

パワハラ相談窓口を設置したがトラブル連発

- 対応が分からず頭を抱えた担当者 -

■パワハラ相談窓口の対応は難しい

S社会福祉法人では、4月にパワハラ相談窓口を設置し、サービス向上課長が担当者となり、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、課長が相談室で話を聞くことになりました。課長は「あなたはA特養のBさんね、どんな相談なの?」と言って、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ください」と話します。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」と答えます。「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さかれた、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します。

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受けて、すぐに是正対応を始めていますが、これは間違いです。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いから、業務の逸脱でありパワハラである」と主張していますが、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。

■パワハラ事案への会社の対応手続きを決める

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します
- 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します
- 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します
 - ➡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します
- 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します
- 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めます
- 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

適切な対応ができなければ誰も相談しない

■ パワハラ相談窓口対応マニュアルの内容

会社の対応手続きを決めたら、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」と相談するだけの人から、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、どのような言葉を言ったのか、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訳でないことを踏まえ、パワハラ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。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ず、調査や是正措置が難しくなる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たと思います。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、対応は担当者にかかせきりにしている法人も見受けられます。担当者が困らないように細部をマニュアル化しなければならぬと考えます。

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・窪田
TEL 050-3462-6444

担当課・支社 代理店