定例会議　～2024年12月分～

STOP　ハラスメント

～みんなで　みんなの
職場（支援活動の場）を守ろう～
（カスタマーハラスメント）

■ハラスメントを受けたら

　相談する　＆　記録する。

■相談窓口

・担当のサ責　　　・サ責統括の和佐

・管理者の古谷　　・代表取締役の藤原

略称	名称	例
パワハラ	パワー～	ミスした部下に「使えない」「やめてしまえ」
セクハラ	セクシャル～	交際を迫ったり性的な会話をしたり
セカハラ	セカンド～	被害者に「考えすぎだ」と相談に乗らない
モラハラ	モラル～	話しかけられても無視
アルハラ	アルコール～	飲酒の強要、飲めない人を侮辱
ジェンハラ	ジェンダー～	「男のくせに～」「女らしく～」
リスハラ	リストラ～	無理な仕事をおしつけ自主退職を促す
スモハラ	スモーク～	部下に「タバコ吸ってもいいか？」
ハラハラ	ハラスメント～	ミスへの注意を「パワハラだ！」と騒ぐ
マタハラ	マタニティ～	妊娠・出産を理由に退職を促す
パーハラ	パーソナル～	チビ・デブ・ハゲなど容姿を馬鹿にする
ブラハラ	ブラッド～	血液型で性格を決めつける
テクハラ	テクノロジー～	PCが苦手な人に「こんなこともわからないのか」
ソーハラ	ソーシャル～	SNSでのフォロー強要や投稿への反応
スメハラ	スメル～	体臭・香水・タバコなどの不快な匂い
マリハラ	マリッジ～	「結婚しないの？」「いい人紹介しよか？」
エンハラ	エンジョイ～	仕事は楽しむものという押しつけ
エイハラ	エイジ～	「これだからゆとりは」
ワクハラ	ワクチン～	新型コロナのワクチン接種を強要
新型パワハラ	新型パワー～	やる気ある部下に「無理するな」

