

# ハラスメント防止のための指針

当事業所は、利用者に対して安定した居宅介護支援及び居宅サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のための本指針を定める。

## 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、下記を言う。

### (1) 職場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って
- ②業務上必要かつ相当な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

#### <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等を、当該相手を含む複数の労働者宛に送信すること
- 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

#### イ セクシュアルハラスメント

- ①対価型セクシュアルハラスメント 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環境型セクシュアルハラスメント 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 重大な支障が生じること
- ③同性に対するものも含まれる 男女とも行為者にも被害者にもなり得る。異性に対するものだけでなく、同性に対するもの、LGB T(レズビアン、ゲイ、バイセクシュアル、トランスジェンダー)等の性的マイノリティに対するものも該当する。また、被害を受ける者の※3 性的指向や※4 性自認にかかわらず、性的な言動であれば、いずれもセクシュアルハラスメントに該当する。

※3 性的指向・・・恋愛感情がどの性別に向いているか

※4 性自認・・・自分が認識している性

#### <具体的な例>

- ・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
- ・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

## ウ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

職場における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場において行われる上司・同僚からの言動(妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動)により、妊娠・出産した職員や育児休業等を申出・取得した職員の就業環境が害されること。

### ① 制度等の利用への嫌がらせ型

職員が、制度や措置の利用の請求等（措置の求め、請求または申出をいう。以下同じ。）をしたい旨を上司に相談したことや、制度等の利用の請求等をしたことについて、上司がその職員に対し、嫌がらせや不利益な取り扱いを示唆すること、または制度の利用を阻害すること等が該当する。

＜具体的な例＞ ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、次の人事異動の際には昇進させない

- ・職員が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその職員に対し、請求しないように言う
- ・職員が制度の利用の請求をしたところ、上司がその労働者に対し、請求を取り下げよう言う
- ・上司、同僚が「自分だけ短時間勤務をするのは周りを考えていない。迷惑だ」と繰り返し継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動を含む）
- ・介護休業について請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況になっている

### ② 状態への嫌がらせ型

女性職員が妊娠・出産したことについて、上司・同僚がその職員に対して不利益な取り扱いを示唆したり、または繰り返し継続的に嫌がらせ等を行うこと

＜具体的な例＞

- ・上司、同僚が「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と繰り返し継続的に言い、仕事をさせない状況となっており、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動を含む。）
- ・上司、同僚が「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し継続的に言い、就業をする上で看過できない程度の支障が生じている（意に反することを明示した場合にさらに行われる言動を含む）

## （２）訪問先・利用者宅でのハラスメント

### ア パワーハラスメント

- ①身体的暴力を行うこと
- ②違法行為を強要すること
- ③人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと

＜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
- ・机や椅子などをたたいたり蹴ったりする
- ・書類を破る ・制度上認められていないサービスを強要する
- ・サービス提供上（契約上）受けていないサービスを要求する
- ・あるいは「他のスタッフはやってくれた」など他者を引き合いに出して強要する
- ・「バカ」「クズ」などと言う
- ・人格を否定するような発言をする
- ・「ハゲ」「デブ」「ネクラ」など身体や性格の特徴をなじる
- ・からかいや皮肉を言う
- ・差別的な発言をする

## イ セクシュアルハラスメント

- ①利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること
- ②性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること

### ＜具体的な例＞

- ・食事やデートへの執拗な誘い
- ・性的な関係を要求する
- ・会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける
- ・サービス提供上不必要に個人的な接触をはかる（体に触れてくる）
- ・繰り返し性的な電話をかけたり、他者に対して吹聴する
- ・サービス提供中に胸や腰などをじっと見る
- ・性的冗談を繰り返したり、しつこく言う
- ・握手した手を離さない
- ・匂いを嗅ぐ
- ・体をぴったりくっつける
- ・アダルトビデオを流す
- ・わいせつな本を見えるように置く

## 2 ハラスメント対策

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、次の対策を行う。

（１）下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- 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 サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
- ④ サービス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は、気軽に担当者に連絡いただく
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

（２）下記の事項について、入職時及び年 1 回の職員研修を行う。

- 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
  - ・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
  - ・利用者に対し説明をしたものの、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断り
- 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・家族等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、その場合には速やかに報告・相談すること

## 3 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

| 事業所名                      | 連絡先          | 担当者       |
|---------------------------|--------------|-----------|
| ハートフル M&H 株式会社<br>フォーユー門真 | 072-887-7826 | 施設長 玉寄 弘美 |

|                    |              |           |
|--------------------|--------------|-----------|
| 訪問介護事業所ふるーる        | 072-887-5501 | 管理者 筒井 弘光 |
| 訪問看護ステーション<br>ふるーる | 072-887-5501 | 管理者 筒井 舞  |

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、チャットでも相談を受け付ける。

- (2) 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。相談窓口担当者と上司は、必要な対応を行う。
- (3) 相談窓口担当者と上司は、被害者への配慮のための取組（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) 相談窓口担当者と上司は、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、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取組を行う。

4 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。

5 その他ハラスメント防止のために必要な事項 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３年１０月１日より施行する。