



訪問看護ステーション 職員研修

ハラスメント対策 のための研修

株式会社eWeLL



この研修を受講することによって



「基礎知識」の理解

「予防策」の理解

「判断基準」の理解

「対応策」の理解

ハラスメントが発生しない「職場環境づくり」の理解

POINT



- ・ハラスメント対策の取組みは、義務であり、経営層、職員 全ての皆様ご自身に深く関係する課題
- ・ハラスメントの認否は画一的に線引きできるものではない
- ・ハラスメントが発生しない就業環境の構築（コミュニケーションの重要性）
- ・看護サービスが継続的かつ円滑な利用につなげるための重要な対策である



目次

- 01 | ハラスメント問題の実態
- 02 | ハラスメントの基礎知識
- 03 | 必ず取るべき対策
- 04 | ハラスメントの判断のポイント
- 05 | ハラスメントが発生した場合のポイント
- 06 | ハラスメント防止のための職場づくり
- 07 | 訪問先におけるハラスメント
- 08 | まとめ

01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

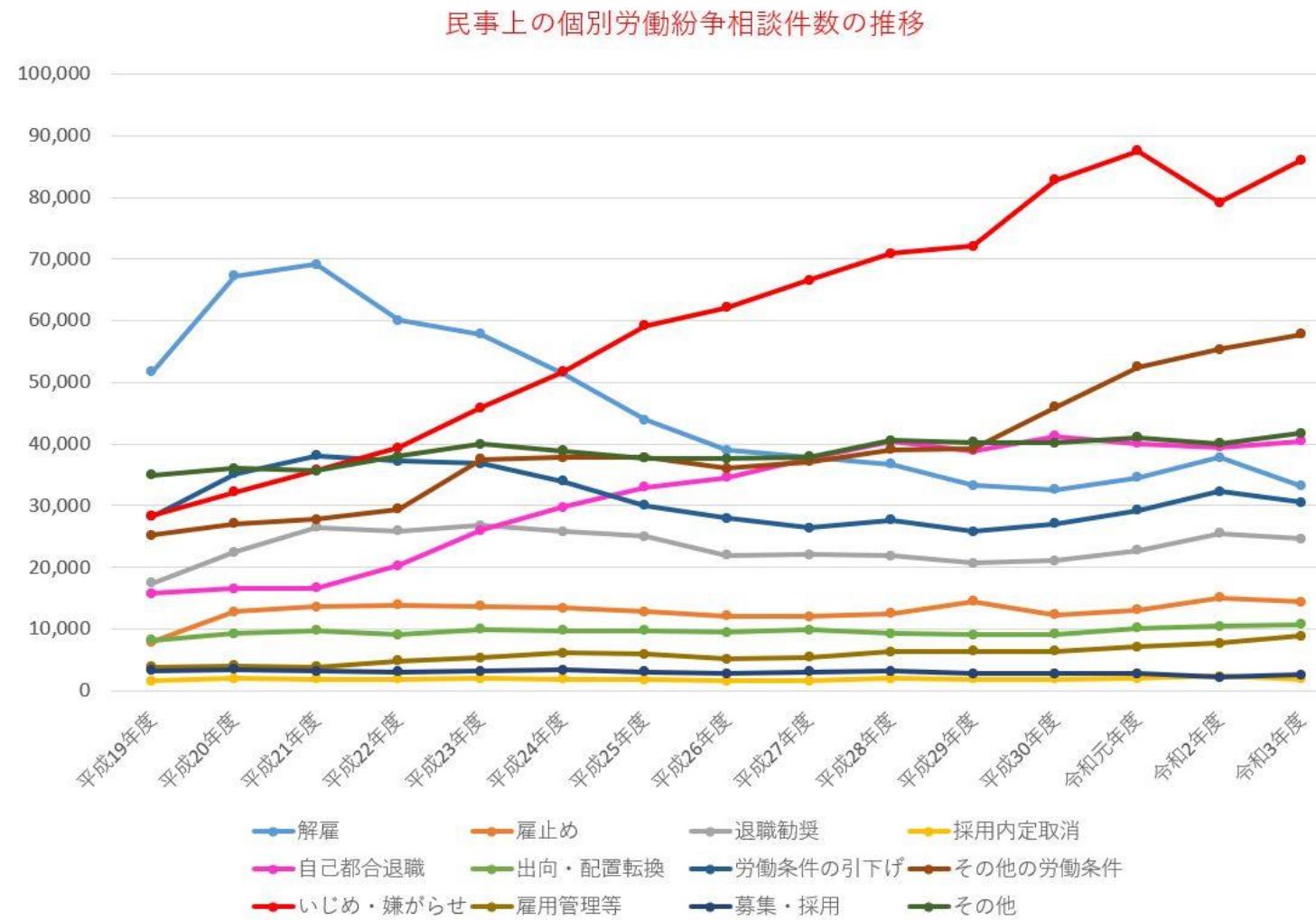
07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ

