

ハラスメント防止対策に関する基本方針

社会福祉法人大里ふくしむら

1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

「社会福祉法人大里ふくしむら」は、利用者に対してより良い介護の実現を目指し、就業規則第13条、第14条、第15条及び第16条に基づき、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止する。ハラスメントは、個人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、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、見過ごされたりすることがあってはならない。従業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、全ての人権が尊重されることを目的とし、本方針を定めることとする。

2. 事業所におけるハラスメント防止に関する基本的考え

本方針におけるハラスメントとは、下記をいう。

職場	<p>(1)パワーハラスメント 職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性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、労働者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。</p> <ul style="list-style-type: none">① 身体的な攻撃（暴行・障害）② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずし・無視）④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）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）⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） <p>(2)セクシャルハラスメント 相手方の望まない性的言動により、他の職員に不利益を与えたり、就業環境を害すると判断される行為であり、下記のようなものをいう。</p> <ul style="list-style-type: none">① 性的な内容の発言 （性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）② 性的な行動 （性的な関係を強要すること、必要なく身体に接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為、強姦など） <p>(3)マタニティハラスメント 妊娠・出産等に関する言動及び妊娠・出産・育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動で、下記のようなものをいう。</p> <ul style="list-style-type: none">①不利益取扱い 妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しないといった行為
----	--

	<p>②就業環境の妨害 妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動をいう。</p> <p>(4) その他のあらゆるハラスメント (1)～(3)のハラスメントのほか、性的嗜好・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメント</p>
介護現場	<p>(1) 利用者及び家族等から職員へのハラスメント（カスタマーハラスメント）をいう。</p> <p>①身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる</p> <p>②精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為） 例：大声をだす、理不尽な要求をする</p> <p>③セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など、性的ないやがらせ行為）</p>

3. ハラスメント対策

職場	<p>(1) 当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。</p> <p>① 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。</p> <p>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。</p> <p>(2) ハラスメント防止のために、年1回は本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。</p> <p>(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、施設長が窓口を統括管理する。</p> <p>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。</p> <p>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つる。</p> <p>③ ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント防止対策委員会で検討する。</p>
介護現場	<p>(1) 利用者及び家族等による職員へのハラスメント防止に向け、次の対策を行う。</p> <p>① 施設が行うサービスの範囲及び費用を明確にする。</p> <p>② 職員に対する金品の心づけを断わる。</p> <p>③ サービス内容に疑問や不満がある場合は、施設長又は重要事項説明書に記載する窓口を相談窓口とする。</p> <p>④ 契約書や重要事項説明書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては解約解除になることを適切に伝える。</p> <p>(2) 利用者・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、施設長に報告・相談を行う。</p> <p>(3) 施設長は、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、ハラスメント防止対策委員会で検討をし、必要な対応を行う。</p>

4. 苦情・相談への対応

(1) 苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等は施設長及びハラスメント担当者に、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職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も申し出ることができる。

(2) 相談体制の整備

①ハラスメント担当者

ア. ハラスメント担当者は、ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・相談の申し出を受け付け、問題処理を行う。

イ. ハラスメント担当者は、ハラスメントの苦情・相談を受け付けた場合は、施設長に報告しなければならない。また、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. ハラスメント担当者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

②施設長

ア. 施設長は、ハラスメント担当者と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題を処理する。

イ. 施設長は、ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合等、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. 施設長は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に注意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対して、弁明の機会を十分に保証する。

③ハラスメント防止対策委員会

ア. ハラスメント防止対策委員会は、施設長及びハラスメント担当者から報告のあった事案及びハラスメントの対応に対して不服申し立てがあった事案等について、その審査、処理にあたることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。

