

# クオレ・シー・キューブ定期講演会 パワハラの最新情報と企業の対策

2011年11月11日  
株式会社 クオレ・シー・キューブ  
代表取締役 岡田康子  
TEL 03-5273-2300



Copyright © CuoreC3 Co, Ltd.

0

## 職場のいじめ・嫌がらせ円卓会議



### <円卓会議>

#### 趣旨

職場のいじめ・嫌がらせが増加傾向にある現状を踏まえ、その防止・解決に向けて、いじめ・嫌がらせ問題への取組のあり方等について、労使、有識者および政府による円卓会議を開催する

### <WG>

#### 検討事項

1. 職場のいじめ・嫌がらせ問題の現状と取組の必要性について
2. どのような行為を、防止・解決すべき職場のいじめ・嫌がらせととらえるか等について
3. 職場のいじめ・嫌がらせ問題への取組の在り方について

Copyright © CuoreC3 Co, Ltd.

1

## 精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会報告書の概要

### 検討の背景

- 精神障害の労災請求件数は、近年大幅に増加（平成10年度:42件 → 平成22年度:1181件）
  - 事案の審査には平均8.6か月を要し、また、多くの事務量が費やされ一層の効率化が必要
  - 厚生労働省の自殺・うつ病等への対策（平成22年5月プロジェクトチーム報告書）でも、労災認定手続の迅速化に言及
  - セクシュアルハラスメント事案特有の事情への対応が必要
- ↓
- 平成22年10月から、医学及び法学の専門家による専門検討会（座長：岡崎祐士 東京都立松沢病院院長）を開催し、審査の迅速化や効率化を図るための労災認定の在り方を検討
  - 「セクシュアルハラスメント事案に係る分科会」を平成23年2月から開催し、分科会報告を同年6月に取りまとめ

### 業務による心理的負荷(ストレス)の評価基準の改善

- 心理的負荷の強さを判断するための新たな評価表を提示
  - ・ 「出来事」と「出来事後の状況」を一括して評価
  - ・ 認定対象となる強い心理的負荷と認められる出来事の具体例を記載  
（倒産を招きかねないなど会社の経営に影響する重大な仕事上のミスをし、事後対応にも当たった など）
  - ・ 長時間労働を伴っている場合の認定方法を記載  
（転勤して新たな業務に従事し、その後月100時間程度の時間外労働を行った場合は「強」 など）
- 出来事が複数発生している場合の評価方法の明示
- 評価期間(6か月)の例外として、セクシュアルハラスメントやいじめが長期間継続する場合は記載
- 既に発病していた業務外の精神障害が、業務による出来事により悪化した場合の認定要件の明示

### 審査方法等の改善

- 精神科医の専門部会による合議を、特定の事案に限定（全件協議 → 判断が難しい事案のみ協議）
- 業務以外の心理的負荷、個別要因の調査を簡略化（請求人の負担軽減）
- セクシュアルハラスメント事案に関する職員への研修と専門知識を持つ者等の育成・配置

➡ 審査の迅速化と認定の促進を図る

報告内容のポイント

## 精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会 セクシュアルハラスメント事案に係る分科会報告書の概要

### 検討会の目的等

- セクシュアルハラスメント事案については、その性質から、被害者の労災請求や労働基準監督署での事実関係の調査が困難となる場合が多いなどの、他と異なる特有の事情がある。
- 「精神障害の労災認定の基準に関する専門検討会」の下、平成23年2月から「セクシュアルハラスメント事案に係る分科会」を開催。上記の特有の事情を踏まえた精神障害の労災認定の基準やその運用の在り方について検討結果を取りまとめ、専門検討会に報告。

### 認定の基準について

- セクシュアルハラスメントの心理的負荷を「強」と評価する要素(行為の態様やその反復継続の程度等)を具体的に提示
  - ・ 胸や腰への身体接触を含み、継続して行われた事案
  - ・ 発言が継続し、会社が把握していても対応・改善されなかった事案 等
- 強姦等は、それだけで心理的負荷が「強」となることを明示
- 行為が発病前おおむね6か月(評価期間)以前から続いている場合は、開始時からの行為を一体として評価
- いじめ・嫌がらせを伴う場合、心理的負荷をより強いものに修正
- その他留意事項の明示
  - ・ 行為者に迎合するメール等をもって被害者の同意があると安易に判断しない
  - ・ 行為者と被害者の立場(正規・非正規等)を考慮する 等
- 心理的負荷評価表での分類を、「対人関係のトラブル」から独立させることも検討

