

ハラスメント防止のための指針

医療法人社団 平成会

2025 年 1 月 1 日改定

基本方針

当法人は、就業規則第 29 条（職場のパワーハラスメントの禁止）第 30 条（セクシャルハラスメントの禁止）を定め、より質の高いサービスを提供の実現のためにハラスメントによる個人の尊厳を傷つける行為を防止する。ハラスメントは社会的に許されない行為であり、いかなるハラスメント行為であっても、これが黙認されて見過ごされる事の無い様に、ハラスメント防止のための体制を整備するとともに、職員一人一人がハラスメントについて理解を深め、法人全体でハラスメント防止に努めます。

1. ハラスメント防止に関する基本的な考え

本指針においてのハラスメントとは以下の内容となる。

（1）パワーハラスメント

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、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言う。

- 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・仲間外し・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）

（2）セクシャルハラスメント

- 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）

（3）マタニティハラスメント

- 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（契約社員の場合）といった行為
- 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行う。支援現場 利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

（４）ソーシャルメディアハラスメント

SNS 等で 職場の人間関係を持ち出し行われる嫌がらせのことをさす。

具体的には

- ① SNS などで、半ば強制的に連絡を取ろうとしたり、連絡を強要するケース。
- ② SNS 上でリアクションを強要したりするケース。
- ③ SNS 上で、相手の意向を考えずにプライバシーの侵害に当たるケースなどがあげられます。

（５）モラルハラスメント

倫理や道徳に反して行われる嫌がらせのことを指す。物理的な行為はないが、無視や嫌がらせなどで相手を精神的に追い詰めるケースが考えられます。

- ① 無視をする
- ② 明らかな不機嫌な態度を見せる③暴言を吐く・大きな声で怒鳴るなどがあげられます。

（６）カスタマーハラスメント

顧客（お客様やご家族）や取引業者等からの迷惑行為や悪質クレーム。理不尽なクレームであることが多く、

- ① 無理難題を吹きかけ、大声で謝罪を求める
- ② ネットへ酷評を書き込むなどの嫌がらせ
- ③ サービスの向上を求めると称した、過度な要求やクレーム
- ④ 極端な場合には、店舗にきて職員を長時間にわたり詰問するなどの行為・クレーム等

2. 事業所（施設）の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

（１）円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、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回はハラスメントに関する研修会または勉強会を行う。

5. ハラスメントの相談窓口と対応。

事業所における相談窓口は、基本事業所の長とするが、法人のハラスメント相談窓口も置き、より相談しやすい環境を設ける。

【ハラスメント相談窓口】

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。また、窓口には、男性、女性の担当者を配置し、電話、メールでも相談を受け付ける。

○ 電 話 ： 0 2 4 2 - 3 6 - 7 2 6 1 （受付時間 9:00～17:00）

○ E メール：h-hayashi@heiseikai-group.com

- （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、責任者会議で検討する。（介護現場におけるハラスメント対策）

６．職員によるお客様・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。

（１）下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ② 職員に対する物品や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、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に施設長まで連絡いただく
- ④ 職員へのハラスメントを行わないこと

７．お客様・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、上司及び事業所の長に報告・相談を行う。

８．事業所の長は、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、責任者会議で検討をし、必要な対応を行う。（職員研修）

９．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 介護サービスの内容 ・ 契約書や重要事項説明書の利用者への説明 ・ 介護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 ・ お客様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 ・ 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 お客様・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、お客様・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

ること、その場合には速やかに報告・相談すること

附則

本指針は令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

改 定令和 7 年 1 月 1 日