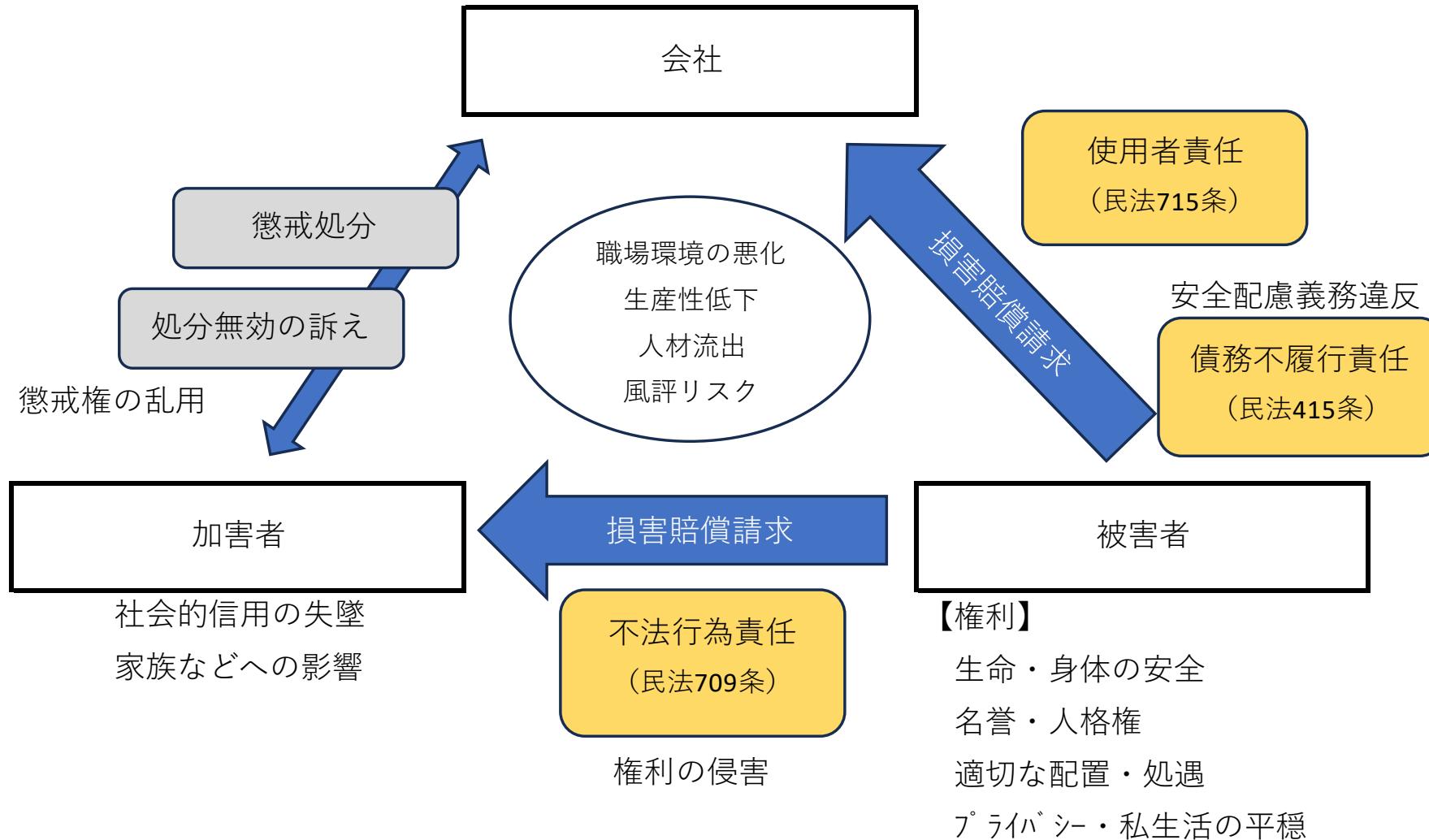


行政への労働問題相談は「いじめ・嫌がらせ」がトップ

「令和3年度 個別労働紛争解決制度の施行状況」厚生労働省



ハラスメント対策の必要性 ～リスクの全体像



01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

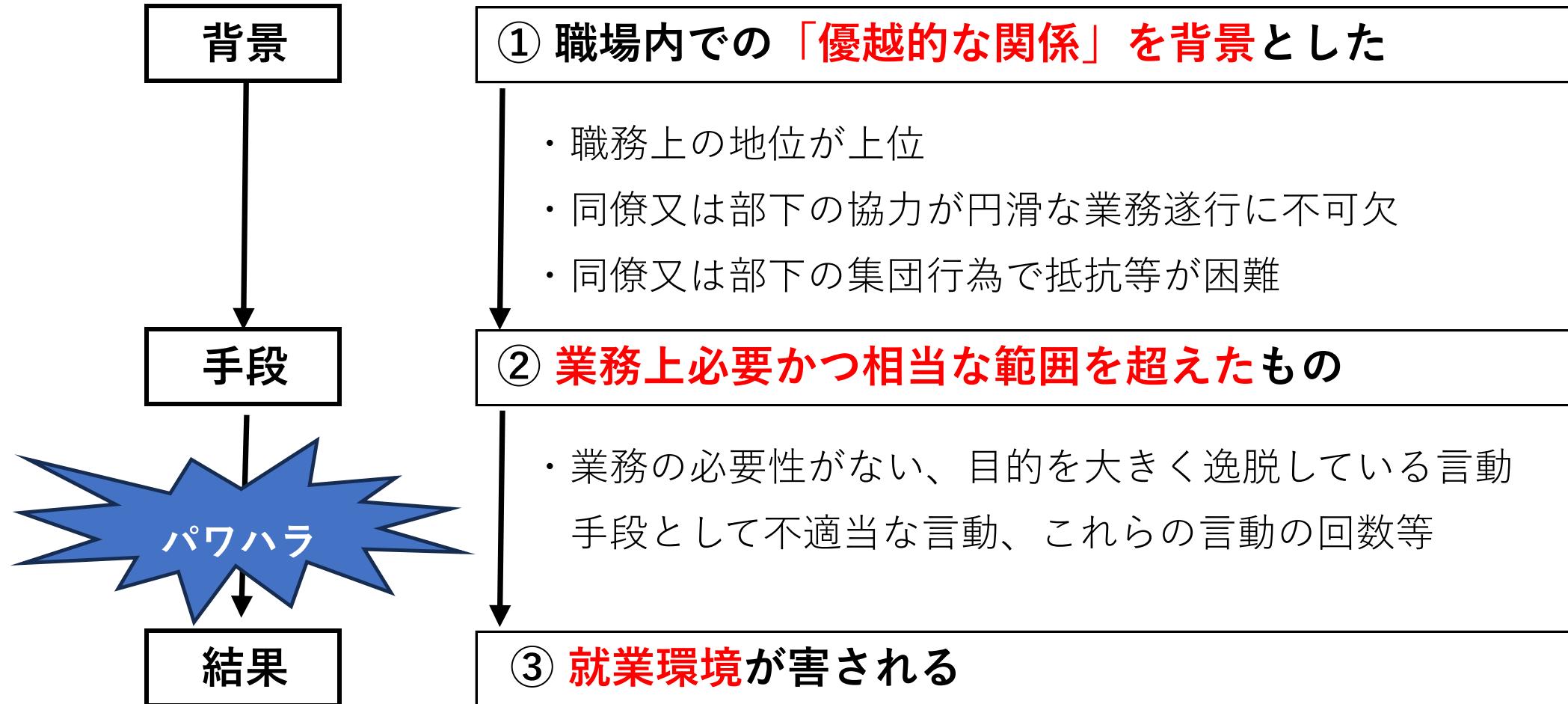
06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ



