

事例から学ぶ

# 介護事業者の事故対応

## パワハラ事件で再発防止を徹底したのに

### ■入社3年目の職員からパワハラの訴え

特別養護老人ホームに入社して3年目のS君（26歳男性）は、真面目で大人しい性格ですが、少し無愛想なのが玉に瑕です。M施設長は、S君の利用者ご家族への応対に対し「施設運営は家族との人間関係が要だ、もっと愛想を良くしなさい」と日頃から指導をしていました。ある時、利用者の家族に挨拶をしなかったS君に向かって「なぜご家族に挨拶ができないんだ。まったく君の親はどういう教育したんだ、親の顔が見たいよ」と利用者家族の前で怒鳴りつけてしまいました。S君は1週間後から出勤しなくなり、「施設長のパワーハラスメントでうつ症状が出た」と、S君の親が法人本部に訴えを起こしてきました。

理事長は、施設長の処分と再発防止策を検討するための会議を開き、席上次のように話しました。「最近の若い職員は親に叱られたことがない人もいます。普通に叱ったつもりでも、過剰に反応するところもあり、パワーハラスメントとしてトラブルになっているケースが多発しています。M施設長も本人のために叱ったつもりですが、本人の感じ方が過敏だったようです。ただ、訴えがあった以上そのままにする訳にいかないので、M施設長の処分と再発防止について検討します」と。

結局M施設長の処分は保留となり、市販のパワハラ防止対策のテキストにて、管理者の研修を実施しました。研修会では「どのような行為がパワーハラスメントに該当するのか」を学ぶことが中心で、参加した管理職も「とにかくパワハラで捕まらないようにしないといけない。どんな行為がパワハラになるのかきちんと覚えておこう」という姿勢でした。ところが、2か月後、他の施設で主任が部下の頭を小突いたことがパワハラだとして、問題が発生てしまいました。

**どのように対応すれば良かったのでしょうか？**

## ハラスメント防止は重要な経営戦略である

### [事例から学ぶ対応のポイント]

#### ■パワハラに対する経営者・管理者の甘い認識

本事例の法人ではパワハラ再発防止のための研修会を実施したにもかかわらず、すぐに再発してしまいました。研修でパワハラに該当する行為を詳しく解説し、管理者も理解を深めたはずなのになぜ再発したのでしょうか？その原因は、経営者の姿勢ではないでしょうか。研修会の冒頭で経営者は、パワハラ行為を行った管理者を擁護するような発言をして、被害を受けた若い職員が特別過敏であったかのように言っています。自分たち管理者クラスの認識が正常で、若い職員の認識がおかしいと言わんばかりです。

これでは、暗に経営者がパワハラを容認していることを管理者に伝えているようなものですから逆効果です。ではパワハラをなくすためには、経営者はどのような対応をしたら良いのでしょうか。

#### ■介護事業者の経営戦略と見れば

20年前の会社組織では、部下を指導する方法として「叱る」ことを愛の鞭などと言って、多少暴力的な言葉が飛び交っても許容されてきました。しかし、「打たれ強くない社員」が大半を占めれば、暴力的な言葉は人格を否定する言葉であり、人権の侵害になるのです。

今では暴力的な言葉を職場で使う上司が少数派になってきており、排斥されてるのは当然といえるでしょう。もともと、一人前の社会人として使ってはいけないような言葉が飛び交っていたことが間違っていたのですから直さなければなりません。さて、このような社会の変化についていけない経営者はどうなるのでしょうか？経営者が失格とされて排除されるか、企業が競争に勝てずに淘汰されるのではないでしょうか。

今、介護業界は未曾有の人材不足ですから、人材確保ができない介護事業者は苦境に立たされてしまします。新しい常識を持った若い職員は、自分が大切にされ、明るく働ける企業に集まります。「親に叱られたこともない軟な職員がおかしい」などと言っている状況ではありません。実際に若い能力の高い人材を必要とするIT企業は、若い社員のために今までの常識では考えられないような働きやすい職場を作っています。パワハラ防止の徹底は企業の経営戦略でもあるのです。

#### 発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  
マーケット開発部 市場開発室  
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

#### 担当課・支社 代理店

株式会社福祉施設共済会  
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOSビル  
電話03-5466-0881  
FAX03-5466-0882