

ハラスメント防止の指針

有限会社アンサンプル

ゆいまーる（地域密着型通所介護・総合事業）

当事業所は、利用者に対して安定したサービスを提供するため、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止することを目的として、本指針を定める。

1. ハラスメント防止に関する基本的考え方

本指針におけるハラスメントとは、下記の事柄を指す

（1）職場内におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

3つの要素すべてを満たした場合、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 心身的な攻撃（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・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
 - ・人格を否定するような言動を行うこと
 - 相手の性的思考・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
 - ・相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者あてに暴露すること
- 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
 - ・労働者の性的思考・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

イ セクシャルハラスメント

① 対価型セクシャルハラスメント

セクハラ行為を受けた労働者が、その言動に対して拒否、抗議などの対応をしたことで、事業主等から解雇、降格、減給等の不利益を受けること

② 環境型セクシャルハラスメント

職場で行われるセクハラ行為によって仕事の環境が損なわれ、仕事をする上で見過ごせないほど重要な支障を生じること

③ 同性に対するものも含まれる

同性から同性に対するもの、女性から男性に対するもの、男性から女性に対するものもセクハラに該当する。

〈 具体的な例 〉

- ① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ② わいせつ図画の閲覧。配布、掲示
- ③ 噂の流布
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際・性的関係の共用
- ⑦ 性的な言動への抗議また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
- ⑧ 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

ウ マタニティーハラスメント・ケアハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により妊娠・出産・育児・介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為

(2) 介護現場でのハラスメント

カスタマーハラスメント

- ①顧客等（利用者・家族その他）の言動であって、
 - ②その雇用する労働者が従事する業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③労働者の就業環境が害されるもの
- ※電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれる

ア 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がないまたは商品、サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求

イ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴言、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要等）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2. 職員の責務

(1) ハラスメントの禁止

すべての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い職場環境づくりに努める。

(2) ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合または発見した場合はハラスメント担当者に相談する。

3. 管理者の責務

(1) 職場環境の整備

管理者は、職場間のコミュニケーションが図られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境が確保できるよう努めなければならない。

(2) 苦情・相談への対応

管理者は、職員からハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速かつ適切に対応する。

(3) 職員の意識啓発の推進

管理者は、職員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るため、本指針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対するハラスメント防止研修（年1回以上）を実施する。

4. ハラスメントに関する相談窓口と対応

(1) 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：施設長 星 芳恵 】

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・メールでも相談を受け付ける

(2) 従業員は利用者・家族からの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。相談窓口担当者は必要な対応を行う。

(3) 相談窓口担当者は被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う

(4) 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、被害防止のためマニュアルの見直しや研修実施、状況に応じた取り組みを行う

(5) 苦情・相談に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知りえた情報を漏洩してはならない。

5. 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（ホームページ等）

6. その他

当事業所のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「(管理職・職員向け)研修のための手引き」に基づいて対応する

附則

本指針は、令和6年3月21日より施行する

本指針は、令和7年2月1日より改定する。

本指針は、令和8年7月1日より改定する。