### 運用について

- わかりやすいパンフレットの作成、関係機関等への配布
- 被害者の心情を十分に考慮した懇切丁寧な窓口対応、職員への研修と専門知識を有する者の育成・配置
- 関係者からの聴取等の調査に当たり、プライバシー保護、被害者の負担軽減等に留意

検討結果

1. パワハラとは言えないような問題への対応
2. 相談者のメンタルヘルス問題
3. パワハラと指導の境界
4. 本社と事業所、子会社との役割分担
5. トップの教育
6. 若い世代の対応と教育
7. 気づかない人への教育

1. パワハラとは言えないような問題への対応 

Q. 匿名でパワハラとは言えないような相談があり、調査をしたのですがやはり処分するほどの問題はありませんでした

- 会社としての処分の基準を明確に
- 匿名では問題解決が困難であることを周知
- 匿名扱いでも直接話せるように電話、面談への誘導
- 会社として扱う問題？個人の問題？
- 個人の悩み、不安への対応をする
- 調査しても納得しない場合は第三者機関の活用も

## 2. 相談者のメンタルヘルス問題

**Q. 相談者にメンタルヘルス問題がありそうな場合、どのように対応したらいいですか**

- 発症時期と出来事との関係を明確にする
- 病状が深刻であれば、治療を優先させる
- 精神疾患の有無を問わず、規則に沿ったの対応を行う「差別的対応」と「配慮」は別
- 精神疾患に対して、過剰な反応をし、過大な期待を持たせない
- 問題解決後の心理ケアは専門家に

## 3. パワハラと指導の境界

### 裁判例から

「人前で大声を出して感情的、高圧的、かつ攻撃的に部下を叱責することもあり、部下の個性や能力に対する配慮が弱く、叱責後のフォローもないというものであり、それが部下の人格を傷つけ、心理的負荷を与えることもあるパワー・ハラスメントに当たることは明らかである」

「B部長が仕事を離れた場面で部下に対し人格的非難に及ぶような叱責をすることはあったとはいえ、指導の内容も正しいことが多かったとはいえるが、それらのことを理由に、これら指導がパワハラであること自体が否定されるものではない」

「B部長がKに対しては、その仕事ぶり等を当時から評価していたとしても・・・それがKに伝わっていない限り、同人の心理的負荷を軽減することにはならないというべき」

地公災基金愛知県支部長（A市役所職員うつ病自殺）事件  
名古屋高裁判決 22.5.21

### 3. パワハラと指導の境界

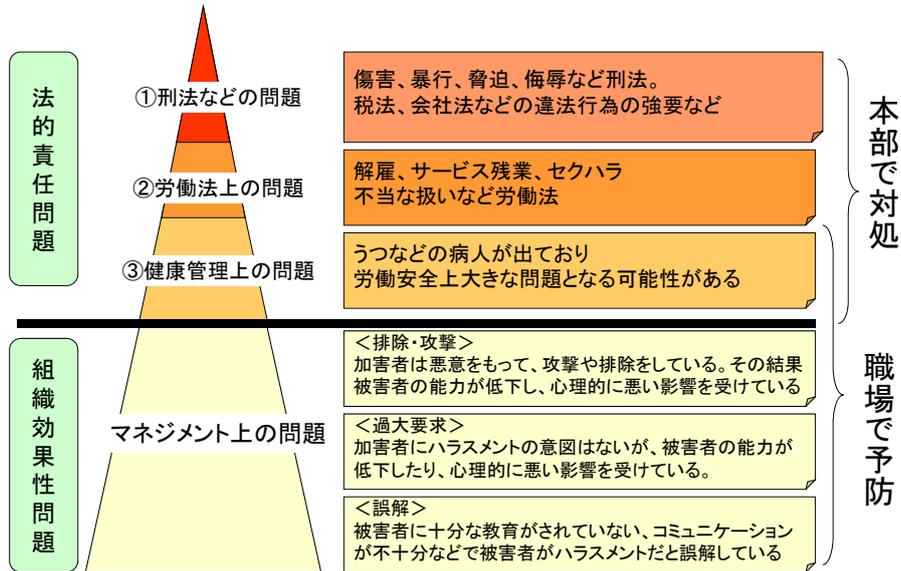
	パワハラ	指導
目的	相手を馬鹿にする・排除する 自分の目的の達成（自分の思いどおりにしたい）	相手を尊重する 相手の成長を促す
業務上の必要性	業務上の必要性がない（個人生活、人格まで否定する） 業務上の必要性があっても不適切な内容や量	仕事上必要性がある、または健全な職場環境を維持するために必要なこと
態度	威圧的、攻撃的、否定的、批判的	肯定的、受容的、見守る、自然体
タイミング	過去のことを繰り返さず 相手の状況や立場を考えずに	タイムリーにその場で 受け入れ準備ができているときに
誰の利益か	組織や自分に利益優先 （自分の気持ちや都合が中心）	組織にも相手にも利益が得られることを （組織の利益と個人の利益の接点を見出す）
自分の感情	いらいら、怒り、嘲笑、冷徹、不安、嫌悪感	穏やかな、暖かな、きりっとした、好意
結果	部下が萎縮する 職場がぎすぎすする 退職者が多くなる	部下が責任をもって発言、行動する 職場に活気がある

