

ハラスメント対策マニュアル

Life3

令和 8 年 年 1 0 月

～はじめに～

ハラスメントとは、相手を困らせること、嫌がらせという意味です。

このハラスメントに関わる相談が近年全国で増加しており、これを踏まえ日本ではハラスメントに関わる法令の整備が急速に行われてきております。ハラスメントとは幅広い内容を指しているのですが、具体的にハラスメントの内容を分けるために日本では「セクシャルハラスメント」「パワーハラスメント」という言葉がつけられました。

本マニュアルが扱うハラスメントは以下のものになります。

- ・ 職場におけるパワーハラスメント
- ・ 職場におけるセクシャルハラスメント
- ・ 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント
- ・ 利用者、家族等からのハラスメント

目次

1. 職場におけるパワーハラスメント

- (1) 職場におけるパワーハラスメントの定義
- (2) パワーハラスメントの6つの類型
- (3) 判断基準
- (4) 職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置

2. 職場におけるセクシャルハラスメント

- (1) 職場におけるセクシャルハラスメントの定義
- (2) 職場におけるセクシャルハラスメントの2つの型
- (3) 判断基準
- (4) 職場におけるセクシュアルハラスメントを防止するために講ずべき措置

3. 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

- (1) 職場妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの定義
- (2) 業務上の判断
- (3) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの2つの型
- (4) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために講ずべき措置

4. 利用者、家族等からのハラスメント

- (1) 利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか
- (2) 判断基準
- (3) 職場における利用者、家族等からのハラスメントを防止するための望ましい取り組み

5. 事業所として

(目次終)

1. 職場におけるパワーハラスメント

(1) 職場におけるパワーハラスメントの定義

- 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3つの要素を全て満たすものをいいます。

上記①～③の具体的内容

優越的な関係を背景とした言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者とされる者（以下「行為者」という。）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を背景として行われるものを指します。

● 例

- ・ 職務上の地位が上位の者による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないものを指します。

● 例

- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
 - ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
 - ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
 - ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動
- ※この判断に当たっては、当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、労働者の心身の状況、行為者の関係性等を総合的に考慮することが適当です。

労働者の就業環境が害されるとは

当該言動により、労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために

能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

※この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、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どうか」を基準とすることが適当です。

(2) パワーハラスメントの6つの類型

以下の図はパワーハラスメントに該当すると考えられる典型的な例であり、限定列举ではありません。これらの例と少し異なるからといって、必ずしもパワーハラスメントに該当しないということにはなりません。

代表的な言動の類型	(イ) 該当すると考えられる例 ※	(ロ) 該当しないと考えられる例 ※
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。(★1) ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返す ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信する	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意をする ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4) 過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、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 ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 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 ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する(★2)	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

(3) 判断基準

言動が嫌悪の感情に起因するもので退職に追い込む目的で行われたものなのか。言動が被害者に対する人格的な攻撃を目的としているものなのか。客観的にこれらの言動が上記（１）（２）の内容であり、悪意がある場合は、ハラスメントに該当します。

（４）職場におけるパワーハラスメントを防止するための講ずべき措置

■ 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・パワーハラスメントの内容を周知・啓発すること（（１）、（２）の内容を周知・啓発すること）
- ・パワーハラスメント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
- ・パワーハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

■ 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

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすることと、パワーハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、パワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

■ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・事実関係の確認ができた場合には、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
- ・事実関係の確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
(刑法、民法などの法律に課される場合があります)
- ・再発防止に向けた措置を講ずること

■ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

- ・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、労働者に周知すること
- ・事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度を利用したこと等を理由として、解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

２．職場におけるセクシャルハラスメント

（１）職場におけるセクシャルハラスメントの定義

職場におけるセクシャルハラスメントは、「職場」において行われる、「労働者」の意に反する「性的な言動」に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、「性的な言動」により就業環境が害されることです。

性的な言動とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

● 性的な言動の例

①性的な内容の発言 性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど

②性的な行動 性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為など

● 性的な言動を行う者は、事業主、上司、同僚に限らず、取引先等の他の事業主又はその雇用する労働者、顧客、患者又はその家族、学校における生徒等もなり得ます。男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。また、被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、「性的な言動」であれば、セクシャルハラスメントに該当します

～予備知識～

「性的指向」「性自認」とは？

○恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向のことを「性的指向（Sexual Orientation）」、自己の性別についての認識のことを「性自認（Gender Identity）」といいます。性的指向や性自認は全ての人に関係する概念であり、その在り方は人によって様々です。男性に惹かれる人・女性に惹かれる人・どちらにも惹かれる人・どちらにも惹かれない人と、恋愛対象は人それぞれですし、「自分は男性（又は女性）」と思う人もいれば、「どちらでもない」や「どちらでもある」と思う人もいます。性的指向や性自認への理解を深め、差別的言動や嫌がらせが起こらないようにすることが重要です。