パワーハラスメントの定義



典型的なパワハラ（6類型）と該当する例、該当しない例

代表的 6類型		具体的行為	該当する	該当しない
①	身体的 攻撃	暴行・傷害	殴打、物の投げつける	誤ってぶつかる
②	精神的 攻撃	名誉棄損 脅迫・侮辱	人格否定言動 必要以上の長時間叱責	再三注意にもかかわらず改善されない者に対する一定程度の強い注意
③	人間関係切離し	隔離・無視	意に沿わない者に対し仕事を外す 集団無視等で孤立させる	育成の為短期集中的に別室での研修 業務復帰前の別室研修
④	過大 要求	明らかに不要な 事柄の強制	過酷な環境下での直接関係のない作業指示	現状より少し高いレベルの業務指示 繁忙期における一定程度の長時間
⑤	過少 要求	仕事を与えない	役職に合わない業務を行わせる 嫌がらせのため仕事を与えない	能力、状況に応じ、一定程度業務内容や 業務量を軽減
⑥	個の侵害	私的なことに過度に立ち入る	職場外での継続的監視 私物の写真撮影	配慮を目的とした家族状況にヒアリング

セクシュアルハラスメント

環境型 セクハラ

「性的な言動」により労働者の就業環境が害されること

具体例

職場で上司に腰や胸などを何度も触られたため、苦痛に感じて、就業意識がおちた

対価型 セクハラ

職場において行われる「性的な言動」に対するその対応により、その労働者の労働条件について不利益を受けること

具体例

上司等から性的な関係を要求されたため拒否したところ、それを理由に解雇された

POINT



職 場：通常就業している場所のみならず、出張先や移動中、宴席の場も含まれる
労働者：正規非正規問わず、また出向者やインターンシップ者も含まれる

マタニティハラスメント

妊娠・出産・育児介護休業等に関するハラスメント

「職場」において 上司・同僚からの言動※により、妊娠・出産した「女性労働者」や 育児介護休業等を申し出、取得した「男女労働者」の就業環境が害されること。

※言動（妊娠・出産したこと、育児介護休業等の利用に関する言動）



「妊娠・出産」する（した）
という**状態**に対する嫌がらせ
↓
「女性労働者」



「育児休業等」の**休業制度を取得**しようとする（している）
ことに対するいやがらせ
↓
「女性労働者」「男性労働者」

01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

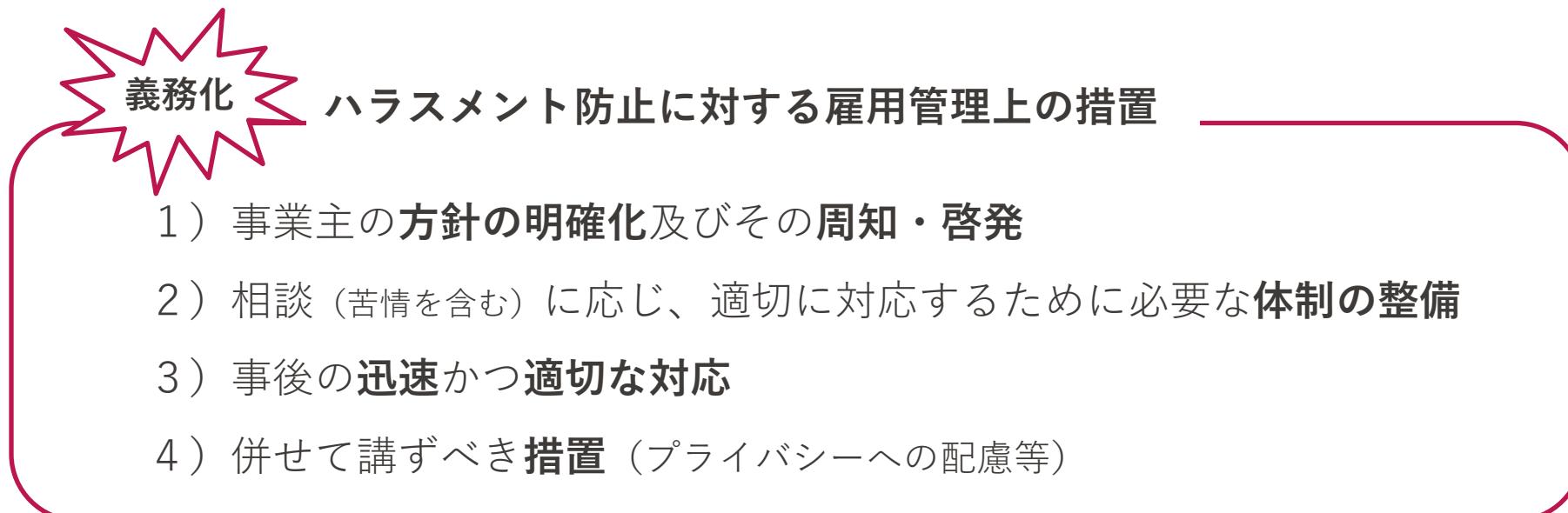
08 | まとめ



ハラスメント防止のために事業主が講じるべき措置とは

「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」第 30 条の 2

「事業主は、①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って、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによりその③雇用する労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切な対応をするために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。」



