

さくらえん合同会社

ヘルパーステーションこころ

ハラスメント防止に関する指針

(令和5年4月1日作成)

(基本的な考え方)

- 1 当法人は高齢者・障害者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。
- 2 本指針におけるハラスメントとは、以下のとおりとする。

【職場】

(1) パワーハラスメント

職場において役職・年齢・性別・業績成績等の違いや立場の上下関係・人間関係などの職場内での優位性を利用して、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為（嫌がらせや無理難題を言ったり押し付けたりする行為）

(2) セクシャルハラスメント

望まない性的な言動により職場内の環境や人間関係を悪化させたり個人の人権を著しく害する行為

(3) モラルハラスメント

言葉や態度、身振りや文書などによって、働く人間の人格や尊厳を傷つける又は肉体的、精神的に傷を負わせるなど、その人間が職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気悪くさせる行為

(4) マタニティハラスメント

妊娠や出産・産前産後休業や育児休業、介護休暇等の利用に関し嫌がらせや嫌味・休みにくくする等を行う行為

(5) アルコールハラスメント

アルコールの強要や飲酒上の嫌がらせを行う行為

(6) テクノロジーハラスメント

コンピューターやスマホ、タブレットなど ICT 機器等の利用が苦手な職員に対し丁寧に教えなかったりする行為

【介護現場等】

(7) カスタマーハラスメント

利用者や家族からの暴言や暴力、過剰・不合理な要求、合理的範囲を超える時間的場所的拘束、その他ハラスメント行為、悪質なクレームなどの迷惑行為

(職場におけるハラスメント対策)

3 当事業所の職員間及び利用者、利用者家族、取引業者、関係機関の職員間との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う

- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する
- (2) 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う

4 ハラスメント防止のために、年1回はハラスメント研修を行う。

5 ハラスメントの相談窓口を各事業拠点内に設置することとし、窓口担当者は以下のとおりとする。

- (1) さくらえん合同会社 ヘルパーステーションこころ 管理者
- (2) さくらえん合同会社 ヘルパーステーションこころ サービス提供責任者

6 ハラスメントの相談等の取り扱いについて、以下のとおりとする。

- (1) ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する
- (2) ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する
- (3) ハラスメントの判断や対応は、管理部会議で検討する（介護現場等におけるハラスメント対策）

7 職員による利用者・家族へのハラスメント及び利用者・家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。

(1) 利用者・家族へ周知

- ①事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ②職員に対する金品の心づけのお断り
- ③サービス無内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合の連絡先及び相談窓口
- ④職員へのハラスメントを行わないこと

8 利用者・家族からカスタマーハラスメント等を受けた場合及び利用者・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び窓口担当者に報告・相談を行う。

9 窓口担当者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

10 以下の事項について入職時及び年 1 回の研修を行う。

- (1) 本基本指針
- (2) 介護サービスの内容 ・ 契約書や重要事項説明書の利用者への説明 ・ 介護保険制度や障害福祉サービスの計画の内容を超えたサービスの提供は出来ないこと ・ 利用者に対し説明したものの、十分に理解されていない場合の対応 ・ 金品などの心づけのおり
- (3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと
- (4) 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
- (5) 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- (6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること
- (7) その他、利用者・家族などから理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、また、その場合には速やかに報告・相談すること。

(附則) この指針は、令和 5 年 4 月 1 日より施行する

(参考) ハラスメント例一覧

1	パワーハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ①身体的な攻撃（暴行・障害など身体的な攻撃をする行為等） ②精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損・侮辱・ひどい暴言など精神的に攻撃をする行為等） ③人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視等） ④過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等） ⑤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・仕事の妨害等）
2	セクシャルハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ①性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂話を流布すること。性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づ

		<p>く発言、個人的な性的体験談を話すこと等)</p> <p>②性的な行為（性的な関係を強要すること。性的な内容の電話、手紙、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を決めること、酒席でお酌やデュエット等の強要等)</p>
3	モラルハラスメント	<p>①精神的に追い詰める（無視による嫌がらせ、相手を精神的に追い詰める行為を繰り返し行う、バカにする、わざと嫌味や陰口を言う、馬鹿にしたような視線・見下したような視線を送る、本人が嫌がるあだ名をつける等)</p> <p>②集団の中に入れないようにする（集団から切り離し、孤立させる行為、行事・会議・ミーティングなどに誘わないといった仲間外れ状態」を意図的に作る等)</p> <p>③プライベートへの過度な干渉（恋人やパートナーのことをしつこく聞き出す、終業後や休日などのプライベートの時間の行動を把握しようとする、業務上必要がないにも関わらず、執拗にプライベートに干渉する行為等)</p>
4	マタニティハラスメント	<p>①状態に対する嫌がらせ（妊娠、出産等の状態になった職員への嫌がらせ行為等)</p> <p>②制度利用に対して嫌がらせ（産前産後や育児休業等の制度利用者に対しての嫌がらせ行為等)</p> <p>③育児等における時短利用に対して嫌がらせ（育児などにおける時間短縮業務や夜勤免除等の利用者に対する嫌がらせ行為等)</p>
5	アルコールハラスメント	<p>①飲酒の強要（飲酒を無理に進める、飲酒しない人への嫌がらせ行為等)</p> <p>②意図的な酔い潰し（一気飲みなど、自身のペースを守らせずに酒を飲ませる等の行為)</p> <p>③酔ったうえでの迷惑行為（酔ったうえでの、セクハラ、説教、暴言などの迷惑行為)</p>

6	テクノロジーハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ①できないことを責める（PC やデジタルツールの操作が苦手な人に対し、出来ないことを責める言葉、叱責をする、侮辱する等） ②意図的にわからないようにする（専門用語を多用し、意図的に難解な説明をする等） ③高度な技術を有する業務をさせる（フォローやサポートをせずに、スキルを大きく超えた業務をさせる等）
7	カスタマーハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ①長時間拘束する（文句や誹謗中傷、罵倒による長時間の拘束等） ②暴言を吐く（過激な発言や無理な要求等） ③脅迫（度を越した要求や威嚇行為をともなった暴言、金品の請求等） ④その他施設、職員に対するハラスメント等