- ハラスメントとは、相手の意に反する行為によって不快にさせたり、相手の人間としての尊厳を傷づけたり、脅したりすること。

- 「いじめ」「嫌がらせ」と同等の意味をもつ行為です。

【今回の流れ】

①アナウンス：

◆正月手当をUPします。1日千円に加えて

30日、3日は時給＋200円。31日、1日、2日　は時給＋300円。

◆『お知らせ一覧』で伝える内容を変えました。

定例会議とか季節の感染症などを掲載します。

法人の住所等は、『事例一覧』に掲載しました。

②前回の定例会議の感想（一部紹介）

③利用者様からのお褒めの言葉

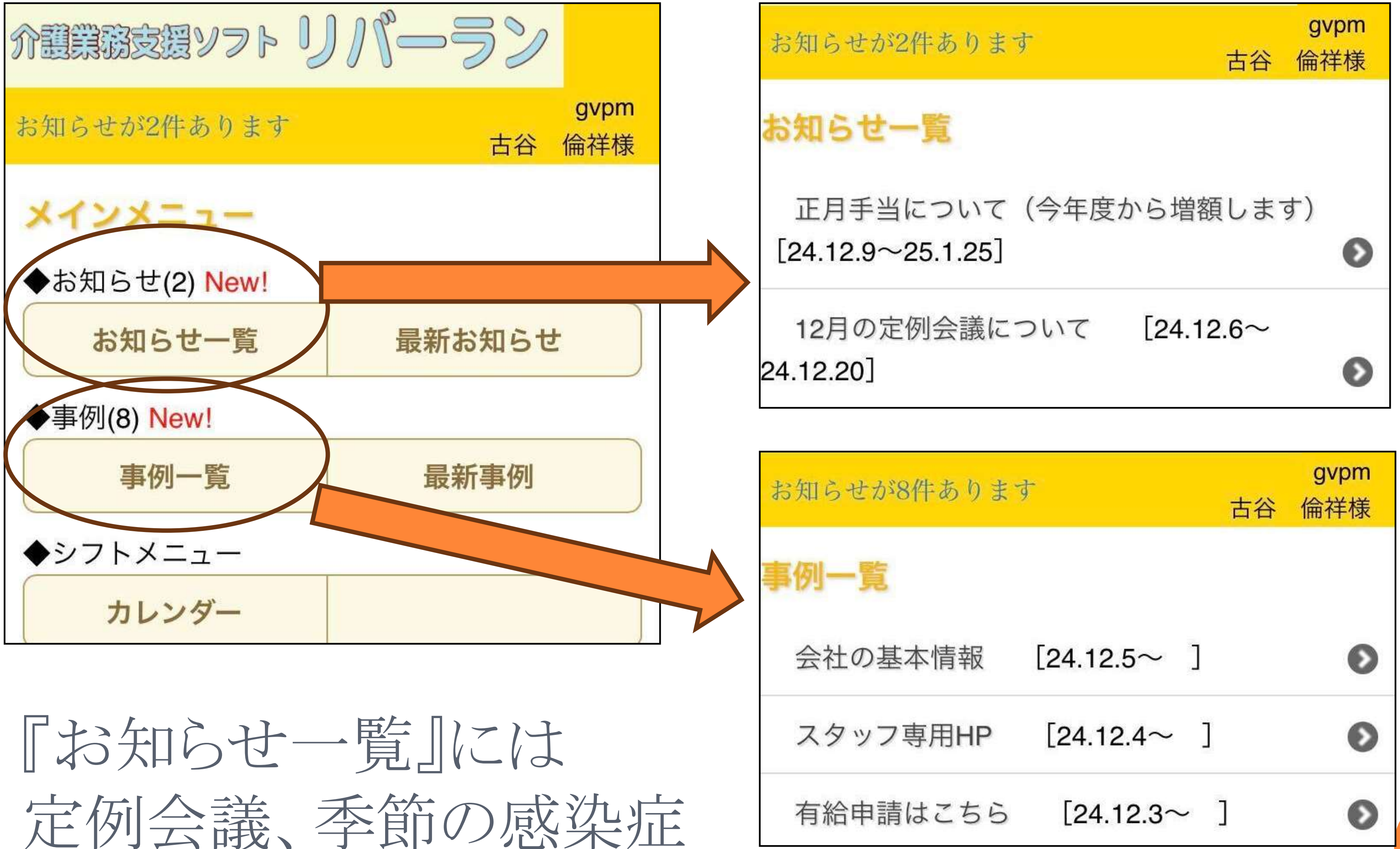
④STOPハラスメント。～みんなで職場を守ろう～

⑤会議の感想等を記載し送信。

- ヘルパー定例会議12月分。

感想：＊　3行程度　コメント下さい　＊

■アナウンス：法人の住所などは、『事例一覧』に、期間限定のお知らせなどは『お知らせ一覧』に掲載



『お知らせ一覧』には
定例会議、季節の感染症、熱中症、その他を掲載

【前回の定例会議の感想：他の人の考えを知るだけで、ちょっとだけ客観視ができたりして、ストレスが和らぐこともある。】

感想抜粋
仕事をしていく中で特にストレスなど感じたことはないのですが、セルフチェックの結果からすると 予想以上にストレスを感じているらしく驚きました。何がストレスになっているのかも解らないので すが適度にストレス発散をしていこうと感じました。
「ストレス=悪い」と思ってしまいますが、「ストレスは無くすものでも、無くせるものでもない。上手につきあうものである。」と教えてもらうと、何かちょっとほっとしたような気がしました。エゴグラムの診断、楽しかったです。"自分を知る"って大事ですね。

★スタッフページには、他の感想も全て掲載。
　ぜひ読んでみて下さい。

【利用者様からの、お褒めの言葉】

- 高齢男性、視覚障害、同行援護（視覚障害の外出支援）の利用者様より頂きました。
- はじめは一緒に外出するだけで、どうしてこれほど大ごとになるのか（契約が大変、報酬支払が高いなど）と思った。
- 実際に支援を受けてみて、その考えは変わった。
- 福祉は、そばに付き添うだけでなく、相手の感情や思いを察知し、気遣いながら、安全にも配慮しながら、ヘルプ・支援している。
- 肉体労働や知的労働とはまた違う、感情労働という大変な体力と技術と知識が必要で、かつ感情疲労の高い仕事だとわかった。

