

介護リスクマネジメント・ニュース

— 介護現場のためのお役立ち情報 —

パワハラ相談窓口を作ったが対応マニュアルがない

— トラブル連発で頭を抱えた担当者 —

■ パワハラ相談窓口はトラブルだらけ

S社会福祉法人では、4月にサービス向上委員のM課長が担当者となり、パワハラ相談窓口を設置し、職員に周知しました。すると早速、A特養のBさんから相談の申し込みがあり、M課長が相談室で話を聞くことになりました。M課長は「あなたはA特養のBさんね、どんな相談なの？」と、受付表に氏名を記入しました。Bさんは「上司から暴言を吐かれました。パワハラだから注意してほしい」と申し出ました。M課長が「どんな暴言なの？」と聞くと「私の口からは言えません、私が言ったって上司にバレちゃいます」と言います。「でも、どんなパワハラか分からなければ注意できないでしょ？」とM課長が言うと、「もういいです」と帰ってしまいました。後日Bさんから「匿名も可というから相談に行ったのに名前を書かれた、信用できない」と、総務部長にクレームが入りました。

しばらくすると、CデイサービスのD職員が相談に来ました。D職員は「所長が利用者を増やすためにチラシを配布しろと強要します。パワハラですから止めさせてください」と言います。課長は「所長には止めるように指導します」と言って、すぐに所長に止めるよう指示しました。今度は、所長が「それはパワハラではない、M課長は勉強不足だ」と対応に異議を唱えました。

マニュアルがなければ適切な対応はできない

■ なぜM課長の対応はトラブルになったのか？

S社会福祉法人のパワハラ相談窓口の対応はなぜトラブルになったのでしょうか？まず、パワハラ相談窓口を「匿名可」としている場合は、相談者の氏名が判っていてもいきなり受付表に氏名を記入してはいけません。

相談を「匿名可」とした場合、相談開始時に「あなたの名前をお聞きしても良いですか？匿名の場合この受付表の氏名欄を空欄にしておくこともできます」と説明しなければなりません。ただし、匿名の場合、会社がパワハラ事案として正式に取り上げることができないことも説明する必要があります。

また、デイサービス職員への対応では相談者のパワハラ主張を真に受けて、すぐに是正対応を始めていますがこれは間違いといわれても仕方ありません。是正対応に移るまでには、パワハラ行為の要件の確認、行為の事実確認、被害と救済方法の確認など、確認すべきことがたくさんあります。ちなみに職員は「チラシ配布は自分の業務ではなく、業務の逸脱であるのでパワハラである」と主張していますが、一般的にはパワハラ行為には該当しません。このように、パワハラ相談の対応は難しくマニュアルが必要になるのです。



■ パワハラへの対応手順を決める

パワハラ相談窓口のマニュアルを作る前に、相談対応から会社の是正対応までの手続きを決めておかななくてはなりません。通常パワハラ事案への対応手続きは次のようになります。

- ①パワハラ被害を訴える相談者の主張内容の確認
 - ➡行為者がどのような言動をしたのかを具体的に聞き取り記録
- ②訴えがあった行為がパワハラに該当するかの評価
 - ➡法律で定められた3要件に該当するか検証して行為を評価
- ③要件に該当しない場合はパワハラ事案として取り上げないことを相談者に説明
 - ➡要件に該当しない場合でもコンプラ上問題があれば会社が独自に対応が必要
- ④パワハラ要件に該当した場合の事実確認
 - ➡要件に該当した場合、行為を行った本人や周囲の職員に事実を確認
- ⑤パワハラ行為と認定した場合の会社の対応
 - ➡被害の救済、行為の是正方法などについて被害者に確認して会社の対応を決定
- ⑥懲戒処分が必要な場合の会社の対応
 - ➡行為者への処分は会社の規定に沿って行われ、被害者の要求には従えないことを説明

■ パワハラ相談窓口対応マニュアルとは？

会社の対応続きを決めたら、この対応に即したカタチで相談窓口の対応マニュアルを作ります。安全な介護社で作成したマニュアルの概要をご紹介します。

1. 相談窓口対応の趣旨説明

相談窓口に来る職員は「パワハラかもしれない」と相談する人から、確信を持ってパワハラ行為の被害救済を訴える人まで様々です。広く相談に応じるためには、相談窓口の趣旨を説明し、パワハラに該当した場合の会社の対応方法も説明します。

2. 相談者の氏名の確認

匿名の場合は会社の記録に氏名が残りませんが、匿名のままでは是正対応にも限度があることを説明します。

3. パワハラ行為者への調査についての説明

たとえ訴えの内容がパワハラ行為に該当しても、相談者の許可なくパワハラ行為者への調査を行わないことを説明します。

4. 訴えを具体的に確認

相手の訴えが「暴言を吐いた」「暴力的な振舞いをする」など表現があいまいな場合は、どのような言葉を使ったのか、どのような行為をしたのかを確認します。

5. パワハラ行為と判断した根拠の確認

相談者がパワハラ行為の3要件などを正確に知っている方ばかりではないため、パワハラの指摘が間違いかもしれません。どのような行為をパワハラ行為と考えたのかを尋ねます。

6. 相談者の要望の確認

相談者が現在受けているハラスメントに対して、どのような対応を望んでいるのかを確認します。なるべく穏便に済ませたいと考える相談者に対しては、会社の厳正な対応を強制しないようにします。

7. 相談者の健康被害の確認

パワハラで発生する被害はそのほとんどがメンタルの不調で、身体に様々な変化が現れます。具体的に例示して被害の有無を確認します。また、健康被害の回復が最優先であることを説明します。

8. 会社の是正対応の説明（匿名の場合と氏名を記録した場合の対応）

相談者の氏名を匿名とした場合、会社は正式に事案として取り上げることができません。調査や是正措置が難しくなりますので、このことを説明しておきます。

これがマニュアルの全てではありませんが、相談窓口の対応が難しいことはお分かりいただけだと思います。本事例のように「法律への対応上必要だから」とパワハラ相談窓口を設置して、対応は担当者に丸投げしてしまった法人が多くみられるという印象です。担当者が困らないように細部をマニュアル化する必要があると考え、作成しています。



目次	
1.	相談窓口対応の趣旨説明
2.	相談者の氏名の確認
3.	パワハラ行為の調査についての説明
4.	訴えを具体的に確認する
5.	相談者は何をパワハラと考えているのか確認する
6.	他のハラスメント行為の確認
7.	相談者の要望を確認する
8.	相談内容の復唱確認
9.	相談者の健康被害の確認
10.	匿名の場合の会社の対応
11.	氏名を記録した場合の会社の対応
12.	健康被害への対応についての説明
13.	配置転換などの要望をお聞きする
14.	事案に対する対応方針の説明
15.	相談終了、ねぎらいの言葉
16.	ハラスメント改善部署への引継ぎ

パワハラ相談窓口対応マニュアルを差し上げます ご希望の方は弊社担当者までご連絡ください

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・窪田 TEL 03-5789-6456

監修 株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課・支社 代理店