ライフネット居宅介護支援事業所

ハラスメント防止に関する指針

株式会社ライフネット

ハラスメント防止に関する指針

1.　目的

職場における各種ハラスメントを防止するための各種活動や体制を整備するために本指針を策定し、管理者などを含む全職員に、本指針を周知・啓発する。

2.　基本的考え方

職場での労働者の就業環境を害する言動（ハラスメント）はあってはならない。そのため、これを防止すると共に、それに起因する問題の早期解決を図ることが肝要である。

また、ハラスメントを行った者については、厳正に対処する。特に以下については、法律により対応が求められており、より厳重な対策を立てる必要がある。

・男女雇用機会均等法に基づく「セクシュアルハラスメント」の防止
・労働施策総合推進法に基づく「パワーハラスメント」の防止
・育児・介護休業法に基づく「マタニティハラスメント」の防止

併せて、このほかのハラスメントの防止にも積極的に取り組むこととする。また、これらのハラスメントの行為者については、厳正に対処する。

3.　ハラスメントの定義

(1)　セクシュアルハラスメント

セクシュアルハラスメントとは、職場（*1）で行われる、労働者（*2）の意に反する性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害されることである（厚生労働省「職場におけるハラスメント対策マニュアル」より）。

*1　職場…労働者が業務を遂行する場所を指す。通常就業している場所以外にも労働者が業務を遂行する場所であれば「職場」に含まれる。したがって訪問介護、看護などのサービス時の利用者宅も職場である。勤務時間外の「宴会」「懇親の場」であっても、参加がほぼ義務であるなど、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当する。

*2　労働者…正規雇用労働者だけでなく、パートタイム労働者、契約社員などのいわゆる非正規社員も含む、事業主が雇用するすべての労働者をいう。また、派遣社員に関しては派遣元事業主、派遣先事業主両者とも措置を講じる必要がある。

男女雇用機会均等法では、セクシュアルハラスメントを以下の２種に分類している。

・対価型セクシュアルハラスメント
　職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それを拒否したことで解雇、降格、減給などの不利益を受けること。
・環境型セクシュアルハラスメント
　性的な言動が行われることで職場環境が不快なものとなり、労働者の能力発揮に大きな悪影響が生じること。

事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者、学校における生徒などもセクシュアルハラスメントの行為者になり得るものであり、男性も女性も行為者にも被害者にもなり得るほか、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当する。

職場でのセクシュアルハラスメントは、相手の性的指向（人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか）、または性自認（性別に関する自己意識）にかかわらず、該当することがあり得る。

「ホモ」「オカマ」「レズ」などを含む言動は、セクシュアルハラスメントの背景になり得る。

また、性的性質を有する言動はセクシュアルハラスメントに該当する。

＜セクシュアルハラスメントの例＞

・必要もなく手や腕を触る
・抱きしめる
・入浴介助中、あからさまに性的な話をする　など

(2)　パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えられたり、職場環境を悪化させられたりする行為である（厚生労働省「職場におけるハラスメント対策マニュアル」より）。

＜パワーハラスメントの分類＞

・身体的な攻撃…物を投げられる、唾を吐かれる、殴られる、胸ぐらをつかまれる
・精神的な攻撃…同僚の前で無能扱い・大きな声で叱責される、執拗に叱られる、怒鳴る、脅す、理不尽なサービスを要求する
・人間関係からの切り離し…他職員との接触禁止、無視され挨拶されない
・過大な要求…就業間際に毎回過大な業務、達成できないノルマ・仕事量
・過小な要求…仕事を与えられない、ほかの簡単・単調な仕事を強要される
・個の侵害…勝手にスマホや机の中をのぞかれる、休みの理由をしつこく聞かれる
・その他

(3) 妊娠・出産などに関するハラスメント（マタニティハラスメント）

マタニティハラスメントとは、職場において行われる上司・同僚からの「妊娠・出産したこと、育児休業などの利用に関する言動」により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業などを申出・取得した男女労働者などの就業環境が害されることである（厚生労働省「職場におけるハラスメント対策マニュアル」より）。男女雇用機会均等法、育児・介護休業法では、マタニティハラスメントを以下の２種に分類している。

