

社会福祉法人松寿会

ハラスメント防止の取組み

ハラスメント防止基本方針と対応

松寿会ハラスメントに対する考え方、姿勢

ハラスメントとは

職員の責務

監理監督者の責務

防止対策の推進、苦情相談への対応

社会福祉法人松寿会 ハラスメント廃止宣言

社会福祉法人松寿会 ハラスメント廃止職員宣言

入所者（利用者）・家族等からの（カスタマー）ハラスメント防止

カスタマーハラスメントとは

介護現場におけるハラスメントへの基本方針

患者・家族等から受けるハラスメントへの考え方

カスタマーハラスメント対策とその備え

職員へのハラスメント（暴言・暴力等）廃止へのご協力をお願い

ハラスメント防止基本方針と対応

■ ハラスメントに対する考え方、姿勢

ハラスメントは人権にかかわる問題であり、職員個人の人格や尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為である。またチーム連携が求められる介護の現場において職員相互の信頼を損なうだけでなく、個人の能力の有効な発揮を妨げ、組織の秩序や業務遂行を阻害するものとなる。

そのため社会福祉法人松寿会では職場におけるハラスメントを禁止する。職場における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。

この基本方針は、ハラスメントについて職員一人ひとりが理解を深め、松寿会全職員の人権が尊重され、安心した職場環境で従事することを実現するため、職場におけるハラスメントの定義、その防止対策、及びハラスメントが発生した場合の適切な対応について示すものである。

■ ハラスメントとは

ハラスメントとは「嫌がらせやいじめ」のこと、広義には人権侵害を意味する。

他人に対する発言や行動が、本人の意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることを指す。

(1) パワーハラスメント

「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の優位的な関係を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は就労環境を悪化させる行為をいう。なお、業務上必要かつ相当な範囲を超えない注意指導・業務命令等は該当しない。」

(2) セクシャルハラスメント

「職場」において行われる「労働者」の意に反する「性的な言動、行動」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就業環境が害されたりすること。

また、性的指向・性自認に関するハラスメントや、これらを本人の意向に反して曝露するアウトティング行為もこれに該当する。また異性に対する言動だけでなく同性に対する言動も該当する。

(3) マタニティハラスメント

職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動）により妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申請・取得した「男女労働者」の就業環境が害されること。 ※妊娠・出産及び育児等の「等」には介護を含むものとする。

尚、業務分担や安全配慮の観点からの言動については、妊娠出産・育児等に関するハラスメントには該当しない。

■ 職員の責務

（１）ハラスメントの禁止

すべての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。職場の一人ひとりの人格を尊重し、互いが大切なパートナーとしての意識を持ちハラスメントのない働きやすい職場づくりをめざす。

（２）ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合又は見た場合は、上司又はハラスメント相談窓口にご相談をする。

■ 管理監督者の責務

（１）職場環境の整備

職員間のコミュニケーションが取られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を整える。

（２）苦情・相談への対応

職員からハラスメントに関する苦情・相談の申し出があった場合は、迅速かつ適切に対応する。

（３）職員の意識啓発の推進

職員がハラスメントについて正しく理解し、職場におけるハラスメントの未然に防止するため、全ての職員に対しハラスメント防止研修（年 1 回）を実施する。

■ 防止対策の推進、苦情相談への対応

職員一人ひとりがハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントのない職場環境を整備するため、基本方針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、研修、啓発を行う。更に発生時には速やかに解決に向けた対応を行う。

（１）対応体制（ハラスメント防止委員会・相談窓口）

- ・ハラスメント防止委員会は「相談窓口」（以下 相談窓口）を設置し、職員向けの教育・啓発、調査活動を行うとともに、ハラスメント発生時には解決に向けた相談対応を行う。
- ・相談員は常に中立的な立場を保持し、ハラスメント解決のための事情聴取等の権限を有する。
- ・相談員が活動することによって、不利益な取扱いが行われないようにする。

（２）苦情・相談の申し出

職員等はハラスメント相談員に職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、他の職員が受けているハラスメントを見て不快に感じた職員も申し出ることができる。職場においてハラスメントが生じた場合、迅速かつ適切な対応をするため、相談体制を整える。

① ハラスメント相談員の設置

- ア. ハラスメント相談員は、法人内でのハラスメントの総合的な相談窓口として問題処理を行う。
- イ. ハラスメント相談員は、法人が選任したハラスメント対応窓口相談員とする。
- ウ. 法人は必要に応じてハラスメント相談員を指名することができる。