● 「ハラスメント防止に対する雇用管理上の措置」とは？

1) 事業主の方針の明確化及び、周知と啓発

- ① 職場内でパワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、周知・啓発すること
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・内容を就業規則等文書に規定し、周知・啓発すること

2) 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

- ① 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ② 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること

3) 事後の迅速かつ適切な対応

- ① 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ② 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ③ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ④ 再発防止に向けた措置を講ずること（事実確認ができなかった場合も含む）

4) 併せて講すべき措置

- ① 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
- ② 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること



01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ



パワハラの判断基準

背景

【優越的な関係】

指針では「言動の行為者とされる者に対して抵抗や拒絶することができない蓋然性が高い関係」と規定

手段

【業務上必要かつ相当な範囲を超える】

その事案における様々な要素（※）を総合的に考慮して個別に判断することが適当とされている。

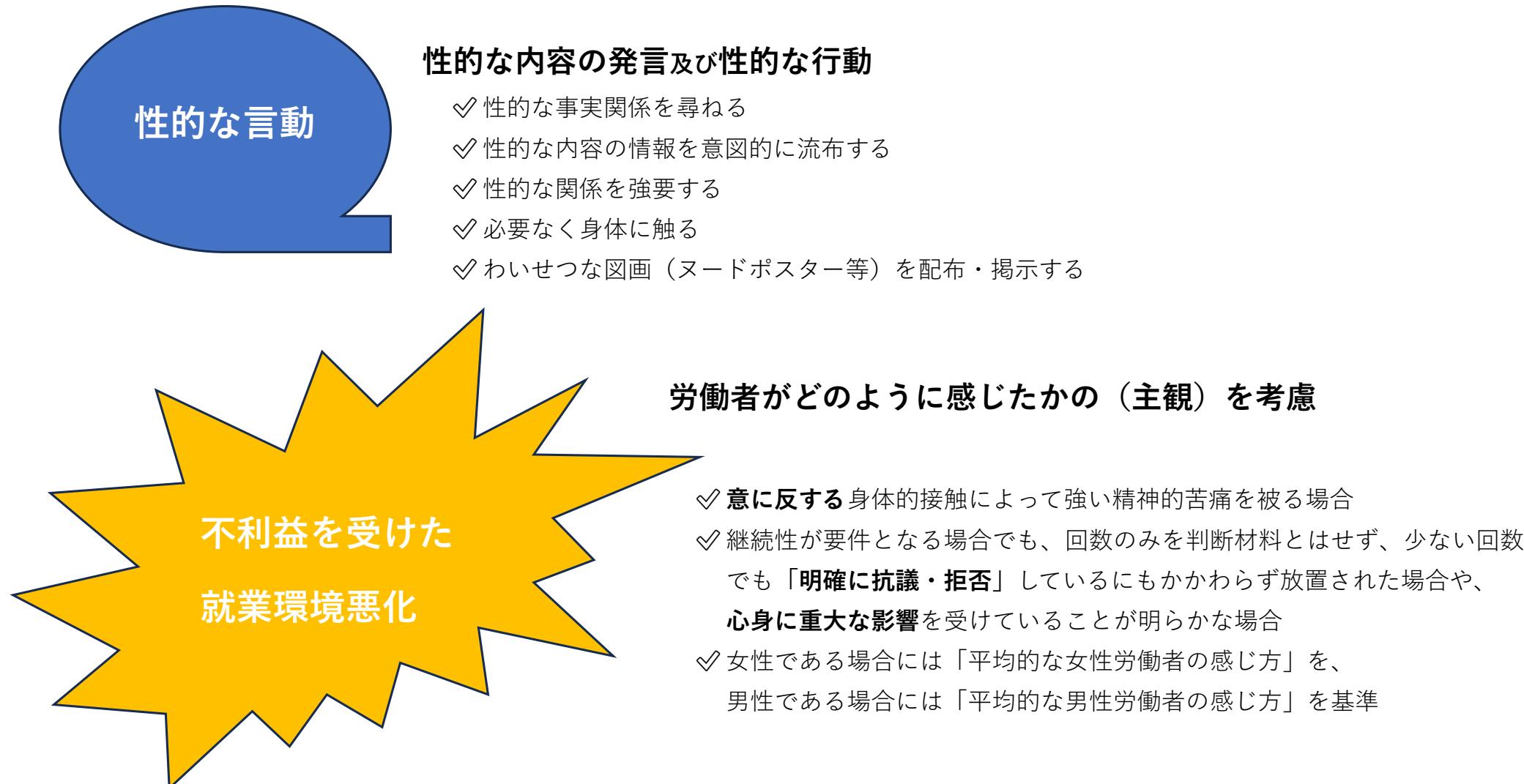
（※）その言動の目的、言動を受けた労働者の問題行動の有無や内容（程度を含むその言動が行われた経緯や状況）
業種・業態、業務内容・性質、言動の態様・頻度・継続性、労働者の属性や心身の状況、行為者の関係性等

結果

【就業環境が害される】

社会一般の労働者が、同様の状況でその言動を受けた場合に、身体的又は精神的な苦痛により、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるか否かで判断される。

