハラスメント対策について、全企業に義務化された。
- ・暴力、ハラスメントはいかなる場合においても認められません。その定義について理解しておこう。
- ・暴力、ハラスメントの予防や対策をして、自分の心と体を守りましょう。