

# 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—

## 対策を講じているのにパワハラが再発するのはなぜ？

—パワハラ対策は経営者の姿勢次第—

### ■ 厳しく叱責したら出勤しなくなった

特養の職員S君(26歳男性)は、内向的な性格で「愛想が悪い」と良く言われていました。ある時、家族に挨拶をしなかったS君に、M施設長は「なぜご家族に挨拶ができないんだ。親はどういう教育をしたんだ、親の顔が見たいよ」と家族の前で怒鳴ってしまいました。それから、S君は1週間後に出勤しなくなり、親から「施設長のパワーハラスメントでうつ症状が出た」と、法人本部に訴えがありました。

理事長は、経営会議を開き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て、普通に叱っても過剰に反応する傾向があります。M施設長は本人のために叱ったのですが、本人の感じ方が過敏だったようです」と。M施設長の処分は保留となり、市販のテキストを買って管理者研修会を開きました。ところが、2か月後に、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、問題になってしまいました。

## 4月1日からパワハラ防止法が中小企業にも適用に

### ■ なぜパワハラを防止できないか？

2020年6月1日より施行された「パワハラ防止法(改正労働施策総合推進法)」が、2022年4月1日から中小企業にも適用になりました(今まで努力義務)。法律の適用によって多くの介護事業者でも、「パワーハラスメント防止措置」が事業主の法的義務となります。では、パワハラ防止法とはどんな法律なのでしょう？

- ・パワーハラスメントの定義を明確化
- ・事業主に対して次の「パワーハラスメント防止措置」を義務化
  - (1) 事業主によるパワハラ防止の社内方針の明確化と周知・啓発
  - (2) 苦情などに対する相談体制の整備
  - (3) 被害を受けた労働者へのケアや再発防止
  - (4) 被害者・加害者のプライバシー保護や不利益な取り扱い禁止のルール化



### ■ どのような影響があるのか？

パワハラ防止法は、義務違反に対して罰則はありません。\*1もし、違反しても直接的なペナルティを受けることはありません。しかし、様々な面で次のように事業者が不利益を被る可能性が高くなり、真剣に取り組まなければなりません。

- ・パワハラ防止法により、うつ病による自殺などパワハラ被害の賠償訴訟が被害者に有利になる。
- ・パワハラ被害が発生した時事業主の責任が問われやすくなる。
- ・パワハラ被害はブラック企業\*2の象徴として若年労働者から敬遠される。

\*1：厚生労働省から勧告を受けたり、社名やパワハラの内容などを公表される可能性があります。

\*2：ブラック企業とは長時間労働や労基法違反などが多い企業を指しパワハラのみでブラック企業とされる訳ではありません。

### ■ なぜパワハラ防止対策は効果が上がらないのか？

先行してパワハラ防止法の適用を受けている大企業では、防止法が義務付けた防止措置を行っているにもかかわらず、パワハラが減ってはいません。なぜでしょうか？

パワハラを防止するための措置が効果を上げるか否かは、経営者の姿勢にかかっているといわれています。上記の例のように、経営者自身がパワハラを容認するような発言をすれば、管理職は「カタチだけの措置」と認識して真面目に取り組まなくなることもありえます。経営者は、「パワハラはイジメであり、イジメをする人間は認めない」と文書などで表現することが重要です。なぜなら、パワハラ行為を行う人は、上司にはへつらうが部下には厳しい、という性格的特徴があるといわれているからです。また、介護事業経営者はパワハラ防止対策を人材獲得戦略として捉え、若年層と女性労働者が働きやすい職場づくりに取り組まなければ、人材獲得競争に負けてしまいます。

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 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

株式会社AIP関西営業部  
担当者 吉藤 昌寛  
TEL078-977-8550 FAX078-977-8775



## 《参考》 パワハラ防止法の概要

### ● パワーハラスメントの定義

**職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える、または職場環境を悪化させる行為**

#### ● 「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。

#### ● 「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。

#### ● 「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。

#### 《パワハラの6類型》

- ① 身体的攻撃：殴打、足蹴り、物を投げつけるなど、暴行や傷害に当たる身体的な攻撃を加える行為
- ② 精神的な攻撃：相手を侮辱したり、ひどい暴言を浴びせたりするような精神的な攻撃を加える行為
- ③ 人間関係からの切り離し：集団で無視したり、長時間にわたって別室に隔離したりするなどの行為
- ④ 過大な要求：能力的に無理な仕事を押し付けたり、時間内に終わらない大量の仕事をさせる行為
- ⑤ 過小な要求：嫌がらせ目的で仕事を与えない、役職に見合わない業務を行わせたりする行為
- ⑥ 個の侵害：秘匿したい個人情報と言わせるなど、プライバシーに過度に踏み込むような行為

