

# ハラスメント防止のための指針

NPO 法人福祉サポートセンター さわやか愛知  
(ケアプランさわやか愛知・さわやかデイサービス・ヘルパーステーションさわやか愛知)

## 1 ハラスメント防止のための基本的考え方

利用者に対してより良い介護サービスを提供できる環境を確保するとともに、介護現場で活動するスタッフの心とからだの安全を確保し、安心して活動を続けられる労働環境を築くことを目的とする。

## 2 ハラスメントの定義

### (1) 職場におけるハラスメント

#### 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・性的志向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為で下記のようなものをいう。

<例>

##### i 性的な内容の発言

性的な事実関係を尋ねること、性的な冗談からかい、性に関する偏見に基づく発言等

##### ii 性的な行動

性的な関係を強制すること、性的な内容のメール・電話・手紙などをおくこと、体に不必要に触る・接触すること、食事・デートに執拗に誘うこと等

#### ② パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の優位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、スタッフの職場環境が害される行為で下記のようなものをいう

・身体的（暴行・障害等）

・精神的（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等）

・人間関係（仲間外れ・無視等）

・不適切な要求（遂行不可能な業務の強制・能力にそぐわない業務命令等）

・個人侵害（私的なことへの過度な立ち入り等）

#### ③ 妊娠、出産、育児、介護、看病等に起因するハラスメント

職場において妊娠、出産、育児、介護、看病等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、看病等の当事者であるスタッフの職場環境が害される行為をいう

## (2) 介護現場におけるハラスメント

### ① カスタマーハラスメント

利用者・家族等からスタッフへの行為下記のようなものをいう

- ・身体的暴力（叩く・蹴る等身体的な力を使って危害を及ぼすこと）
- ・精神的暴力（大声で威圧する・理不尽な要求・個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたりする等）
- ・セクシャルハラスメント（性的な嫌がらせ・好意的な態度の要求など）

## 3 職場内におけるハラスメント対策

### (1) スタッフの責務

#### ① ハラスメントの禁止

すべてのスタッフはハラスメントについて正しく理解する。当法人に一員であり仲間であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心がけ、よりよい職場環境づくりに努める。

#### ② ハラスメントの対応

職場でのハラスメントを受けた場合又は発見した場合は、各部管理者または本部担当者に相談する。

#### ③ ハラスメントの研修

ハラスメント防止のために、年1回以上本指針を確認し、研修を行う。

### (2) 管理責任者の責務

#### ① 職場環境の整備

各部管理責任者は、職場内のコミュニケーションが円滑に図られ、スタッフ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

各部管理責任者は、スタッフからハラスメントに関する苦情・相談があった場合は、迅速かつ適切に事実確認をし、誠意を持って対応する

#### ③ スタッフ意識啓発の推進

各部管理責任者は、スタッフ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。

## 4 介護現場におけるハラスメント研修

スタッフによる利用者・家族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以下の対策を実施する。

### (1) 利用者・家族への周知

- ① 事業所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 サービス内容に関する疑問やご意見のお伺い
- ④ スタッフからハラスメント等を受けた場合は管理者または本部担当まで連絡を頂く
- ⑤ スタッフへのハラスメントを行わないことを契約時説明をし承認を得る

### (3) スタッフの責務

利用者・家族から暴力やハラスメントを受けた場合及び、利用者・家族に何らかの異変があった場合は各管理責任者・法令遵守責任者等に報告・相談を行う

### (4) 管理責任者の責務

相談や報告があった事例について、問題点や課題を整理・検討し必要な対応を行う  
また各管理責任者・法令遵守責任者に迅速に連絡・報告をする。

## 5 苦情・相談への対応

### (1) 苦情・相談の申し出

スタッフ、利用者及びその家族等は管理者に、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スタッフ等が受けているハラスメントについて発見したスタッフ等も申し出ることができる。

### (2) 秘密保持

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

### (3) 不服申し立て

ハラスメントを受けた方もしくはハラスメントをした方は、問題処理に不服がある場合、当法人の法令遵守責任者に申し出ることができる。

## 6 基本方針の見直し

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を見直しをおこなうこととする。

## 7 本指針の閲覧について

スタッフ、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるようにする。また、当法人ホームページにも公表する。

## 8 その他

当法人のハラスメント防止マニュアルについては「令和4年（2022）3月改訂 介護現場

におけるハラスメント対策マニュアル 株式会社三菱総合研究所」に基づいて対応する

付則

令和6年4月1日より施行する