セクハラの判断基準



マタハラの判断基準

状態に対するいやがらせ型

- ・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う
しかないな」という発言
- ・妊娠した女性社員に「なぜ忙しい時期に
妊娠するんだ」「あなたが妊娠したせいで
私たちの仕事が増えた」という発言
- ・「つわりくらいで休むなら会社を辞めろ」
という発言

制度等の利用に対するいやがらせ型

- ・育児休業の取得を相談した女性社員に、
「休みをとるなら辞めてもらう」と発言
- ・育児のため短時間勤務している社員に、
「業務が楽でいいね」という発言



不利益取扱いの示唆

制度利用の阻害

01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

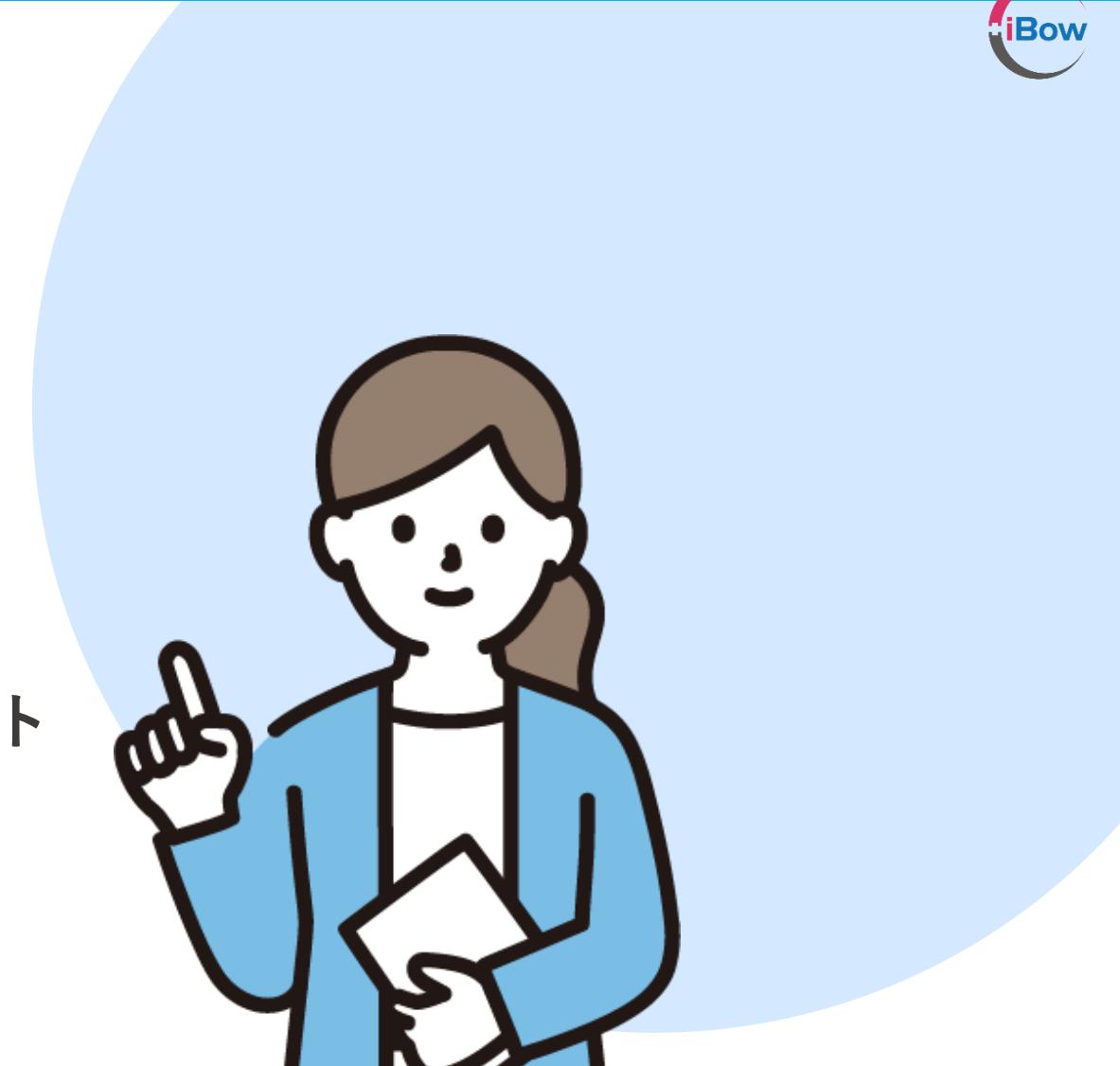
04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ



相談を受ける際のポイント <管理者が心得る“相談窓口3か条”>

1

相手の話を遮らず、
最後まで聴く

2

答えを出さない
(判断しない)

3

プライバシーの保護
(ちゃんと伝える)



- ・言いにくそうな場合は無理に言わせない
- ・沈黙でも急かさない
- ・他に伝えたいことはないか聞く

- ・時系列に事実を聞く
- ・ハラスメントか否かの判断をしない
(一時取次)

- ・プライバシーが守られることを伝える
- ・相談したことにより不利益取扱いは受けないことを伝える

セカンドハラスメント（セカハラ）

相談時の対応により、2次被害が起こる（被害が拡大する）こと

- ① 相談を受けても放置（何も対処しないことで再度被害が発生）
- ② ハラスメントではない、相談者の思い込みだ、として取り合わない
- ③ 相談者を非難する
- ④ 相談したことが職場に広まったり、相談したことによりいやがらせを受ける



- ◆ ハラスメント被害の継続
- ◆ 相談者が精神的に追い込まれる



1

事実関係の迅速かつ適切な対応

- 事実確認は、被害の継続・拡大を防ぐため、相談があつたら“迅速”に開始
- ハラスメントに該当する行為の「認否」に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止されることを第一の目的とした対応
- 事実確認にあたっては、「事実の確認」に徹する