### ● 事業主の義務

#### ● 事業主によるパワハラ防止の社内方針の明確化と周知・啓発

どのような行為がパワハラに当たるのかを職場で働く全員に研修などで周知し、パワハラを禁じると経営者が宣言すること。さらに、パワハラを働いた従業員は厳正に対処することと、対処の内容を就業規則などに盛り込んで、職場で守らなければならないルールであると全社員に周知徹底することを指す。

#### ● 苦情などに対する相談体制の整備

パワハラの被害に遭った従業員が相談できる相談窓口を設置して、その事実を全社員に周知徹底すること。そして、相談窓口の担当者が相談内容や状況に応じて適切に対応できるように準備することを指している。

#### ● 被害を受けた労働者へのケアや再発防止

パワハラが発覚したら事実関係を速やかにかつ正確に把握し、被害者に配慮した措置を講じること。加えて、加害者に対しても適切な処置を講じること。さらに、再発防止に向けた措置を講じること指している。

#### ● そのほか併せて講ずべき措置

被害者（相談者）、加害者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その事実を全従業員に周知すること。そして、相談したことで、その従業員が解雇など不利益な扱いを受けないというルールを定めて、全従業員に周知徹底することを指している。

6月17日に「高齢者施設のパワーハラスメント対策」WEBセミナーを実施します。

詳細は、代理店・営業担当者までお問合せください



事例から学ぶ

## 介護事業者の事故対応

## 加害者家族の賠償資力がなく補償されない

— デイサービスの賠償責任は？ —

## ■ デイサービスの認知症利用者の加害事故

認知症の重い男性Sさんが利用しているHデイサービスは、定員30名規模の大型の賑やかなデイサービスです。Sさんは、68歳で身体に障害が無く体力もあり、時々興奮して他の利用者を叩いたりするので、職員は目が離せません。ある日、見守っていたはずの職員が目を離れた隙に、Sさんが他の女性利用者に腹を立てて突き飛ばしてしまいました。整形外科を受診すると相手の女性利用者は、大腿骨の骨折と判明しました。所長は女性利用者の娘さんに、「Sさんによる加害事故なので治療費を補償するよう話します」と説明しました。

謝罪に来たSさんの息子さんに対して所長が「被害者への賠償をきちんとお願いします。デイサービスも迷惑しています」と被害者への対応を促し、Sさんの利用は中止してもらいました。ところが、Sさんの息子さんは賠償資力が無く治療費が支払えなかったことから、被害者がデイサービスに不満を訴えてきました。

## 利用者の加害事故でもデイサービスが責任を負うことも

## ■ 認知症利用者の加害事故防止には限界が

デイサービスの賑やかな雰囲気や合わなかったり、広いデイルームに不安を感じて興奮し、他の利用者に対して暴力行為や迷惑行為をしてしまう認知症の利用者がいます。また、BPSDが無い利用者であっても、偶発的な行為で他の利用者にケガをさせることがあります。

ですから、デイサービスではこれらの利用者に対して、スペースを狭く区切って落ち着いて過ごせる居場所を作るなどの工夫をしていますし、特定の利用者に対して敵意を持つような場合は、職員が見守るなどの対策を取っています。しかし、これらの対策にも限界があり、本事例のような事故は避けられないこともあります。では、このようなデイサービスにおける認知症利用者の加害事故が起きた時、デイサービスはどのように対応すべきなのでしょう？まず、法的な責任をチェックしておきましょう。

## ■ 代理監督義務者に準ずる責任とは

加害者に認知症がある場合本人は責任無能力者として賠償責任を負わず、本人の保護者と代理人の役割をしている家族が本人に代わって賠償責任を負うこととなります(民法714条1項)。しかし、デイサービスの利用中(管理下中)に起きた事故では、デイサービスも代理監督義務者に準ずる責任が発生し家族と連帯して賠償責任を負うことがあります(民法714条2項)。

このケースでは、被害者はどちらへも全額請求することができ、加害者家族に賠償資力がなければデイサービスが全額賠償しなければなりません。監督義務者がその監督義務を怠らなかったときは責任を免れる(民法第714条1項但書)とありますが、介護のプロであるデイサービスは監督義務を怠らなかったと立証することは難しいでしょう。