- エ. ハラスメント相談員は、関係部署、担当者と連携・協力しながら問題処理を行う。
- オ. ハラスメント相談員からの報告を受けたハラスメント防止委員会委員長は、問題処理において、そのハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合、幹部会の開催及び審査、処理の依頼を行うことができる。
- カ. ハラスメント相談員は、ハラスメント防止委員会に相談の対応状況を報告する。

②ハラスメント防止委員会

- ア. ハラスメント防止対策委員会は定期的（3ヶ月に一度）に開催し、法人内で発生したハラスメント行為の把握をするとともに、課題の検討、調査、防止のための職員への研修等を行う。
- イ. 委員長は、法人が選任した者とする。
- ウ. 委員は、法人が選任した者とする。
- エ. 委員長が必要であると認めるときは、委員以外の者をハラスメント防止委員会に出席させることができる。

（3）適用範囲

次に規定する範囲の苦情・相談の問題処理を行う。

- ・職員間の職場におけるハラスメント
- ・職員と職員がその職務に従事する際に接する、業務委託及び人材派遣契約による業務従事者等との間の職場におけるハラスメント
- ・就活中や実習中におけるハラスメント
- ・関連連携先におけるハラスメント

（4）苦情・相談の処理

① 事実関係の調査

ハラスメント相談員は、ハラスメントを認めたり、職員等から苦情・相談の申し出があった場合、速やかに事実関係の調査を開始する。

② 面談

ハラスメント相談員が、苦情・相談の申出者等、関係者への面談を行う際は、原則として複数で対応する。

③ 対応方法の検討

ハラスメント相談員は、事実関係の調査に基づき、適切な対応方法を検討し、問題処理にあたる。

④ 処理経過の記録

ハラスメント相談員は、苦情・相談の内容、処理経過を記録する。

（5）秘密の保持

① 個人情報保護

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、知り得た相談内容等を漏らしてはならない。

② 情報公開 苦情・相談に係る一切の情報は、公開しない。

(6) 不利益取り扱いの禁止

苦情・相談の申出者等に対し、不利益な取り扱いをしてはならない。

(7) 不服の申し出

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、ハラスメント相談員による問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止委員会に対し審査を申し出ることができる。

■ 制裁

懲戒処分等、人事管理上の措置を行うことがある。

社会福祉法人松寿会 ハラスメント廃止宣言

ハラスメントは人権にかかわる問題であり、職員個人の人格や尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。またチーム連携が求められる介護の現場において職員相互の信頼を損なうだけでなく、個人の能力の有効な発揮を妨げ、組織の秩序や業務遂行を阻害するものとなります。

そのため社会福祉法人松寿会は職員一人ひとりが互いの人格を尊重し、個人の能力を十分に発揮できる安心した職場環境実現のためハラスメント廃止に取り組むことを宣言します。

万一問題が発生した場合は、事実関係の調査等、迅速かつ適正な措置が行われるよう最大限の努力をします。

1. ハラスメント対策規定を施行し、問題が発生した場合は事実関係調査の上、懲戒規程に基づき厳正な対処を行います。
2. ハラスメントに関する「相談窓口」を設置します。相談窓口はハラスメントの被害事案の有無に限らずハラスメント全般について申し出ることが出来ます。
3. 相談の申し出があった職員のプライバシーを保護します。
4. ハラスメントを目撃し通報を行った職員や情報提供を行った職員のプライバシーを保護します。
5. ハラスメントが職場内で発生しないよう研修会等を定期的実施し、指導・啓発に努めます。

令和4年4月1日

社会福祉法人松寿会

特別養護老人ホーム こらの郷

社会福祉法人松寿会 ハラスメント廃止 職員宣言

ハラスメントは、職員個人の人格や尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。そこで私達松寿会職員は介護に携わる者として、患者・利用者様の人権を大切にすると同様、共に働く職員一人ひとりの人格を尊重します。そして互いを働くパートナーとして認めハラスメントのない働きやすい職場づくりをめざします。

「ハラスメントをしない・させない・見逃さない職場づくりの実現」

- 私達はハラスメントをしません。
- 私達はハラスメントをさせません。
- 私達はハラスメントを見逃しません。

令和4年4月1日

社会福祉法人松寿会 職員一同

利用者・家族等からの（カスタマー）ハラスメント防止

■ カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントについて確定した定義はありませんが、ここでは、身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをあわせて、「介護現場におけるハラスメント」としている。

