

ハラスメントの防止に関する指針

1. 目的

職場におけるハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であり、職員の能力の有効な発揮を妨げ、また、法人にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題である。

この指針は、すべての職員が個人としての尊厳を尊重され、働きやすい職場環境を確立することにより、職員の利益の保護及び能率の向上を図ることを目的として、ハラスメントの防止及び対応に関し、必要な事項を定めるものとする。

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。

【職場】

(1) パワーハラスメント

職場において役職・年齢・性別・業務成績等の違いや立場の上下関係・人間関係などの職場内での優位性を利用して、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える、または、職場環境を悪化させる行為（嫌がらせや無理難題を言ったり押しつけたりする行為）

(2) セクシャルハラスメント

望まない性的な言動により職場内の環境や人間関係を悪化させたり個人の人権を著しく害する行為

(3) モラルハラスメント

言葉や態度、身振りや文書等によって、働く人間の人格や尊厳を傷つける、または肉体的、精神的に傷を負わせるなど、その人間が職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気悪くさせる行為

(4) マタニティハラスメント

妊娠や出産・産前産後休業や育児休業、介護休暇等の利用に関し嫌がらせや嫌み・休みにくくする等を行う行為

(5) アルコールハラスメント

アルコールの強要や飲酒上の嫌がらせを行う行為

(6) テクノロジーハラスメント

コンピューターやスマホ、タブレットなどに ICT 機器等の利用が苦手な職員に対し丁寧に教えなかったりする行為

【介護現場】

(7) カスタマーハラスメント

利用者や家族からの暴言や暴力、過剰・不合理な要求、合理的範囲を超える時間的・場所的拘束、その他ハラスメント行為、悪質なクレームなどの迷惑行為

(職場におけるハラスメント対策)

3. 当事業所の職員間及び入居者（利用者）、入居者家族（利用者家族）、取引業者関係機関の職員間との間において、上記 2 に掲げるハラスメントが発生しないよう以下の取り組みを行う。
 - (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
4. ハラスメント防止のために、年 1 回はハラスメント研修を行う。
5. ハラスメント相談窓口を設置することとし、窓口担当者は以下のとおりとする。
 - (1) 事務長
 - (2) 統括
6. ハラスメントの相談等の取り扱いについて、以下のとおりとする。
 - (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、管理部会議で検討する

(介護現場等におけるハラスメント対策)

7. 職員による入居者（利用者）・家族へのハラスメント及び入居者（利用者）・家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。
 - (1) 入居者（利用者）・家族へ周知
 - 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の相談窓口
 - ④職員へのハラスメントを行わないこと
8. 入居者（利用者）・家族からカスタマーハラスメント等を受けた場合及び入居者（利用者）・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び窓口担当者に報告・相談を行う。
9. 窓口担当者は、相談や報告があった事例について問題点や課題を整理し、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

(附則)

この指針は、令和 4 年 4 月 1 日より施行する。