イ. ハラスメント防止対策委員会は、経営・運営会議メンバーを委員とする。

ウ. 委員会において検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。

(3) 秘密の保持

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。

(4) 不服申し立て

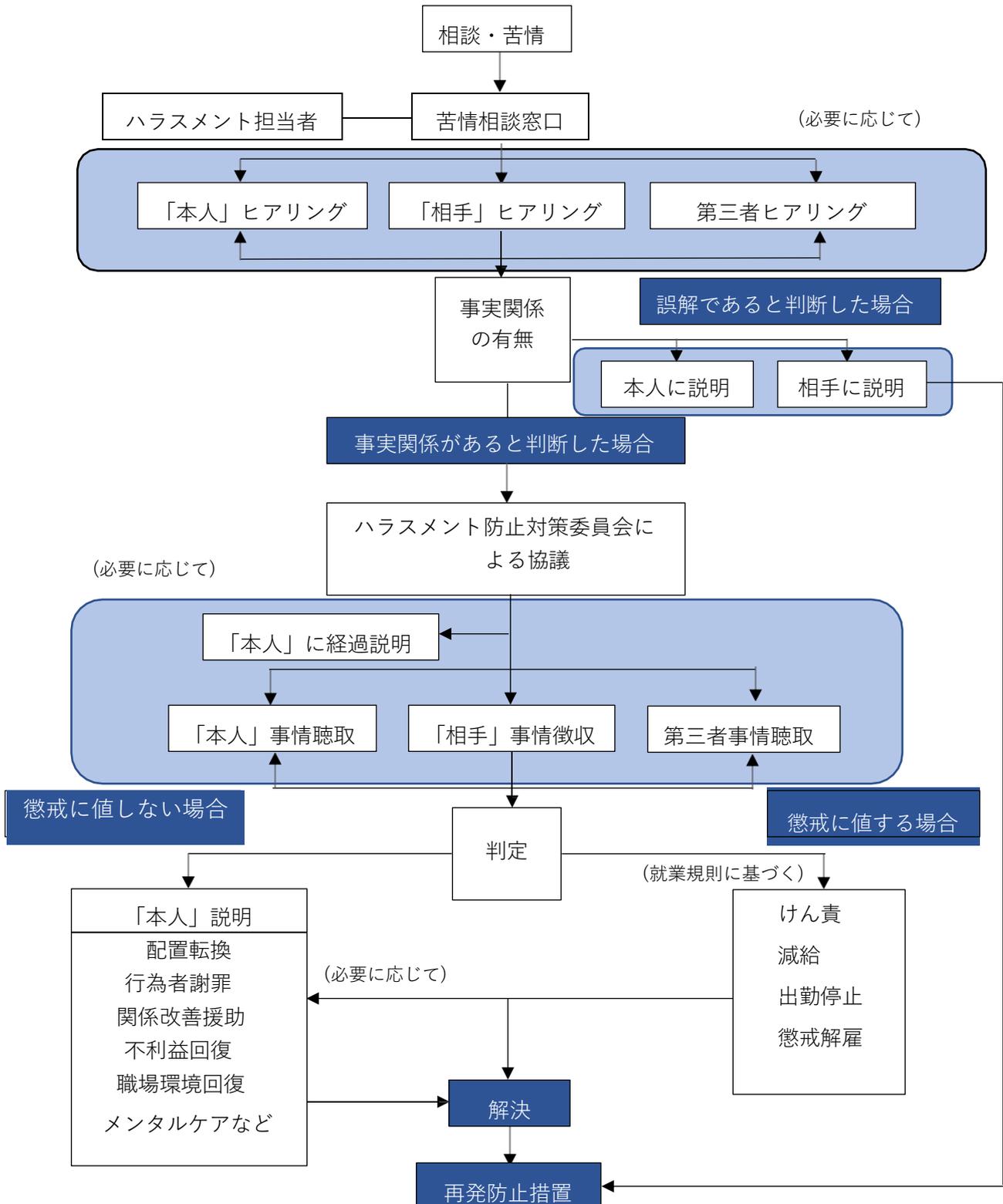
ハラスメントの被害者若しくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