○ 性的指向・性自認に関する言動や性的指向・性自認に関する望まぬ暴露であるいわゆる「アウティング（他人の秘密を許可なく別の人に言うこと）」は、職場におけるパワーハラスメントの定義の3つの要素を満たす場合には、これに該当します。加えて、特定の相手に向けられたものではない言動であっても、性的指向・性自認に関する侮辱的な言動は、周囲の誰かを傷つけてしまうかもしれません。自らの性的指向・性自認について他者に伝えるいわゆる「カミングアウト」を行っていない人がいること等にも留意し、性的指向・性自認にかかわらず誰もが働きやすい職場環境づくりに向け、こうした言動にも気をつけましょう。

○ また、職場におけるセクシュアルハラスメントには、相手の性的指向又は性自認にかかわらず、該当することがあり得ます。「ホモ」「オカマ」「レズ」などを含む言動は、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの背景にもなり得ます。また、性的性質を有する言動はセクシャルハラスメントに該当します。

○ こうしたことに十分留意をして、誰もが働きやすい職場環境づくりを進めていきましょう。

なぜ、セクハラはおきるのか？

○相手に対しての共感力の欠如

「これまで飲み会で女性は男性の間に座ってもらって、お酌をしてもらっていたから、今回入ってきた新人さんに同じようにしてもいいであろう」このように思うかもしれません。そのため転職してきたばかり方に対して「当たり前のように」に今までと同じことをするということが起こります。

「きっと大丈夫であろう」「自分の考えは正しい」という自分の価値観を押し付けるという行為がセクシャルハラスメントを生みます。人には色んな考えがあるという前提の下で考えていきましょう。

○古典的な男尊女卑の考え方が変えられない

下に見ているわけではないのだと思いますが、女性スタッフのことを「うちの女の子」と呼んでしまう方がいます。反対に、男性には「男だから、この仕事最後までやらせてやりたい」といった言葉を使って、鼓舞させようとする方もいます。このようないつまでも抜けない、「男性だから」「女性だから」という性役割の押し付けが一つの原因かもしれません。

○権力や立場による圧力の認識不足

「イヤなら断る」ことはとてもハードルが高いのです。

「誘って断らないから、俺のことを好きかも？」という錯覚を抱くケースがあるようです。

組織の立場があるから、権力があるから、それで断らない（断り切れない）だけなのに、恋愛感情があるもののだと思い込んでしまう。これが起因となるセクハラも考えられます。

○部下や同僚の仕事の対等な仲間として見ていないため

役職の上下があったとしても、それは組織の中で決められた、「役割」です。

部下も同僚も同じ職場の仲間のはずです。

その仲間に対して、自分の価値観を押し付けたり、欲望を押し付けたりしてはいけません。また、欲望を抑えるということが大人としての成長なのかもしれません。

～予備知識（終）～

（２）職場におけるセクシャルハラスメントの２つの型

Ⅰ 対価型セクシュアルハラスメント

労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗）により、その労働者が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けることです。

●典型的な例

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること
- ・ 営業所内において事業主が日頃から労働者に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その労働者を降格すること

Ⅱ 環境型セクシュアルハラスメント

労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどその労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

●典型的な例

- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること

- ・同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その労働者が苦痛に感じて仕事が手につかないこと
- ・労働者が抗議をしているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

(3) 判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を斟酌する必要があります。また、「労働者の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、労働者の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が必要です。被害を受けた労働者が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた労働者が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

(4) 職場におけるセクシュアルハラスメントを防止するために講ずべき措置

■ 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・セクシュアルハラスメントの内容を周知・啓発すること（（１）、（２）の内容を周知・啓発すること）
- ・セクシュアルハラスメント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
- ・セクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

■ 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

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
- ・セクシュアルハラスメントや妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、これらのハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

■ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- ・事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
(刑法、民法などの法律に課される場合があります)
- ・再発防止に向けた措置を講ずること。

■ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

- ・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、周知すること
- ・事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用等を理由

として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

3. 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

(1) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの定義

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、「職場」において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出・取得した「男女労働者」の就業環境が害されることです。妊娠の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当します。

(2) 業務上の判断

部下が休業するとなると、上司としては業務の調整を行う必要があります。妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、労働者の体調を考慮してすぐに対応しなければならない休業について、「業務が回らないから」といった理由で上司が休業を妨げる場合はハラスメントに該当します。また、嫌がらせのような悪意のある言動もハラスメントに該当します。

(3) 職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの2つの型

Ⅰ 制度等の利用への嫌がらせ型

ア) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

労働者が、制度等の利用の請求等（措置の求め、請求又は申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその労働者に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

●典型的な例

- ・産前休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇進しないと思え」と言われた。

イ) 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

①労働者が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその労働者に対し、請求をしないように言うこと。

