

ハラスメント防止のための指針

第1条 介護事業所におけるハラスメント防止に関する基本的方針

職場におけるハラスメントは職員の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、職員の能力の有効な発揮を妨げ、法人にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題である。法人は、ハラスメント行為を許さず、ハラスメント行為が生じた場合は、迅速に改善に努め、安全で快適な職場づくりに取り組むこととする。

第2条 ハラスメントの定義

本指針におけるハラスメントとは、下記をいう。

1. 職場におけるハラスメント

(1) パワーハラスメント

3つの要素すべて満たした場合、職場におけるパワハラに該当するものとする。

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

<具体的な例>

① 身体的な攻撃（暴行・傷害）

- ・殴打、足蹴りを行うこと。
- ・相手に物を投げつけること。

② 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）

- ・人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。
- ・業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと。
- ・他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと。
- ・相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メールや SNS 等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること。

③ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

- ・労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること。
- ・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こと。

(2) セクシャルハラスメント

- ① 職員に対し性的な嫌がらせや言動を行ない、その対応を理由に職員に対し不利益な取り扱いをしたり、職場環境を不快なものにする言動。
- ② 同性から同性に対するもの、女性から男性に対するものもセクハラに該当する。

<具体的な例>

- ・食事やデートへの執拗な誘い。
- ・性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言。
- ・わいせつ図画の閲覧、配布、掲示。
- ・うわさの流布。
- ・不必要な身体への接触。
- ・性的な言動により、他の職員への就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ・交際・性的関係の強要。
- ・性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為。
- ・その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動。

(3) マタニティハラスメント

- ① 妊娠・出産・育児に関連して女性が受ける不当な嫌がらせ。
- ② 妊娠・出産した女性労働者や育児休業を取得した男女労働者の就業環境を害する行為

<具体的な例>

- ・妊娠中の職員を不快にさせる妊娠出産に関する言動。
- ・妊娠、出産により業務に支障がでるという趣旨の苦情を訴える行為。
- ・妊娠・出産に関する制度の利用を阻害する行為。
- ・妊娠・出産を理由として退職や配置転換等を強要する行為。

(4) その他のハラスメント

これら以外にも各就業規則に記載されているハラスメント。

2. 支援現場におけるハラスメント

利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

(1) パワーハラスメント

- ① 身体的な暴力を行なう事 ・違法行為を強要する事
- ② 人格を著しく傷つける発言を繰り返し行なう事。

<具体的な例>

- ・強くこづいたり、身体的暴力をふるう。
- ・攻撃的態度で大声を出す。
- ・机や椅子などを叩いたり、蹴ったりする。
- ・制度上認められていないサービスを強要する。
- ・契約上あるいはサービス提供上不可能なサービスを強要する。
- ・「バカ」など暴言や人格を否定する発言をする。
- ・からかいや皮肉を言う。
- ・差別的な発言をする。

(2) セクシャルハラスメント

- ① 性的な嫌がらせや言動を行ない、その対応を理由に不利益な取り扱いをしたり、職場環境を不快なものにする言動。
- ② 同性から同性に対するもの、女性から男性に対するものもセクハラに該当する

<具体的な例>

- ・食事やデートへの執拗な誘い。
- ・性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ・わいせつ図画の閲覧、配布、掲示。
- ・うわさの流布。
- ・不必要な身体への接触。
- ・交際・性的関係の強要。
- ・その他、相手方に不快感を与える性的な行動。

(3) カスタマーハラスメント

- ① 利用者やその家族がその立場を利用して不当な要求や迷惑行為を行うこと。
- ② 暴言や脅迫、過剰な要求、長時間の拘束、同じ内容のクレームを繰り返し行うこと

<具体的な例>

- ・深夜や早朝に何度もメールを送りつけ、「役立たず」と罵倒される。
- ・「次にミスしたら上にクレーム入れるからな」と脅迫する。
- ・利用者が意図的に職員に手を出すことがあり、叩いたり蹴ったりする行為

第3条 ハラスメント対策

1. 職員のハラスメント対策

本指針に基づいたハラスメント防止に関する資料配布を実施する。また研修等で周知する。

2. 家族へのハラスメント対策

本指針に基づいたハラスメント防止に関する資料配布を実施する。

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針について説明し、同意をもらう。

3. 利用者へのハラスメント対策

利用者によるハラスメントについては、家族等、居宅介護支援専門員、その他関係者と対応について十分に検討し、改善を目指す。

第4条 ハラスメントに関する相談窓口と対応

1. 相談窓口

事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：株式会社ハートクリエイト 代表取締役 坂井 亮子

電話 095 (822) 0137

相談窓口担当者は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、メール等でも相談を受け付ける。

2. 報告義務と対応

- ・労働者は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。
- ・相談窓口担当者は、相談内容を詳細に聞き取り、事実関係を確認する。また、同時に当事者のみならず周囲の従業員からも事情を聞く。
- ・相談窓口担当者は、被害者への配慮のための取組を行う。
- ・相談窓口担当者は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止の為、状況に応じた取組を行う。また、ハラスメントが発生した原因を分析し、再発防止策を講じる。

第5条 利用者等に対する当該指針の閲覧

本指針は利用者・家族や関係機関が閲覧できるよう掲示する。

第6条 その他

本指針に無いことは、必要に応じて職員、利用者及びその家族並びに関係機関と協議し、改善していくこととする。

附則

本指針は、令和6年4月1日より施行する。