- 今の担当ヘルパーさんは、とても性格の良い人で助かっている。

美人とも噂されている（顔は見えないが）。外出が楽しい。

ひかりケアステーションさんに感謝。

【ハラスメントの大枠】

- 相手の感情次第で成立する。相手が不快な感情を抱けば成立しうる。

→ ① 誰でも、どんなことでも ハラスメントになりうる。 かつ 、
② ハラスメント行為をした側の意図はとわない

- 働きやすさ、能力の発揮しやすさを妨げる
- 深刻な精神的疾患を与えることがある。

- 昔はこうだった、、、は通じないばかりか、ハラスメントの温床となる。(例:今年流行したドラマ『不適切にもほどがある』)

- 主なハラスメント

①パワハラ ②セクハラ ③マタハラ
④カスタマーハラスメント(今回はこれが中心です)

- ①パワハラ：主に優位な立場にいる人が行うもの。適正な範囲を超えて精神的・身体的に苦痛を与えて就業環境を害する行為。上司から部下だけではなく、部下から上司、同僚同士でも起こりえます。

- ②セクハラ：職場内で行われる性的な言動により、労働者の労働条件が悪くなったり、就業環境が悪化すること。

例：異性の身体に意味もなく触る。恋愛や性に関するテーマで話しかける。社内や取引先などに対して性的な内容の噂を流す

同性間でのセクハラ、女性から男性に対してもある。

- ③マタハラ：妊娠中または出産前後の女性に対するハラスメントのこと。

例：産前休業の取得を上司に相談したところ、退職を促される。同僚から「時短勤務は迷惑」などと継続的に言われる。　妊娠に対し「忙しい時期を避けるべきだった」などの言動を言われる。