②労働者が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げよう言うこと。

③労働者が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。

④労働者が制度利用の請求をしたところ、同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げよう言うこと。

●典型的な例

・育児休業の取得について上司に相談したところ、「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言われ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている

・産後パパ育休の取得を周囲に伝えたところ、同僚から「迷惑だ。自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と言われ苦痛に感じた。

ウ) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

労働者が制度等の利用をしたところ、上司・同僚がその労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をするをいいます。「嫌がらせ等」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいいます。

●典型的な例

・上司・同僚が「所定外労働の制限をしている人にはたいした仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみさせられる状況となっており、就業する上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

・上司・同僚が「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合に、さらに行われる言動も含む）。

II 状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により就業環境が害されるものをいいます。

対象となる事由

①妊娠したこと。

②出産したこと。

③産後の就業制限の規定により就業できず、又は産後休業をしたこと。

④妊娠又は出産に起因する症状により労務の提供ができないこと若しくはできなかったこと又は労働能力が低下したこと。

⑤坑内業務の就業制限若しくは危険有害業務の就業制限の規定により業務に就くことができないこと又はこれらの業務に従事しなかったこと。

1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司がその女性労働者に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示

唆することです。

●典型的な例

- ・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」と言われた

2) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性労働者が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性労働者に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をする事。

●典型的な例

- ・上司・同僚が「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動 も含む）。
- ・上司・同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動も含む）。

（４）職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを防止するために講ずべき措置

■ 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの内容（（１）、（３）の内容を周知・啓発すること）
- ・妊娠・出産等、育児休業等に関する否定的な言動が職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ること
- ・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを行っては ならない旨の方針 ・制度等の利用ができることを明確化し、管理監督者を含む労働者に周知・啓発すること

■ 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

- ・相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
- ・妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、これらのハラスメントに該当するか否かが微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

■ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- ・事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
（刑法、民法などの法律に課される場合があります）
- ・再発防止に向けた措置を講ずること。

■ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

- ・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、周知すること

- ・事業主に相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局の援助制度の利用等を理由として解雇その他不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること
- ・業務体制の整備など、事業主や妊娠等した労働者その他の労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること

4. 利用者、家族等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）

（１）利用者や家族等によるハラスメントとはどのような行為を指すのか

ア）身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為。（職員が回避したため危害を免れたケースを含む）

●例

- ・身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった
- ・唾を吐きかけられた、吐きかけられるようなことがあった
- ・コップ等の物を投げつけられた、投げつけられるようなことがあった
- ・物を破壊する、攻撃されるなど、恐怖を感じる行為をされた

イ）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

- ・攻撃的な態度で大声を出された
- ・他者を引き合いに出し、過大なサービスなどを繰り返し要求された
- ・契約や制度上、提供できないサービスを繰り返し要求された
- ・人格や能力を否定する発言をされた
- ・脅迫する発言を受けた

ウ）意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為。

●例

- ・サービス提供時、不必要に身体に接触された、接触されるようなことがあった（手を握られる、抱きしめられる、など）
- ・性的な発言をされた、繰り返し言われるようなことがあった
- ・性的な関係を迫られた
- ・食事やデートに執拗に誘われた
- ・アダルトビデオを流す、あるいはヌードの写真が見られるように置かれた

（２）判断基準

まず事実関係を確認した上で、

- ・ 自社に過失がないか
- ・ 利用者、家族等の要求に妥当性はあるか

を検討する必要があります。しかし、自社に何らの過失がなく、利用者、家族等の主張が言いがかりに過ぎない場合などはハラスメントとして毅然とした対応をとるべきです。

（３）職場における利用者、家族等からのハラスメントを防止するための講ずべき措置

■ 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発

- ・ 利用者、家族等からのハラスメントの内容すること（（１）の内容を周知・啓発すること）
- ・ 介護サービスの目的及び範囲等の理解と統一
- ・ 利用者、家族等に対する周知・啓発

■ 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

- ・ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ・ 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにすること
- ・ 利用者、家族等からのハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、これらのハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応すること

■ 職場におけるハラスメントへの事後の迅速かつ適切な対応

- ・ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ・ 事実確認ができた場合には、速やかに被害者に対する配慮の措置を適正に行うこと
- ・ 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行うこと
(刑法、民法などの法律に課される場合があります)
- ・ 再発防止に向けた措置を講ずること。

■ 併せて講ずべき措置（プライバシー保護、不利益取扱いの禁止等）

- ・ 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、周知すること
- ・ 業務体制の整備など、事業主や労働者の実情に応じ、必要な措置を講ずること

5. 事業所として

Life3はハラスメントを許容しません。利用者に対してより良い介護サービスを提供できる環境を確保するとともに、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くことにそれは不可欠だからです。何より被害者が嫌な思いをしてしまうからです。このマニュアルをもとに、ハラスメントが起きないように心がけていきましょう。