

社会福祉法人 いなほ会 ハラスメント防止に関する指針

1 基本的な考え方

社会福祉法人いなほ会（以下「いなほ会」という）は、ご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、介護現場で働く職員の安全を確保し安心して働き続けることができるよう労働環境を整備することを目的として本指針を定める。

2 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。

- ・性的な冗談、からかい、質問
- ・わいせつ画像の閲覧、配布、提示
- ・性的な噂の流布
- ・身体への不必要な接触
- ・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
- ・交際、性的な関係の強要
- ・性的な言動に対して拒否等を行った部下に対する不利益な取扱い
- ・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

職場において、職務上の地位等の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、下記のようなものをいう。

- ・身体的な攻撃（暴行・障害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ・人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）
- ・過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- ・過大な要求（業務上明らかに不要な事や遂行不可能な事の強制・仕事の妨害等）
- ・個の侵害（私的なことに過度に立入る等）

（３）妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

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職場環境が害される行為をいう。

(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、下記のような行為をいう。

- ・身体的暴力（ものを投げる、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）
- ・精神的暴力（大声で威圧する、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）
- ・セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

3 職場におけるハラスメント対策

(1) 事業所の職員間および取引業者、関係機関の職員との間において、2項(1)～(4)のハラスメントが発生しないよう下記の事に取り組む。

- ・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。
- ・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、ハラスメント防止対策に関する指針を徹底する等ハラスメント研修を行う。

(3) ハラスメントの相談窓口を置き下記の事に取り組む。

- ・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。
- ・ハラスメントを行ったと指摘された職員には弁明の機会を十分に保証する。

4 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と共に下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ・事業所が行うサービスの範囲及び費用について
- ・職員に対する金品の心づけのお断り
- ・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）
- ・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、相談窓口に連絡いただくこと。
- ・職員へのハラスメントを行わないこと

(2) 利用者や家族から、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・家族に何らかの異変があった場合は、各事業所のリスクマネージャーに報告・相談を行う。

(3) 報告・相談のあった事例について、問題点や課題を整理し法人の苦情処理委員会へ報告し対応を検討する。

5 ハラスメントに関する相談窓口と対応

(1) ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者とする。

相談窓口担当：各事業所では、リスクマネージャー（事故防止委員会の長）

法人では、いなほ会苦情処理委員会の相談窓口担当者

（「ふれあいの箱」の投稿等）

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。

電話やメール等でも相談を受け付ける。

(2) 職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合は、相談窓口担当者に報告・相談することができる。

(3) 各事業所の相談窓口担当者はいなほ会苦情処理委員会に報告し、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。

(4) いなほ会苦情処理委員会は、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、状況に応じた取り組みを行う。

6 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

利用者等はいつでも本指針を閲覧することができるよう、事務所内に据え置くとともに、ホームページにも掲示するものとする。

7 その他ハラスメント防止のために必要な事項

関係機関等により提供されるハラスメント防止に関する研修等には積極的に参画し、サービスの質を低下させないように常に研鑽に努める。