カスタマーハラスメント

④カスハラ

介護保険外の支援を求める

ペットの世話、草木の水やり、家族の食事の支度など

ケアプランにない支援を求める

「調理」の約束なのに、買い物、入浴介助を求めるなど

体にさわる

お尻や胸などに触る、抱きつく、なめる、キスするなど

個人情報を聞く

電話番号、住所、メールアドレス、家族構成などを聞く

エッチなことを言う

胸が大きい、股間を洗って、抱かせてくれなどと言う

エッチなビデオを見せる

エッチなビデオや雑誌などをわざと見えるようにする

★皆さんは、これらのことを、
今まで一つでも経験したことがありますか？

■カスハラする人が仕掛ける理由　例1-4

ストレス発散

日頃のストレスを
怒りとばして発散
してやる！

「お客様は神様だ」という考え

あのな！
俺は客なんだぞ！
分かってるのか？

「福祉なら当然」という考え

福祉なんだから
何でもやって
当然でしょ！

被害妄想

私がどれだけ
傷ついたか
分かってるの？

■カスハラする人が仕掛ける理由　例5-6

歪んだ自己主張・承認欲求

一つのことに固執する性格

■結果、スタッフはどうなるか・・・

職員のモチベーションが下がる

職員が休職・離職する

【（対応方法法の前に）特徴を整理する。
介護現場でのカスハラの特徴（簡潔に）】

【対応方法】

- ① 受けたら相談して下さい。

  《相談先》

  ・担当のサ責

  ・サ責統括の和佐

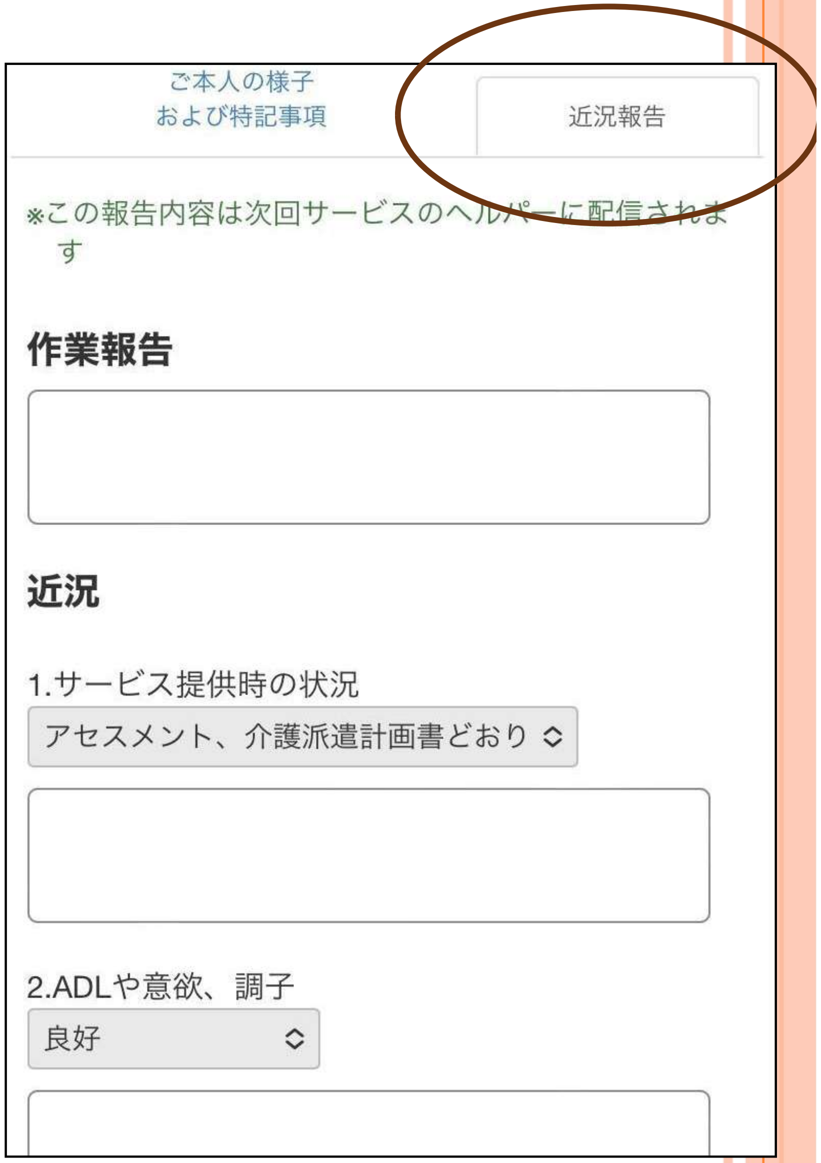
  ・管理者の古谷

  ・代表取締役の藤原

- ②記録を取りましょう。方法は、何でもOKです。 例えば、

  ・サ責担当者等にメールで送る。

  ・リバーランの『近況報告』に記載



- ①と②の順番は気にしない。同時でもOK。

【一人で抱え込まないで、相談しましょう】

【その後の対応　（10件以上、実際に起きています）】

- ③　事実確認します（ヘルパーと利用者様と）
  この時、スタッフの気持ちに配慮しつつヒアリングします

- ④　利用者様に注意します。（担当サ責からもあれば、管理者やサ責統括が話す場合もあり）

- ⑤　改善しない場合は、該当スタッフが支援に入れなくなったことなどを伝えます。

- ⑥　まだ、改善しない場合は、契約を解除します。

※上記の対応中に、各関係機関とは必要な相談をします。

（まとめ）ハラスメントについて

【結論】

- 誰でも　、　どんなことでも　、　ハラスメントになりうる

お互いに　職場の労働環境を守りましょう

上司も、部下も、サ責同士も。ヘルパー同士も。
利用者側も、ヘルパー側も。

【ハラスメントを受けたら】

・相談する　＆　記録する。

・相談窓口

◆担当のサ責　　◆サ責統括の和佐
◆管理者の古谷　◆代表取締役の藤原