5. 基本方針の見直し

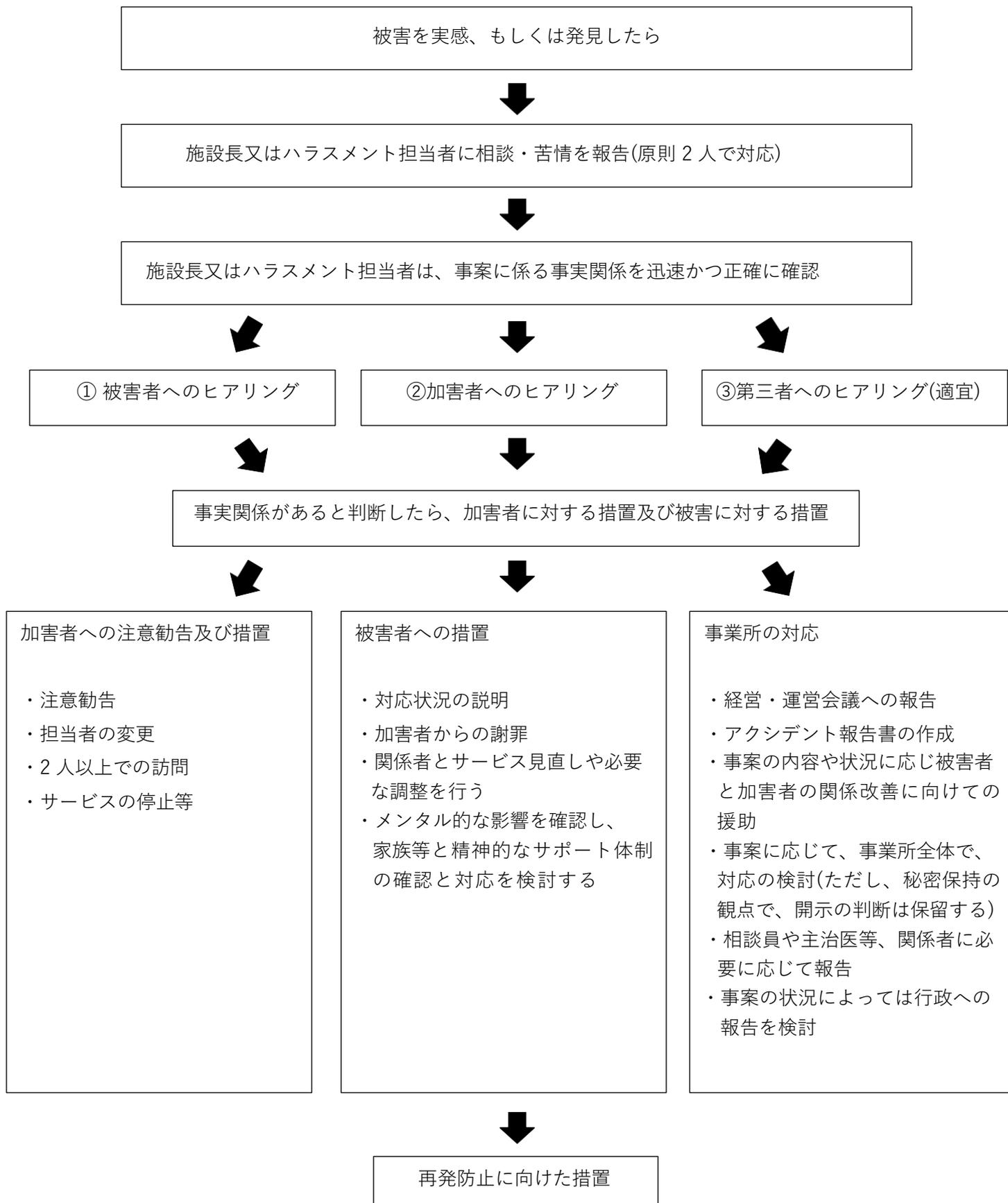
ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本方針の見直しを行うこととする。

6. 対応の流れについて

(1) 職場におけるハラスメント対応の流れ



(2)介護現場におけるハラスメントの対応の流れ



7. ハラスメント対策における職員研修

下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。

(1) 本基本指針

(2) サービスの内容

- ① 契約書や重要事項説明書の内容（利用者に説明していること）
- ② 保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
- ③ 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応
- ④ 金品などの心づけのお断り

(3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと

(4) 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと

(5) 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること

(6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること

(7) その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること。

8. 指針の閲覧について

ハラスメント防止対策に関する基本方針は、求めに応じていつでも利用者及び家族等が自由に閲覧できるように、当法人の施設玄関に掲示する。

9. ハラスメント担当者（相談窓口）

業務第一課長	鈴木 真紀
主任	小池 義明

附則

この指針は令和6年7月11日より施行する。