## ■ 認知症の利用者は小規模のほうが落ち着けるかも

デイサービスは認知症で暴力行為などがある利用者にも、どのように対応すれば良いのでしょうか？そもそもHデイサービスのような規模の大きいデイサービスでは、Sさんの対応は難しいように思われます。職員の目が行き届きやすく、認知症の個別ケアができる、小規模のデイや多機能事業所ではSさんも落ち着けるのではないのでしょうか。大きなデイで認知症の無い利用者から自尊心を損なうような言葉をかけられ、悲しい思いをする認知症の利用者を見ると「認知症対応型や小規模デイのほうが良いのでは？」と思うことがあります。

## 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 03-5789-6456

## 担当課・支社 代理店

株式会社A I P 関西営業部  
担当者 吉藤 昌寛  
TEL078-977-8550 FAX078-977-8775



事例から学ぶ

## 相談員のための

トラブル対策

NEWS

## カンファレンスの書類をポケットに入れて紛失した職員

－職員の実ミスで終わらせてはいけない－

## ■コンビニで書類を落とした

Mさんは、入社4年目の大変熱心な特養の男性介護職員です。ある日の夜、入所間もない認知症利用者Kさんのケアカンファレンスに参加しました。ユニフォームを私服に着替えてから、会議室に行くときにフェイスシートと介護計画書のコピーが配られ、熱い論議となり、終了時間が遅くなりました。Mさんは急いで帰宅しようと、会議で配布された書類をポケットに入れて施設を出ました。

ところが、Mさんが帰宅してポケットに手を入れてみると、配布された書類がありません。帰宅途中のコンビニで落としたのかもしれない、と考えましたが、特に何もませんでした。翌々日になって、認知症利用者のKさんの家族からクレームが入りました。Mさんがコンビニで紛失した書類にKさんの住所が記載されていたため、家族のもとに届けられたのです。施設長は家族に謝罪し、職員にはカンファレンスの書類を持ち帰らないように厳重に指導しました。

## 個人情報漏洩防止にはルールを守る環境整備も必要

## ■まずは漏洩防止のルール作りから

施設長は、カンファレンスの書類を持ち帰らないように厳重に指導しましたが、これで同様の事故はなくなるのでしょうか？また、個人情報の帳票類を紛失した時の対応について、これで良いのでしょうか？漏洩を防止することも大切ですが、それでも事故は起こりますから、事故発生時の対応も重要です。



まず、個人情報の漏洩防止の対策は全てを細部にわたってルール化しなければ、絶対に守られません。例えば、FAXで利用者の個人情報を送信する時のルールは、通常次のようなルールになっています。確認手順を具体的にルールがしなければ徹底できません。

- ①必ず送付表を付けて送る。送付表には、個人情報を送付する旨明記し受診したら連絡をもらえるよう依頼する。
- ②送信先はあらかじめ短縮登録をしておいて、短縮番号で表示される送信先と送付表の宛先とを見比べて確認する。
- ③短縮登録できない場合は、職員二人でFAX番号を確認してから送信する。
- ④できれば送付前に送付先に電話を入れておく。
- ⑤送信相手が利用者名を了解している場合は、利用者名をマスクする。

## ■なぜ書類を持ち帰ろうとしたのか？

次に個人情報漏洩防止のルールを作っても、ルールを守る環境を作らなければできません。介護職員のMさんはなぜ書類を家に持ち帰ろうとしたのでしょうか？「個人情報の帳票を持ち帰ってはいけない」とルール化しても、帳票を保管する場所がなければ安全に管理することができません。現場の介護職員は個人専用のデスクを持っている場合は少なく、書類を保管する場所が無い場合、更衣室のロッカーに保管している人がたくさんいるのが現状です。ヘルパー室にロッカーにスペースを設けて保管するルールを作り、個々に保管用のバインダーやクリアファイルを配布して保管するよう指導するなど検討が必要です。

## ■個人情報の帳票類の管理ルールは？

さて、帳票類の保管のルールを作っても徹底しても、それでも持ち帰って紛失する職員が居るかもしれません。本事例のカンファレンスの資料には利用者の自宅の住所まで記載されていました。カンファレンスで論議する時に、Kさんの自宅の住所は必要ありませんし、Kさんのカンファレンスであることは分かっていますから氏名も必要ありません。

会議で配布する個人情報の帳票類は、できる限り個人情報をマスクして使用するようになるのが原則です。氏名や住所などの個人情報が記載されていなければ、紛失しても個人情報漏洩事故にもならないのです。個人情報漏洩事故が起きると、職員の実ミスを責めますが、ルール化とルールを守る環境づくりを忘れてはいけません。

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

株式会社AIP関西営業部

担当者 吉藤 昌寛

TEL078-977-8550 FAX078-977-8775