

ハラスメント防止のための指針

社会福祉法人 高嶺会

当法人は、利用者に対してより良い介護・支援サービスの提供をするために、職場及び介護・支援の現場におけるハラスメントを防止します。ハラスメントは個人の尊厳を不当に傷つける行為であり、いかなる形態のハラスメントであっても、これが黙認されたり、看過されたりすることがあってはなりません。

福祉職員が利用者や利用者家族からハラスメントを受けることは、職員の精神的健康に深刻な影響を及ぼし、うつ病や不安障がいなどの精神疾患、離職につながる重大な問題です。ハラスメント的言動が、障がい特性に起因するものであっても、職員の尊厳や心身の健康を損なう行為は決して看過できません。障がい特性への適切な理解と配慮を前提としつつも、すべての関係者の尊厳が守られる環境づくりに努めます。

職員一人ひとりがハラスメントについて理解するとともに、すべての人権が尊重されることを目的とし、すべての職員が安心して働ける職場環境の維持・向上を目指し、あらゆるハラスメント行為を防止するため、本指針を定め、必要な対策を講じます。

1 ハラスメント防止に関する基本方針

ハラスメントの防止のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、従業員が安心、安全に働くことができるように環境を整える。その結果、ご利用者に適切なケア、サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していく。

(1) 職場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

3つの要素すべてを満たした場合、職場におけるパワーハラスメントに該当するものとする。

① 優越的な関係を背景とした言動

- ・職務上の地位が上位の者による言動
- ・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力がなければ業務の円滑な遂行が困難であるもの

- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

- ・ 業務上明らかに必要性のない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務を遂行するための手段として不適切な言動

③ 従業員の職場環境が害されるもの

- ・ 就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じ、就業する上で看過できない程度の支障が生じること

<代表的な言動の種類>

- ・ 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ・ 人間関係からの切り離し
- ・ 過大・過小な要求
- ・ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

イ セクシュアルハラスメント

① 対価型セクシュアルハラスメント

セクハラ行為を受けた従業員が、その言動に対して拒否、抗議などの対応をしたことで、事業主等から解雇、降格、減給等の不利益を受けること

② 環境型セクシュアルハラスメント 職場で行われるセクハラ行為によって仕事の

環境が損なわれ、仕事をする上で見過ごせないほど重大な支障が生じること

③ 同性から同性に対するもの、女性から男性に対するものもセクハラに該当

<具体的な例>

- ・ 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言

- ・ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ・ うわさの流布
- ・ 不必要な身体への接触
- ・ 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ・ 交際・性的関係の強要
- ・ 性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- ・ その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

ウ 妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメント

- ① 制度等の利用への嫌がらせ型
- ② 解雇その他不利益な取り扱いを示唆するもの
- ③ 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの
- ④ 制度を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

エ 状態への嫌がらせ型

- ① 解雇その他不利益な取り扱いを示唆するもの
- ② 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの

(2) 利用者やその家族等によるもの

ア 利用者やその家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント

- ① 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾をはく等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ② 精神的暴力（大声で威嚇する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

- ③ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、その他従業員が嫌がる性的な行為するなど）
- ④ その他、従業員やその親族に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）、従業員個人に対する威迫・脅迫、職員個人の人格を否定・侮辱する発言。

イ 利用者やその家族等からの過剰または不合理な要求

- ① 合理的理由のない謝罪の要求
- ② 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

ウ 利用者やその家族等からの合理的範囲をこえる時間的・場所的拘束

- ① 合理的な理由のない長時間の拘束
- ② 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

エ 利用者やその家族等からのその他のハラスメント行為

- ① プライバシーの侵害行為
- ② その他各種のハラスメントなお、以上の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではない。

<具体的な例>

- ・ 強くこづいたり、身体的暴力をふるう
- ・ 攻撃的・威圧的な態度で大声を出す
- ・ 机や椅子などをたたいたり蹴ったり、物を投げる、または投げようとする行為を行う
- ・ 書類を破る
- ・ 制度上認められていないサービスを強要する

