

# ハラスメント防止に関する指針

## 【基本的な考え方】

1. 社会福祉法人水梅会（以下、「法人」という）は、利用者に対して、より良い介護サービスを実現するため、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止するための本指針を定める。
2. 本指針におけるハラスメントとは、以下のとおりとする。

## 【ハラスメントの定義】

### （1）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精神的苦痛または不利益を与え、職場環境が害される行為であり、下記のようなものを行う。

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつな画像の閲覧、配布、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要な接触
- ⑤ 性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った職員に対する不利益な扱い
- ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動

### （2）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、職員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。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）
- ④ 過小な要求（仕事を与えない・能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる等）
- 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・仕事の妨害等）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る等）

### （3）妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

職場において、妊娠、出産や育児、介護に係わ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就業環境が害される行為をいう。

- ① 部下又は同僚職員による妊娠、主産、育児、介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ② 部下又は同僚職員による妊娠、主産、育児、介護に関する制度や措置の利用したことによる嫌がらせ等
- ③ 部下又は同僚職員が妊娠、出産等したことによる嫌がらせ等
- ④ 部下又は同僚職員による妊娠、主産、育児、介護に関する制度や措置の利用に関し、解雇その他不利益な取り扱いを示唆する行為
- ⑤ 部下又は同僚職員が妊娠、出産等したことにより解雇その他不利益な取り扱いを示唆する行為

#### (4) 介護現場におけるハラスメント（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ものをいう。

- ① 身体的暴力（物を投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼすような行為。回避したため危害を免れたケースを含む）
- ② 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求や暴言等、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）
- ③ セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘いかけ、好意的な態度の要請、性的な嫌がらせ行為）

#### 【職場におけるハラスメント対策】

- (1) 法人の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記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、日頃から正常な意思疎通に留意する。
  - ② 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- (2) ハラスメント防止のために、年1回は本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
- (3) ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、相談担当職員が窓口を担当する。
  - ① ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
  - ② ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、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、相談窓口担当者会議で検討する。

#### 【介護現場におけるハラスメント対策】

- (1) 職員による利用者、家族等へのハラスメント及び、利用者、家族等によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。下記の点を利用者、家族等に周知する。
  - ① 法人が行うサービスの範囲及び費用
  - ② 職員に対する金品の心づけのお断り
  - ③ サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントを受けた場合は、法人苦情相談窓口に連絡するよう説明する。
  - ④ 職員へのハラスメントは行わないこと。

- (2) 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、家族等に何らかの異変があった場合は、相談窓口担当職員に報告・相談を行う。
- (3) 相談窓口担当職員は、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、相談窓口担当者会議で検討し、必要な対応を行う。
- (4) 職員がハラスメントを行った場合、就業規則により処分されることがあります。

#### 【ハラスメントに関する相談窓口と対応】

- (1) 職場におけるハラスメントに関する相談窓口担当職員は次の者を置く。
  - ① 施設長、事務長
  - ② 地域包括支援センター所長、居宅介護支援事業所所長
  - ③ 生活相談員、介護支援専門員、デイサービス相談員
  - ④ 介護主任、介護副主任

相談窓口担当職員は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。  
電話、メール、SNS 等でも相談を受け付ける。
- (2) 職員は、利用者、家族等からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当職員に報告、相談する。  
相談窓口担当職員は、相談内容について検討し、必要な対応を行う。
- (3) 相談窓口担当職員は、被害者への配慮のための取り組みを行う（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して一人で対応させない等）
- (4) 相談、報告のあった事例について、被害防止のためマニュアル作成や研修の実施、状況に応じた取り組みを行う。

#### 【附則】

この指針は、令和7年2月12日から施行する。