2

被害者に対する適正な配慮の措置の実施

- 当事者の関係改善の援助、行為者の謝罪、メンタル不調への対応等
(パワハラ・セクハラ) 当事者を引き離す配置転換、被害者の不利益条件の回復等
(マタハラ) 被害者の職場環境の改善、又は迅速な制度の利用
- 休業後の職場復帰に対する支援

3

行為者に対する適正な措置の実施

- ハラスメントの事実確認がなされても、「内密」に処理することや個人間の問題として当事者に委ねるような対応は、本当の解決にはならない。
- 適正に解決するためには、相談の段階から真摯に取組み、行為者への制裁は、社内規則等、公正なルールに基づき行うことが重要
- 行為者に対しては、懲戒規定に沿った処分を行うだけでなく、どのような言動がハラスメントに該当し、そのような問題があるのかを真に理解させる（再発防止）

4

再発防止措置の実施

- ハラスメントを「行ってはならない」旨の事業主の方針、ハラスメントに係る言動を行った者については、「厳正に対処する」方針を事業所内にて改めて周知
- 職場におけるハラスメントに関する意識を啓発するための研修の実施等

01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ



ハラスメントのない職場環境

相互尊重型のコミュニケーション

私は正しい・私は間違っていない



間違っているのはそっち・否定するな

自己防衛

心理的優位



自己正当・他者否定

価値観の違い

お互いが、相手を尊重

尊重

傾聴

称賛

相手の存在価値を認める



心理的安全性の確保

風通しの良い職場環境

01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

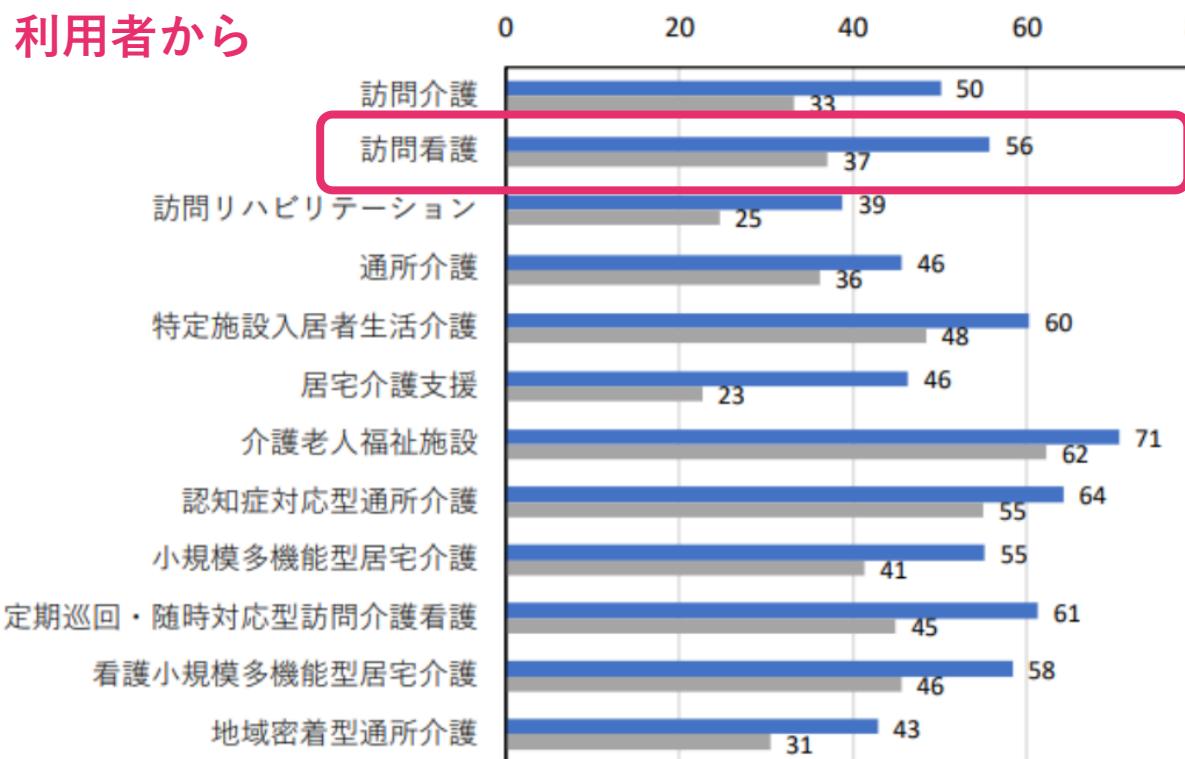
08 | まとめ



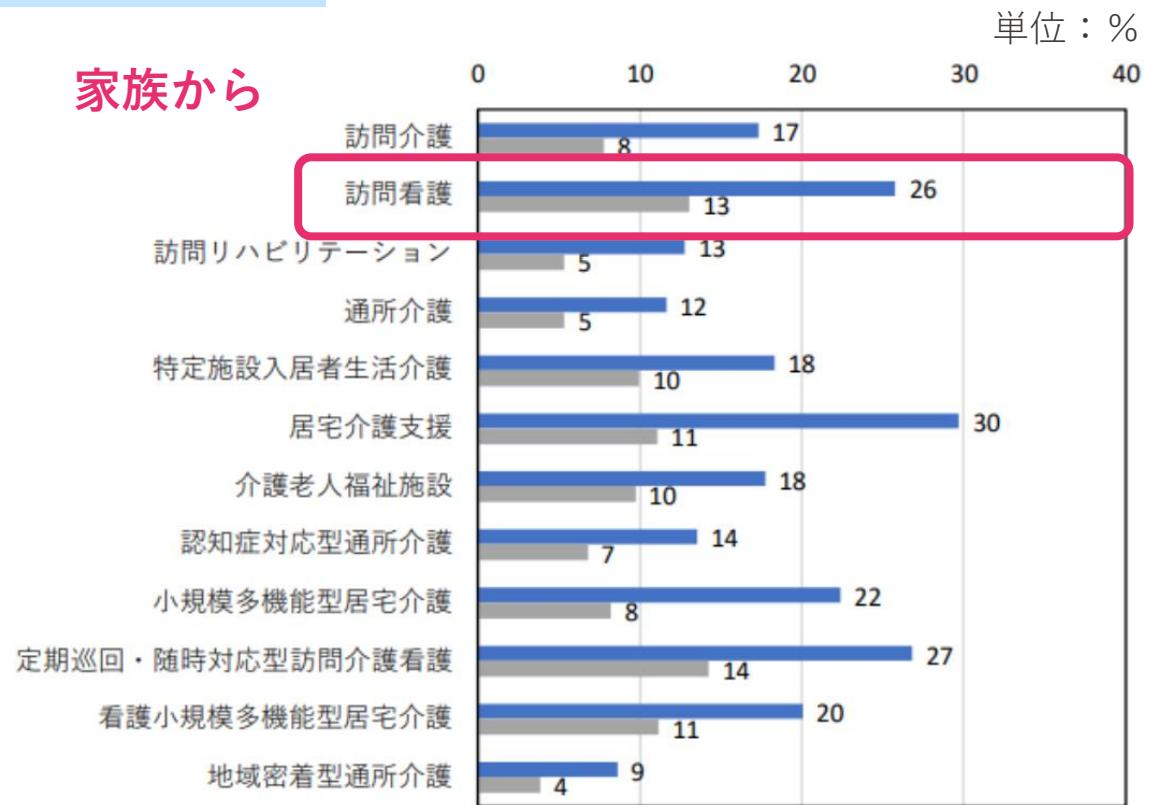
● 訪問看護でハラスメントを受けたことのある職員の割合

- 上段（青色）：これまでに経験がある人数の割合
- 下段（灰色）：平成30年の1年間に経験した人数の割合

利用者から



家族から



出典：厚生労働省ホームページ(<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>)

● 訪問先で多いハラスメント

身体的暴力

(身体的な力を使って危害を与える行動・行為)

例：殴られる、蹴られる、物を投げられる、武器を使っての攻撃等の肉体的なもの

精神的暴力

(言葉によって個人の尊厳・人格が傷つけたりする行為)

例：怒鳴ったり大声を上げる、威圧的な言動、しつこい誹謗中傷 等



性的嫌がらせ

(性的な関係の要求や好意的態度の要求をする行為)

