

ハラスメント防止対策における指針

1. 基本的な考え方

当事業所は、高齢者に対してより良い介護を実現するためには、職員一人ひとりが安心して働ける環境が不可欠であると考えます。

このため、職場および介護現場におけるあらゆるハラスメントを防止し、誰もが働きやすい職場環境を確保することを目的として本方針を定める。

2. 各種ハラスメントの定義と行為例

本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

【セクシュアルハラスメント（セクハラ）】

労働者の意に反する性的な言動により、労働条件について不利益を受ける場合、または就業環境が害され業務に支障をきたす場合をいう。

○主な行為例

- ・ 性的な冗談、からかい、質問
- ・ わいせつ画像の閲覧、配布、掲示
- ・ 性的な噂の流布や名誉を傷つける言動
- ・ 不必要な身体的接触
- ・ 性的関係や交際の強要
- ・ 性的言動を拒否したことによる不利益な扱い
- ・ そのほか、他人に不快感や屈辱感を与え、就業環境を悪化させる性的な言動

【パワーハラスメント（パワハラ）】

次の三要件を満たす行為をいう。

- ① 優越的な関係を背景にした言動であり、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えており、
- ③ 労働者の就業環境を害するもの

なお、業務上必要かつ適正な範囲での指導や指示はパワーハラスメントには該当しない。

○主な行為例

- ・ 身体的攻撃：殴打、物を投げつけるなど
- ・ 精神的攻撃：人格を否定する発言、長時間の過度な叱責など
- ・ 人間関係からの切り離し：集団で無視し、孤立させるなど
- ・ 過大な要求：遂行不可能な業務や不合理に過酷な作業を強いること
- ・ 過小な要求：嫌がらせ目的で業務を与えないこと
- ・ 個の侵害：性的指向・病歴等の個人情報をも本人の同意なく暴露すること

【マタニティハラスメント（マタハラ）】

妊娠・出産・育児休業・介護休業制度等の利用に関連して不利益を被り、就業環境が害されるものをいう。

妊娠・出産や制度利用と不利益取扱いとの間に因果関係がある場合に該当する。

なお、業務分担や安全配慮に基づく合理的な言動はハラスメントには該当しない。

○主な行為例

- ・ 制度や措置の利用を妨害する言動
- ・ 利用したことを理由とする嫌がらせ
- ・ 妊娠・出産を理由とする不当な取扱い
- ・ 制度利用や妊娠・出産を理由とした解雇・降格・配置転換等

【カスタマーハラスメント（カスハラ）】

利用者や家族等からの要求や言動が、内容の妥当性を欠き、その手段や態様が社会通念上あり、職員の就業環境を害するものをいう。

なお、認知症等の症状に起因する暴言・暴力など、本人に責任を問えない行為はハラスメントとして扱わず、医療的・介護的対応を中心に行う。ただし職員の安全管理上は適切な対応策を講じる。

○主な行為例

- ・ 身体的攻撃：叩く、物を投げつける、つねる、引っかくなど
- ・ 精神的攻撃：繰り返しの暴言（「役立たず」「辞めろ」等）、人格を否定する発言、中傷や侮辱
- ・ 過剰・不当な要求：契約内容や制度上提供不可能なサービスの強要
職員個人への私的サービス依頼（自宅訪問・買い物代行など）
- ・ 拘束的行為：長時間のクレーム電話、施設への居座り、執拗な面談要求
- ・ 威圧的言動：大声での威嚇、土下座の強要、繰り返しの苦情で精神的圧力を与える行為
- ・ 差別的言動：職員の性別、年齢、国籍等に基づく差別的発言
- ・ 不適切な個人攻撃：特定の職員を名指しで排除要求、私生活に関する詮索
- ・ 性的な言動：身体への不必要な接触、性的な冗談や要求

3. 職場におけるハラスメント対策

当事業所の職員間、取引業者、関係機関職員との間におけるハラスメント防止のため、次の取組を行う。

- ① 日常業務を円滑に行うため、業務上の意思疎通に努める。
- ② 役職者はハラスメント防止に必要な管理・指導を行う。
- ③ 年1回以上、本基本指針を再確認するための研修を実施する。