- ・ サービス提供上（契約上）できないサービスや業務外のサービスを強要する
- ・ あるいは「他のスタッフはやってくれた」など他者を引き合いに出して強要する
- ・ 「バカ」「クズ」などと言う
- ・ 人格を否定するような発言をする
- ・ からかいや皮肉を言う
- ・ 差別的（国籍、宗教、性別など）な発言をする
- ・ 営業時間外のサービスや訪問・連絡を強要する。
- ・ 食事やデートへの執拗な誘い
- ・ 性的な関係を要求する
- ・ 会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける
- ・ サービス提供上不必要に個人的な接触をはかる（体に触れてくる）
- ・ 繰り返し性的な電話をかけたり、他者に対して吹聴する
- ・ サービス提供中に胸や腰などをじっと見る
- ・ 性的冗談を繰り返したり、しつこく言う
- ・ 握手した手を離さない
- ・ 匂いを嗅ぐ
- ・ 体をぴったりくっつける
- ・ アダルトビデオを流したり、わいせつな本を見えるように置く
- ・ 訪問時にズボンをはかない、上半身裸で対応する。等

（3）訪問先・利用者宅でのハラスメント

ア パワーハラスメント

- ① 身体的暴力を行うこと。

② 違法行為を強要すること。

③ 人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと。

<具体的な例>

- ・ 強くこづいたり、身体的暴力をふるう
- ・ 攻撃的態度で大声を出す
- ・ 机や椅子などをたたいたり蹴ったりする
- ・ 書類を破る
- ・ 制度上認められていないサービスを強要する
- ・ サービス提供上（契約上）受けていないサービスを要求する
- ・ あるいは「他のスタッフはやってくれた」など他者を引き合いに出して強要する
- ・ 「バカ」「クズ」などと言う
- ・ 人格を否定するような発言をする
- ・ 「ハゲ」「デブ」「ネクラ」など身体や性格の特徴をなじる
- ・ からかいや皮肉を言う
- ・ 差別的な発言をする

イ セクシュアルハラスメント

① 利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること

② 性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること

<具体的な例>

- ・ 食事やデートへの執拗な誘い
- ・ 性的な関係を要求する
- ・ 会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける

- ・ サービス提供上不必要に個人的な接触をはかる（体に触れてくる）
- ・ 繰り返し性的な電話をかけたり、他者に対して吹聴する
- ・ サービス提供中に胸や腰などをじっと見る
- ・ 性的冗談を繰り返したり、しつこく言う
- ・ 握手した手を離さない
- ・ 匂いを嗅ぐ
- ・ 体をぴったりくっつける
- ・ アダルトビデオを流す
- ・ わいせつな本を見えるように置く

2 ハラスメントを予防するための取組と対応

(1) 職場

- ① ハラスメントを予防するために必要な情報等を従業員に提供する。また、相談しやすい環境づくりに努める。

(2) 利用者及び家族

- ① ハラスメント等の発生に備え、各従業員が知識及び対処法を習得するための施策を実施する。
- ② ハラスメント等の被害にあった従業員のケアを最優先に努めるとともに、当該利用者や家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行う。
- ③ ハラスメント等に屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- ④ ハラスメント等が行われた場合は、サービス提供等をお断り、または中止させていただくこともあることを周知する。

3 ハラスメント等に関する相談窓口と対応

(1) 法人におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

責任者 : 施設長 林 隆之
担当者 : 事務長 松村多恵
相談窓口 : 宇野真由美・小川竜太郎
電話 : 0836-32-1321

相談窓口、担当者は、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。電話等でも相談を受け付ける。

(2) 相談窓口、担当者と管理者は、被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う。

(3) 相談窓口担当者と管理者は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止のため、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取組を行う。

4 利用者等に対する当該指針の閲覧

本指針は利用者・家族や関係機関が閲覧できるようホームページ等に掲示する。

5 その他ハラスメント防止のために必要な事項

当法人のハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づいて対応する。

附則 この指針は、令和7年4月1日より施行する。