例：不適切な接触、性的要求、露骨な視線やポルノグラフィの提示 等

● 訪問看護のハラスメント判断上での注意事項

BPSD (認知症等の病気、障害の症状)を起因とした

暴言・暴力等の場合は、ハラスメント対策とは別に対応検討

BPSD (多様症状) による言動なのか否かの判断は、事業所だけではなく、利用者様の主治医等と連携することによって、適切なケアの検討が必要です。

★病気、症状に原因があるとしても職員の安全に配慮する必要があることには変わりません

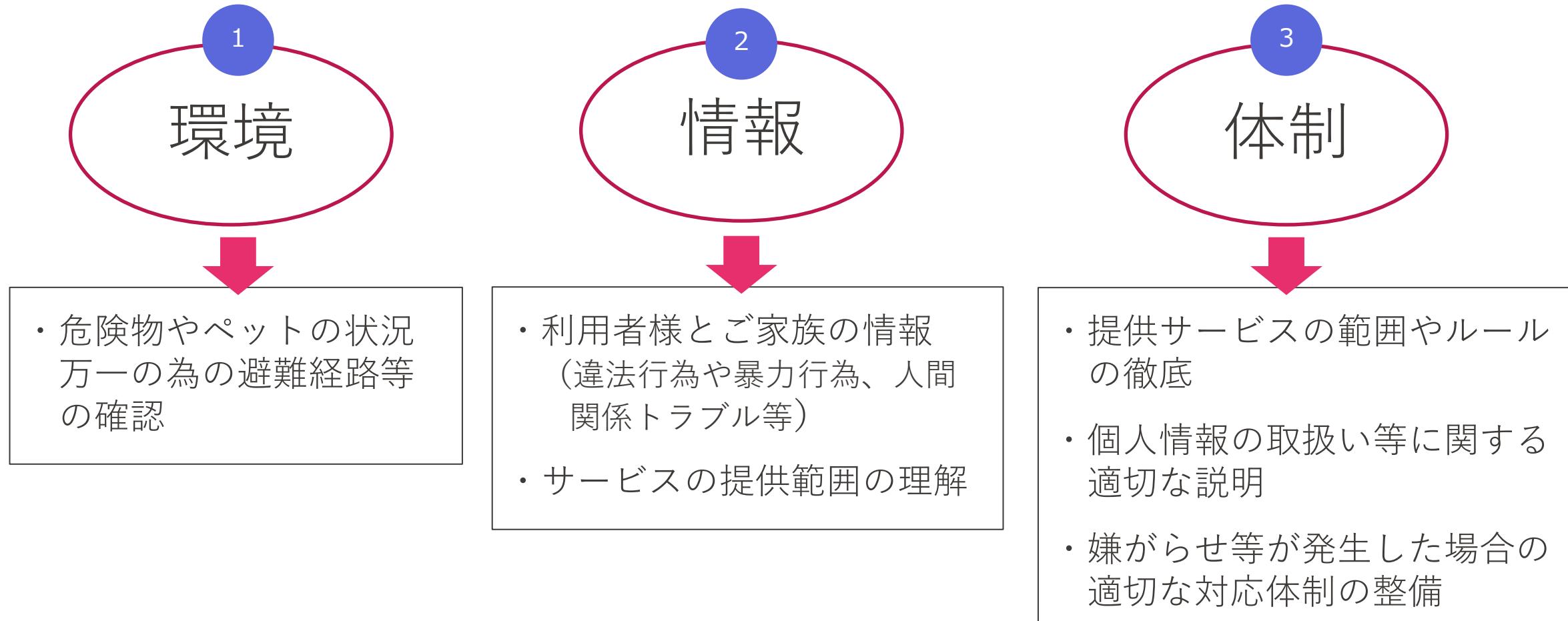
暴言・暴力を受けた場合は、すぐに上長等に報告・相談することが重要になります。

POINT



**BPSD (多様症状) を起因とした言動に対しては
ステーション全体、主治医等との組織的な対応が必要**

訪問現場におけるハラスメントリスク要因チェック



01 | ハラスメント問題の実態

02 | ハラスメントの基礎知識

03 | 必ず取るべき対策

04 | ハラスメントの判断のポイント

05 | ハラスメントが発生した場合のポイント

06 | ハラスメント防止のための職場づくり

07 | 訪問先におけるハラスメント

08 | まとめ



今回の研修でご理解いただき、実務に反映していただきたい主な内容
実務に反映しながら業務に取り組んでいきましょう。



「基礎知識」の理解

「予防策」の理解

「判断基準」の理解

「対応策」の理解

「環境づくり（コミュニケーションの重要性）」の理解

POINT



- ・ハラスメント対策の取組みは、義務であり、経営層、職員 全ての皆様ご自身に深く関係する課題
- ・ハラスメントの認否は画一的に線引きできるものではない
- ・ハラスメントが発生しない就業環境の構築（コミュニケーションの重要性）
- ・看護サービスが継続的かつ円滑な利用につなげるための重要な対策である

● 提供前

以下の項目においてハラスメントのきっかけ・原因となるものがないかチェックをする

環境面

- 身近な物品（刃物等、アダルトビデオ等がないか）
- ケアを行う場所（避難経路、緊急SOSができるか）
- ペットの有無（放し飼いや噛みつき等の可能性がないか）

利用者様・家族様の状況

- 生活歴（違法行為、人間関係トラブル等が過去含めないか）
- 病気等に対する医療等の適切な支援を受けているか
(アルコール依存症、薬の副作用など)
- サービスの提供範囲を理解しているか

適切なケアを行うための情報

- 必要な利用者様の諸情報を知っているか
- 家族に係る情報の収集に努めることができているか

施設・事業所の状況

- サービス提供範囲やルールが統一されているか
- サービス提供範囲やルールが理解できているか
- 社内規則の理解や訪問時マナーは身についているか
- 個人情報の取り扱いに関する理解は充分か

その他サービスに関わる確認事項

- 重要事項説明書の内容の確認
- サービス提供に関わる各種規程・マニュアルの確認
- 意見・要望・苦情に対する対応は適切か

不明点などがあれば、必ず上司等へ確認

● 訪問看護サービス提供時

以下の項目においてハラスメントのきっかけ・原因となるものがないかチェックする

□ サービス提供時の基礎対応について

