

ハラスメント防止指針（規程）

社会福祉法人 くすの木会

1. 基本的な考え方

本事業所では、高齢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. ハラスメントの定義

職場	①パワーハラスメント 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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものをいう。 ・身体的な攻撃（暴行・傷害） ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言） ・人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視） ・過少な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる） ・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を強制・仕事の妨害） ・個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） ②セクシャルハラスメント ・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（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事等への執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど） ・性的な行動（性的な関係を強要すること、必要なく身体に接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為、強姦など） 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。
介護現場 (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ハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。 ①身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる、唾を吐く、突き飛ばすなど ②精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為） 例：大声を出す、理不尽な要求をする、暴言・名誉毀損・長時間の不当な拘束・威嚇的な態度をとるなど ③セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

例：必要性のない身体への接触、卑猥な発言、性的な要求をするなど

④カスタマーハラスメント（カスタマーハラスメント・不当要求等）

利用者やその家族等からの妥当性を欠く要求、または妥当であっても要求内容・手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境や介護サービスの提供が害される行為。

例：度を超えた過剰なサービス要求、SNS やインターネット上での誹謗中傷、不当な金銭補償や謝罪の強制、長時間の電話や面談による業務妨害など

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

職場において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、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、事実関係を調査、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ら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

ア．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実及びハラスメントの対応に対して不服申し立ての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．ハラスメント防止対策委員会は、別紙ハラスメント対策委員会委員を委員とする。

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、全ての職員に周知し、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．指針の見直し

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

令和 8 年 10 月 1 日改定