

## ハラスメント防止のための指針

株式会社ハピネスケア

### 基本的考え方

1. 当事業所は、利用者に対してより良いケアを実現するために、職場及び支援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. 本指針におけるハラスメントとは、下記を言う。

### 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つて、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言う。

- ① 身体的な攻撃（暴行・障害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過小な要求（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）
- ⑤ 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）
- ⑥ 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

- ① 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、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ② 性的な行動（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、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

### ケアの現場

利用者・家族等から社員へのハラスメント、及び社員から利用者・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

#### (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

#### (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

(職場におけるハラスメント対策)

3. 当事業所の社員間及び取引業者、関係機関の従事者との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。
  - (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する。
  - (2) 特に部署責任者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う
4. ハラスメント防止のために、年1回は指針を周知、啓発するなど研修等を行う。  
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/learning/roudou/>など参照
5. ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、部署責任者が窓口を担当する。
  - (1) ハラスメントの相談を行った社員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
  - (2) ハラスメントを行ったと判断された社員については、弁明の機会を十分に保証する。
  - (3) ハラスメントの判断や対応は、管理者会議で検討する。

(ケアの現場におけるハラスメント対策)

6. 社員による利用者・家族等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社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、又は社員からハラスメントを受けた場合は、部署責任者に連絡をいただく。
    - ⑤社員へのハラスメントを行わないこと。
7. 利用者・家族等から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び、利用者や家族等に何らかの異変があった場合は、部署責任者に報告・相談を行う。
8. 部署責任者は相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、代表責任者に報告相談し、必要時に地域包括支援センター等と連携しながら当事者の安全を守り防止に向けた対応をする。

(社員研修)

9. 下記の事項について、入社時及び年1回研修を行う。
  - ① 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

- ・利用者や家族等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 社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

**【附則】**

この規定は、令和6年4月1日から施行する。