- 相手を尊重した適切なサービスの提供を心がけられているか
- 身だしなみを整え、不要なモノを持ち込んでいないか
- 個人情報の提供を求められても断ることができているか

こんな時は？

断っても個人情報をしつこく聞かれる
⇒ 施設・事業所のルールであると伝え
て上長へ報告してください

□ サービス提供・重要事項説明書について

- 利用者様やご家族から内容について説明を求められた際に、わかりやすく説明できているか
 - 範囲を超えたサービスを求められた際に、できない理由を説明し断ることができているか
- ※「なぜ求められたのか」を考えることを忘れない

こんな時は？

提供できない理由を理解いただけない
⇒ 一人で悩まず、すぐに上長に報告し
てください

POINT



利用者様や家族様と信頼関係を築くことや、質の高いサービスを提供するために
基礎的対応力と必要事項の説明力が重要です

● 要望・不満・苦情、ハラスメントと思われる事象が発生した場合

以下の項目において実行することができているかチェックする

□ 初期対応について

- 相手に寄り添い、誠実な態度で話をきけているか
- 相手で判断しないで要望・不満・苦情等の内容を理解しようとしているか
- 相手の立場に立ち、要望・不満・苦情等の要因を考えているか
- 相手を感情的にさせない、また感情的にならないように対応できているか

□ ハラスメントを受けたと少しでも感じたとき

- 一人で抱え込まず上長やステーションの相談窓口に相談できる体制か
- 外部専門家等へ相談時は、認知症等の周辺症状に係る悩みも含めた情報を取得できているか

POINT



- ・感情的にならず、その内容、要因分析に集中
- ・一人で抱え込まない
- ・組織的に解決できる情報共有、職場環境づくりが重要

□ 体制、職場環境について

- 「我慢するものでないこと」「相談できる雰囲気づくりが大切」とみんなで確認できているか
- ハラスメントに関する情報共有、意見交換を積極的に行えているか

●厚生労働省（個別労働紛争解決制度の施行状況）

https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/newpage_00108.html

●厚生労働省（雇用環境・均等部）

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000683138.pdf>

●厚生労働省（介護現場におけるハラスメント対策マニュアル）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947524.pdf>

●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」について）

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

●厚生労働省（介護現場におけるハラスメントに関する調査研究報告書）

<https://www.mhlw.go.jp/content/12305000/000947359.pdf>

●厚生労働省（明るい職場応援団）

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>