### 4. 本社と事業所、子会社との役割分担は？

**Q. 各事業所にセクハラ相談担当者を置いてそれぞれに任せていますが、本社がやるべきことはどのようなことでしょうか**

- 問題の見極めができる担当者の教育
- コンプライアンス問題は本部で、身近な人間関係トラブルは各現場で
- 現場のトラブル対応についてのアドバイス体制を
- 窓口担当者を予防教育や職場のコミュニケーション力をあげるキーパーソンに
- 部門間の連携も重要(人事か、コンプライアンスか)

#### 4. 本社と事業所、子会社との役割分担は？ 株式会社 クオレ・シー・キューブ



Copyright © CuoreC3 Co, Ltd.

10

#### 相談窓口担当者の教育ポイント 株式会社 クオレ・シー・キューブ

- 聴くことと、聞くことの2つのスキル
- 法律や社会規範に照らして適正に判断できるスキル
- 関係者の精神状態を把握できるスキル
- 報告書としてまとめ、トップを説得するスキル
- 被害者感情に巻き込まれない、自己理解（弱点理解）
- 加害者の人権を守り、しかも毅然と接するぶれない態度
- 双方に適切な対処をする創造性の開発
- 社内調整できるネットワークの保有
- パンフレット作成や研修などの予防的活動ができるスキル

Copyright © CuoreC3 Co, Ltd.

11

### <相談者にとって>

- 公平な第三者としてのイメージをもたれやすい
- 先入観なく、話を聞くことができるので心を開きやすい
- 状況を客観的に判断し、相談者の問題も指摘しやすい

### <会社にとって>

- 社内担当者の負担の軽減⇒経費の軽減
- 問題解決体制を整えるという会社の責任を果たせる（裁判での免責）
- さまざまな問題への対応経験からアドバイスが得られる

## 5. トップのパワハラ

### Q. 取締役のパワハラに困っています。どうしたらいいでしょうか

- 子会社に出向しているトップ層には
  - 出向者教育
  - 親会社相談窓口の利用案内
- アンケート結果報告や勉強会実施

## 6. 若い世代の対応と教育

Q. 注意しても変わらない、厳しく言うと病気になるなどの世代への対応はどうしたらいいのでしょうか

- 行動を変える教育を行う
  - ルールやマナーを指導する
- 行動を支える考え・気持ちを知る
  - なぜ、やらないのか、できないのかを聴く
  - 認知のずれを修正する

## 6. 若い世代の対応と教育

### 典型的な考え方のクセ

- 一般化のしすぎ
  - いつでも、何もかも同様だと決め付ける
- ~べき思考
  - すべき、すべきでないと自分や相手を追い詰める
- 自分への関連づけ
  - 自分に責任がないことでも自分に関連づけて考える
- 全か無か思考
  - 100か0か、白か黒かであいまいなことが許容できない
- 論理の飛躍
  - 自分の中でどんどん想像を膨らます
- 選択的な注目
  - 1つのことにだわって全体を見ない