【相談窓口の設置】

- ・ 職場内にハラスメント相談窓口を設け、各管理者が担当する。
- ・ 相談を行った職員が不利益を被らないよう十分に配慮する。
- ・ 指摘を受けた職員には弁明の機会を保障する。
- ・ 判断や対応内容は役員会議で検討・決定する。

4. 介護現場におけるハラスメント対策

職員による利用者・家族へのハラスメント、また利用者・家族からのハラスメント防止のため、次の取組を行う。

【利用者・家族への周知事項】

- ① 事業所が行うサービスの内容と費用の範囲
- ② 職員に対する金品等の受け取りをお断りすること
- ③ サービス提供時のペット保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐ等）
- ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、また職員からハラスメントを受けた場合は、管理者に連絡できること
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

【報告・相談体制】

- ・ 利用者・家族からの暴力、セクハラ、マタハラ等を受けた場合は、速やかに上司や管理者に報告・相談する。
- ・ 利用者・家族の様子に異変がある場合も同様に報告・相談する。
- ・ 管理者は報告を受けた事例について問題点を整理し、役員会議において検討の上、必要な対応を行う。

5. 判断基準の基本原則

- ・ ハラスメントの訴えがあった場合、直ちにすべてをハラスメントと認定するのではなく、個別の事案ごとに事実関係を確認し、業務上の必要性や正当性を基準として総合的に判断する。

- ・ 個人的な感情や好き嫌いではなく、社会通念上相当かどうか、就業環境に悪影響を与えているかを基準とする。
- ・ 業務上必要かつ適正な範囲の注意・指導・勤務調整はハラスメントに該当しない。

【セクシュアルハラスメント（セクハラ）】

- ・ 社会通念上、平均的な女性または男性が不快に感じる性的言動かどうかで判断する。
- ・ 相手の尊厳を害しているかを基準とする。

例) 該 当：身体的特徴のからかい、交際の強要、職場での性的な冗談や画像の提示。

非該当：健康管理上必要な妊娠や体調に関する勤務配慮の確認。

【パワーハラスメント（パワハラ）】

- ・ 業務の範囲を超えた言動で、身体的・精神的な苦痛を与えているかで判断する。
- ・ 指導の必要性・内容・頻度や職場内の力関係を考慮する。

例) 該 当：業務と関係ない人格否定的発言、過度な叱責、特定の職員への業務の押しつけ。

非該当：介護事故防止のために必要な注意や、安全確保のための強めの指導。

【マタニティハラスメント（マタハラ）】

- ・ 妊娠・出産・育児に関して、不利益な取扱いや就労環境への不当な圧力がある場合に該当する。
- ・ 業務における合理的な調整要請を超えて、差別的言動や不利益を与えていないかで判断する。

例) 該 当：妊娠や出産を理由に雇用契約の打ち切りを示唆する、育児休業の取得を妨害する、妊婦に対する嫌がらせ発言。

非該当：体調に応じて夜勤を免除するなど、業務上必要な勤務調整。

【カスタマーハラスメント（カスハラ）】

- ・ 利用者やその家族からの要求が、業務の適正な範囲を逸脱し、職員に著しい負担や精神的苦痛を与える場合、ハラスメントとして扱う。
- ・ サービス改善のための意見・要望と、不当な暴言・暴力・過剰要求とを区別する。

例) 該 当：繰り返しの怒鳴り声、人格を否定する暴言、業務上不可能な要求を強制する行為。

非該当：通常サービス改善に関する意見や苦情の申出（合理的範囲のもの）。

6. 職員研修

本方針の徹底を図るため、以下を入職時および年1回以上研修として行う。

次の取組を行う

- ① 本基本指針の意義と内容
- ② 介護サービスの内容と留意点
- ③ 職員の服装・身だしなみに関する注意点
- ④ 職員個人情報の取り扱い（プライバシー保護）
- ⑤ 苦情・要望・不満発生時の対応（報告・相談・記録）
- ⑥ ハラスメントを受けたと感じた場合の報告・相談
- ⑦ 理不尽な要求を受けた場合の適切な拒否と報告・相談

6. まとめ

当事業所は、職員・利用者・家族が安心できる環境を確保することを最優先課題とし、ハラスメント防止を徹底する。

職員は一人で問題を抱え込まず、必ず組織全体で取り組む姿勢を持つ。