・制度などの利用への嫌がらせ型

産前休業、育児休業などの制度や措置利用に関する言動により就業環境が害されるもの。

・状態への嫌がらせ型

女性労働者が妊娠、出産したことなどに関する言動により就業環境が害されるもの。

なお、以下の言動はハラスメントではない。

・認知症の症状として出現した言動（BPSD など）

認知症の症状として出現した言動（BPSD など）はハラスメントではない。ただし、病気の症状として出た暴言、暴力であっても、職員の安全確保に配慮する必要があることは変わりない。事業所として、ケアマネや医師、行政などと連携を取りながら適切な対応をすることが大切である。また、暴言・暴力などを受けた場合は、一人で問題を抱え込まずに、すぐに上司などに報告し、組織的な対応を依頼すること。

・利用料の滞納

滞納は債務不履行の問題。ただし、不払いの際の言動がハラスメントに該当する場合もある。

・苦情の申し立て

苦情の申し立てはハラスメントではない。ただし、苦情申し立ての際の言動がハラスメントに該当する場合もある。

4. 管理体制

(1) 相談窓口の設置

職場におけるハラスメントの防止を推進し、ハラスメントゼロを実現・継続するために、一元的なハラスメント相談窓口をあらかじめ設置し、相談窓口の担当者を配置する。

ハラスメントが現実に起きている場合だけでなく、その恐れがある場合や該当するか否か微妙な場合であっても広く相談に対応する。

(2) 相談に関して

相談したことや事実関係の確認に協力したことなどをもって不利益な取り扱いをしてはならない。相談者・行為者などのプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知すること。

ハラスメントの被害者に限らず、すべての職員はハラスメントに関する相談および苦情を相談窓口へ申し出ることができる。

(3)　研修

ハラスメントに関する研修を以下の通り実施する。

・新入職員　　入社時　ハラスメントを受けたときの対応などについて

・全職員　　年１回　ハラスメントの防止について

(4)　周知・啓発

ハラスメントの内容、ハラスメント禁止の旨、厳正な対処をする旨などについて、本指針に規定すると共に、職員に周知・啓発する。

利用契約書に『暴言などによって信頼関係維持が困難となり、サービス提供ができなくなった場合は、書面で通知することで契約解除できる』と明記する。

5.　ハラスメント発生時の対応

ハラスメント発生時の対応は以下の通りとする。

(1)　相談窓口、本部

・事実関係を迅速かつ正確に確認する（必要に応じて、行為者、被害者、上司、その他職員などに事実関係を聴取する）

・前項の聴取を求められた職員などは、正当な理由なくこれを拒むことはできない

・事実関係が確認できた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置をとる

・事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を厳正に行う

・再発防止に向けた措置を講ずる（事実確認ができなかった場合も含む）

(2)　被害者

・自身の身を守ることを最優先とし、危険を感じた場合はその場を離れる

・注意しても止まらない場合などは、「ケアを提供できる状況ではないのでこれで失礼します」と言って、その場から離れる。安全な場所まで移動したら、管理者など上司に連絡する

(3)　対応例

・話し合いでハラスメントを行わないよう申し入れ、対応で改善可能なことは聞き入れる

・担当を変える、または複数で対応する

・行為者の言動、話し合いの内容、事業所の対応内容などをこまめに記録しておく

・ケアマネ、包括なども交えて話し合い、サービス提供困難な場合には契約解除を検討する

・契約解除に当たっては、事前に役所へ相談しておく

・必要があれば「契約解除通知書」を発行する。通知書には解除に至る根拠を明記すると同時に、解除までに同様の行為があった場合は、即日解約の旨を明記しておく

・利用契約書に『暴言などにより信頼関係維持が困難となり、サービス提供ができなくなった場合は、書面で通知することで契約解除できる』と明記しておく

６．　情報提供(閲覧)の方針

本指針は、職員に周知・啓蒙し、閲覧の求めがあった場合は、これに応じるものとする。

7.　その他

本指針は必要に応じて改訂し、改訂時には内容について、全職員に周知徹底する。

附則

本指針は令和　6　年　4　月　1　日より施行する。