

福祉サービス苦情相談

センター通信 No.59

社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会 福祉サービス苦情相談センター
【令和4年2月発行・900部】

目次

1. 苦情調整委員からのメッセージ⑫・・・1
2. 家族支援の視点を～後期研修会報告・・・3
3. 市社協会員ウェブサイトの活用・・・4



1. 苦情調整委員からのメッセージ⑫

今回は、施設訪問相談事業などでも活躍の手嶋委員より、ご利用者からの苦情とは視点を変えて「身内からの苦情」への対応について大事なポイントをまとめていただきました。

「職員からの苦情～パワーハラ防止法への対応を考える～」

福祉サービス苦情調整委員

椋山女学園大学人間関係学部教授 手嶋 雅史

「パワーハラスメント防止措置」の義務化

2020年6月、改正労働施策総合推進法が施行されました。この改正で新たにパワーハラスメントに関する事業主・労働者の責務が明記されたことから「パワハラ防止法」と呼ばれています。大企業の場合は2020年6月から、中小企業の場合は、この春2022年4月1日から施行されます。

ハラスメントとは

ハラスメントの概要は次ページ一覧の通りです。2020年にはパワハラ防止措置を明記した労働施策総合推進法改正に合わせ、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法もさらに改正され、相談したこと等を理由とする不利益な取扱いの禁止が加わり、ハラスメント防止対策が強化されています。

名称	内容	改正法律	施行期日
セクシュアル・ハラスメント (セクハラ)	職場における性的な言動等	男女雇用機会均等法	2020年
マタニティ・ハラスメント (マタハラ)	職場における妊娠・出産等に関する言動等		
ケア・ハラスメント (ケアハラ)	職場における育児・介護等の制度 利用に関する言動等	育児・介護休業法	2020年
パワー・ハラスメント (パワハラ)	職場における地位など優位性を 背景とした言動等	労働施策総合推進法	2020年

中小企業は2022年4月

パワー・ハラスメントの定義

職場で行われる、1～3の要素全てを満たす行為をいいます。

- 1 優越的な関係を背景とした言動
- 2 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- 3 労働者の就業環境が害されるもの

国は職場におけるパワー・ハラスメントの代表的な言動の種類、該当すると考えられる具体的例を以下のように示しています。（「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して 雇用管理上講ずべき措置等についての指針」令和2年1月15日厚生労働省告示第5号）

代表的な言動の6つの類型	該当すると考えられる例
1 身体的な攻撃 暴行・傷害	<ul style="list-style-type: none"> ● 殴打、足蹴りを行う。 ● 相手に物を投げつける。
2 精神的な攻撃 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す。
3 人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	<ul style="list-style-type: none"> ● 1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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。
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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない。
6 個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。

ただし客観的にみて、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職員に対して一定程度強く注意する場合や、職員への配慮を目的として職員の家族の状況等についてヒアリングを行うなど業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

職場で発生する事案の対応

実際に相談を受ける個別の事案について、パワー・ハラスメントに該当するのかの判断は、当該言動の目的や言動が行われた経緯・状況等様々な要素を総合的に考慮することが必要となります。また、相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなど、相談者と行為者の双方から

丁寧に事実確認を行うことも重要です。

そのために、法人が4月まで必ずしなければならない具体的内容は以下の4項目です。

- ① 職場におけるハラスメントの内容・行ってはならない旨の方針を明確化するとともに、就業規則等文書に規定し、職員に周知・啓発すること。
- ② 相談窓口をあらかじめ定め、職員に周知するとともに、窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるように必要な体制の整備をすること。
- ③ 事実関係を迅速かつ正確に確認し、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とともに、事実関係の確認後は行為者に対する措置を適正に行い、(仮に事実確認ができなかった場合においても)再発防止に向けた事後の適切な対応をすること。
- ④ 職員に対して相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置について周知するとともに、相談したこと等を理由に解雇その他不利益取り扱いをされない旨を周知・啓発すること。

ハラスメント防止の複合的な取り組み

パワーハラスメントは単独ではなくセクハラ、マタハラ、ケアハラなど複合的に生じることも想定されます。また派遣契約の職員やインターンシップ中の学生等へも職員同様に対応が求められます。是非この機会に、職場におけるパワーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取り組みを行い、ハラスメントのない職場について考えるきっかけにしてください。

2. 家族支援の視点を～後期研修会報告

テーマ：「家族支援の視点を大切に～保護者対応から学ぶこと～」(オンライン実施)

日時：令和4年1月13日(木) 14:00 受講者：102名

講師：椋山女学園大学教育学部 教授 石橋 尚子 氏

【講義内容のエッセンス】

*なぜ苦情を言いたくなるのでしょうか。

困っている・不快だった ⇒相手の心情に共感を示し、現実的に解決するため迅速に動く。

損をしたくない・不当な扱いが許せない ⇒不平等感のない仕組みづくりのアイデアを考えながら傾聴する。

サービス・施設・社会などを良くしたい ⇒わざわざ意見を届けて下さり助かりましたという気持ちを伝える。

*苦情対応は「子どもと保護者の良き理解者」として

*苦情を財産化するプロセス

*苦情はチームで解決する・一人で対応しない

*苦情・要望・相談の3つに分類して財産にする

*できる事はすぐ実行、できない事は丁寧な説明と代替案

*苦情対応中の職員のメンタルへの配慮

苦情対応の基本ポイントを先生の体験談を挟みながら講義され、特に教員時代の教え子の後日談を例にして、「私たちは30年後の芽を育てる仕事をしている」との言葉には多くの感動の声が聞かれました。



3. 市社協会員ウェブサイトを活用下さい

(1) 苦情受付件数の入力

昨年度までは Fax 等でご報告いただいております苦情受付件数を、今年度からはオンラインにて簡単にご報告いただけるようになりました。是非ご活用ください。



①会員ウェブサイトにログインし、「苦情受付件数入力」ページにアクセスする。

ログインの仕方やパスワード忘れなど不明な点は、お気軽に下記までお尋ねください。

1. 申立者

区分	利用者	家族	代理人	職員	その他	合計
4月分	0	0	0	0	0	0
5月分	0	0	0	0	0	0
6月分	0	0	0	0	0	0
7月分	0	0	0	0	0	0
8月分	0	0	0	0	0	0
9月分	0	0	0	0	0	0
10月分	0	0	0	0	0	0
11月分	0	0	0	0	0	0
12月分	0	0	0	0	0	0
1月分	0	0	0	0	0	0
2月分	0	0	0	0	0	0
3月分	0	0	0	0	0	0
今年度累計	0	0	0	0	0	0

②当該月に受付した件数を入力

※入力注意点

- ・グレー部分は過去月です。編集はできません。
- ・月ごとの合計と今年度累計欄は自動計算されます。
- ・0件の場合は0を入力して下さい。
- ・当月分の×切日は翌月15日となります。

(2) 苦情相談事例の検索

- ・当センターで過去に受付した苦情相談の事例検索を行うことができます。事業所種別と苦情内容別などで、条件を設定して検索してみてください。

名古屋市社会福祉協議会福祉サービス苦情相談センター
 名古屋市北区清水四丁目 17-1 総合社会福祉会館5階
 TEL:052-910-7976 (平日 9~12 時及び 13~17 時) FAX:052-910-7977
 E-mail アドレス：kujo-sodan@nagoya-shakyo.or.jp