## 7. 気づきがない人への教育

Q. パワハラをしている人ほど気づいていません。気づかせる教育はありますか？

- 事実が確認できた後の対応
  - あいまいな異動などでごまかさない
  - 上司から行動変革の期待をこめたメッセージ
  - 変革プログラムの受講
  - フォローアップ
- 予防的対応
  - 感情に目を向ける研修プログラム
  - ドライバーへの気づき

## ハラスメント行動へのアプローチ

	問題の理解	重要性の認識	改善方法の理解	自己の言動への気づき	感情のコントロール	
難易度 高	ない					知識教育（通達・eラーニング・講演）
	ある	ない				知識教育（講演・集合研修）
	ある	ある	ない			討議形式の研修
	ある	ある	ある	ない		自己理解のWS
	ある	ある	ある	ある	ない	カウンセリング

## ハラスメント対策診断



ハラスメント対策を行ってきたが十分とはいえない、新たな問題が生じているのでさらに対策を強化していきたい、とお考えのご担当者とともに、防止対策を検討するコンサルティングです。社内で発生した案件対応についてもアドバイスいたします。

対象 コンプライアンス、人事担当者などハラスメント対策担当者

目的 自社のハラスメント対策の見直しを行い他社の事例などを参考に今後の対策を検討する

時間 2日間(7時間程度)

特長 ◆ハラスメント相談の豊富な事例  
◆相談から研修、コンサルティングなどハラスメントについて総合的施策の導入事例が豊富

教材 ◆「職場のハラスメント実態調査報告」  
詳細編  
◆相談窓口対応マニュアル

### <コンサルティング内容>

#### 事前準備

- ◆自社の相談案件のご提示
- ◆防止対策についての資料

#### 第1回目【3時間】

- ◆社内ハラスメント案件についての紹介と対応についてのコメント
- ◆社内の防止対策についてのご説明

#### 第2回目【4時間】

- ◆他社の取り組み事例の紹介
- ◆研修プログラムの紹介
- ◆今後の対策についての討議

Copyright © CuoreC3 Co., Ltd.

18

ご期待ください。これからのクオレに！



## 職場コミュニケーションリーダー養成講座

- ハラスメント相談員をキーパーソンとして職場のコミュニケーション活性化を図る。
  - 身近な相談者として相談対応スキルを高める
  - ハラスメント防止教育を実施できる教材の提供と討議のファシリテーションスキルを高める

Copyright © CuoreC3 Co., Ltd.

19

## 職場コミュニケーションリーダー養成講座<セクハラ防止編>

セクハラ防止研修の取り組みを行ってはいけるがセクハラ問題が絶えない、その内容も変化しているので新しい研修教材が欲しい、とお考えのご担当者向けプログラムです。DVDには討議用ケースの他、子会社や事業所など初めてセクハラ研修を行う職場にも対応できる基礎編が含まれています。

**対象** ハラスメント防止対策担当者  
職場のハラスメント相談員、防止委員

**目的** ◆職場でDVDを活用してセクハラ防止研修を実施できる人材を育成する  
◆相談を受けた時、適切に対応できる人材を育成する

**時間** 3時間

**特長** ◆加害者への注意喚起だけでなく、被害者にならないポイントを学ぶ  
◆研修の推進ポイントやFAQへの回答も掲載  
◆ハラスメントDVD教材を数多く手がけてきた日経映像が制作した質の高い映像

**教材** ◆セクハラDVD 3ケース(基礎編含め)  
◆研修推進マニュアル  
◆得意先からのセクハラ防止ガイドブック

### <プログラム内容>

- ◆最新セクハラ相談の実態
- ◆セクハラ対策、企業の義務
- ◆セクハラ相談の対応ポイント
- ◆DVDと討議で進めるセクハラ防止研修の進め方
- ◆DVD視聴と研修体験
  - ①セクハラ的基础
  - ②討議ケース
    - \*社内恋愛とセクハラ
    - \*お客様からのセクハラ
- ◆補足講義と研修推進のポイント
- ◆質疑応答