

# ハラスメント防止対策に関する指針

訪問介護事業所ろび

## 1 ハラスメント防止のための基本的考え方

### (1) 目的

訪問介護事業所ろびでは、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止し、全職員に安全で尊厳ある労働環境を提供することを目的とする。ハラスメントの原因となりうる要因を十分に理解し、効果的な予防措置を講じ、発生時には迅速かつ公正な対応を行う。

また、被害者支援と加害者への適切な対処を実施する。これにより、職員が安心して働ける環境を確立し、質の高い介護サービスの提供に寄与することを目指す。

### (2) ハラスメントの種類

#### ① 職場におけるハラスメント

##### (i) パワーハラスメント(以下、パワハラ)

パワハラとは、職場で行われる以下の要素全てを満たす行為のことを指す。

- ・優越的な関係を背景とした言動
- ・業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ・職員の就業環境が害されるもの

パワハラの代表的な言動の種類	該当すると考えられる例
身体的な攻撃 (暴行・障害)	・殴打、足蹴りを行う ・相手に物を投げつける
精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	・人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ・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 ・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 ・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てに送信する

人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする</li> <li>・一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる</li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる</li> <li>・新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する</li> <li>・労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる</li> </ul>
過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる</li> <li>・気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない</li> </ul>
個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>

(ii)セクシュアルハラスメント(以下、セクハラ)

セクハラとは、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応により、その労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害されたりすることを指す。

(例)性的な冗談やからかい/食事への執拗な誘い/必要なく身体へ接触する

(iii)妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメント

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・出産した女性労働者や育児休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害されることを指す。

## ② 介護現場におけるハラスメント

ハラスメントの種類	該当すると考えられる行為とその例
身体的な攻撃 (暴行・障害)	身体的な力を使って危害を及ぼす行為 (例)コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く
精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	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)大声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
セクシュアルハラスメント (性的な内容の発言、性的な行動)	・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) 必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/入浴介助中、あからさまに性的な話をする
カスタマーハラスメント	・利用者やその家族等が、職員・事業所に対して理不尽なクレームや言動をする (例) 威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求

## 2 ハラスメント防止に関する職員研修について

ハラスメント防止のための職員研修は、職員へのハラスメントの防止に関する基礎知識と適切な対応方法の普及・啓発をするとともに、ハラスメントを行ってはならないという事業所の方針を職員に周知することを目的とする。

### (1) 研修プログラムの作成

本指針に基づいたハラスメント防止のための研修プログラムを組織的に作成し、職員教育の徹底を図る。この研修は、ハラスメントの各種形態、その兆候の認識、適切な対応方法に関する内容を含む。

### (2) 定期的な研修の実施

年に1回、全職員を対象にハラスメント防止研修を実施する。定期的な研修は、職員の知識とスキルを更新し、ハラスメント防止に関する意識を高めるために重要である。

### (3) 新規採用者への研修

新規採用される職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所のハラスメント防止方針を理解し、実践する能力を身に付ける。

## 3 ハラスメントが発生した場合の対応について

ハラスメントが発生した場合に対応するための以下の基本方針を定める。

### (1) 職員の安全確保

ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保する。管理者は、迅速に状況を把握し、職員を安全な状態に保つための措置をとる。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応が含まれる。

### (2) ハラスメントの状況把握と対応指示

職員の安全が確保された後、管理者はハラスメントの具体的な状況を確認し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。状況に応じて、外部の関係者との連絡や通報も行う。

### (3) 迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められる。関係する利用者やその家族への情報提供と説明も行い、事態の早期解決に努める。

### (4) 問題の原因分析

ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本原因を分析して明らかにする。介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

## 4 ハラスメントが発生した場合の相談体制について

### (1) 相談窓口の設置

ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員が、一人で抱え込まないようハラスメントに関する相談窓口を設置する。相談窓口の存在は、すべての職員に周知する。

## (2) 相談シートの活用

相談者が内容を正確に伝えるため、相談シートを用意する。このシートは、職員が事前に記入できるようにし、いつでも手に取りやすい場所に置くことで、相談しやすい環境を整える。相談シートは相談を受け付ける際の補助的なツールであり、記入や提出がなくても相談は受け付けられる。

## (3) 相談窓口担当者の配置

相談窓口では、管理者が担当者として配置される。管理者は、ハラスメントに関する継続的な研修を受け、相談者に対して適切な支援とアドバイスを提供できるよう努め、問題処理を行う。

また、相談窓口担当者は、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。

相談窓口担当：訪問介護事業所ろび 管理者 山下恵美子  
電話 011-598-8885

## (4) 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。

## 5 職員・利用者等に対する当該指針の閲覧について

本指針を事業所内に掲示することで、職員及び利用者やその家族等がいつでも閲覧できるようにする。

## 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。

### 附則

本指針は、令和5年6月1日より施行する。