

# ハラスメント防止のための指針

有限会社 ヘルパーサービス和知  
ヘルパーサービス和知  
ケアサービス和知

有限会社ヘルパーサービス和知（以下事業者）におけるハラスメント防止のための指針を、次の通り定める。

## 1 ハラスメント防止に関する基本的な考え方

高齢者、障害者・障害児（以下利用者）に対してより良い介護サービスを提供できる勤務環境を確保するために、職場及び介護現場におけるハラスメント防止のためのこの指針を定めることとする。

## 2 ハラスメントの定義

### （1）職場内におけるハラスメント

#### ①パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ウ 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずれ・無視等）
- エ 過少な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- オ 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）
- カ 個の侵害（プライベートへの過度な立入り等）

#### ②セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア 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等を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等）
- イ 性的な行動（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、酒席でのお酌やデュエット等の強要等）

#### ③妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

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をいう。

### （2）介護現場におけるハラスメント

①その他のハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）

利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。

ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ 精神的暴力（大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

ウ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

### 3 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又は発見した場合は、ハラスメント担当者に相談する。

### 4 管理者の責務

（1）職場環境の整備

管理者は、職員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を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、この指針の周知に努め、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を徹底する定期的な研修（年1回以上）を実施する。

### 5 苦情・相談への対応

（1）苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等は管理者及びハラスメント担当者に、職場及び介護現場におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。また、当事者ではないが他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も申し出ることができる。

（2）相談体制の整備

①ハラスメント担当者

ア ハラスメント担当者は、ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・

相談の申し出を受け付け、問題処理を行う。

イ ハラスメント担当者は、ハラスメントの苦情・相談を受け付けた場合は、管理者に報告しなければならない。また、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ ハラスメント担当者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

#### ②管理者

ア 管理者は、ハラスメント担当者と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題进行处理する。

イ 管理者は、ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合等、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ 管理者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に注意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対して、弁明の機会を十分に保証する。

#### ③ハラスメント防止対策委員会

ハラスメント防止対策委員会は、管理者及びハラスメント担当者から報告のあった事案及びハラスメントの対応に対して不服申し立てがあった事案等について、その審査、処理にあたることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。

イ 委員会の構成員は3名とし、委員長と副委員長を各一名、互選により選出する。

委員長はハラスメント防止の一連の措置を適切に実施するための担当者を兼任する。

副委員長は委員長の業務を補佐し、委員長不在など緊急時には委員長の代役を務める。

ウ 委員会において検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。

#### (3) 秘密の保持

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、知り得た情報を漏洩してはならない。

#### (4) 不服申し立て

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

## 6 基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じてこの方針の見直しを行うこととする。

## 7 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

この指針は、利用者・家族や関係機関がいつでも閲覧できるよう事業所内に掲示し、またホームページ等にも公表する。

## 8 その他ハラスメント防止の推進のために必要な事項

当事業者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

この指針は令和4年4月1日より施行する