具体的には、介護サービスの利用者や家族等[※]からの、以下のような行為を「ハラスメント」と総称する。

※利用者や家族等の「等」とは、家族に準じる同居の知人または近居の親族を意味する。

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（コップを投げつける／蹴る／唾を吐く／つねる）

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、おとしめたりする行為

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する。侮辱する、誹謗中傷、脅迫、強要、恐怖を与える行為等

具体的な解決方法がわからない要求（誠意をみせろ!）、屈辱的な謝罪の要求

セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」）

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為や言動

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

その他 悪質なクレーム行為やストーカー行為等

例：長時間の電話、ストーカー（つきまとい）行為、理不尽な苦情、長時間の居座り

（注意事項）

1. 認知症等の病気や脳卒中後の高次脳機能障害、または障害の症状として現われた言動（BPSD等）は、「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによってアプローチする必要がある。
2. 「利用料金の滞納」や「苦情の申立て」は「ハラスメント」でなく別問題として対応する必要があります。

■ 介護現場におけるハラスメントへの基本方針

社会福祉法人松寿会は、従事する職員に対する利用者や家族からのハラスメント行為を防止し、ハラスメント事案が発生した場合には適切な対応と職員のメンタルヘルスの保持を行うとともに、日頃から安心して働き続けることができる職場環境を整えるため以下の取り組みを行う。

ハラスメントの予防・排除

ハラスメント対策は法人の責務であり、いかなる場面においてもハラスメントを容認せず、その排除に努める。また、ハラスメントを予防するために必要な情報等を職員に提供する。

組織的対応

就業中に発生したハラスメントは、担当者や担当部署だけでなく、法人組織の責任をもって取り組む。ハラスメントが発生した場合にすぐに上司に報告・相談ができる体制と環境を整える。

外部機関との連携

法人組織はハラスメントへの対応について、処理が難しいと判断した場合、即時行政や警察等の関連機関に相談、応援を求める。

教育啓発

職員のハラスメントへの対応力強化やハラスメント排除の意識を高めるため、研修会の開催や外部研修会の受講の促しなどを行う。また、利用者等へも協力をお願いする。

利用者・家族等から受ける（カスタマー）ハラスメントへの考え方

■ 「どんなことがあろうとも、暴力・性的いやがらせまでを受ける理由はない」ことを理解

カスタマーハラスメントはあらゆる業界で発生する。そうした中でも介護の業界では（ハラスメントの）被害を受けても「利用者さんのしたことだから我慢しなければならない」「家族の言うことだから言うことを聞かねばならない」と対応してきたところがある。そこで職員には利用者や家族から受ける（カスタマー）ハラスメントについては以下のように捉え、理解して頂きたい。

- 職員として（ハラスメントを受けたら）我慢する必要はない。
- まずは上司や同僚に相談する。
- ハラスメントは個人で対応するものでなく組織として解決するもの。

職員は…

「どのような理由があろうとも、暴力・性的嫌がらせを受ける理由はない…」

■ カスタマーハラスメント対策とその備え

予防的な対応や準備

(1) 法人の対応

①事業所としての基本方針を策定し周知を図る

- 事業所はハラスメントの予防と対策について明確な基本方針を持つ。
- その基本姿勢に立って、ハラスメントが発生しないよう具体的に対策を講じる。
- ハラスメント対策について職員に周知を図り職員が安全で安心して働ける環境を提供する。

②利用者等に事業所の基本方針等の説明を行う

利用者等に事前に、ハラスメント対策に関する事業所の方針を説明し、理解を得る。

- 利用者への協力文書「ハラスメント廃止への御協力をお願い」を配付
- 契約書、重要事項説明書への記載
- 介護保険サービスにおいて提供できるサービスの内容や範囲について、利用者等に確実に理解をしてもらう。

③職員が現場で受けたハラスメントの状況把握、相談・報告体制の構築

職員からの相談・報告体制を整えて共有する

④職員に対する研修と職場での話し合いの場の設置、定期的な開催

- 年1回、管理者・職員に対するハラスメント研修を実施。
- 研修はハラスメントの定義や発生要因等 事例等も踏まえ職員の認識を共有するとともに組織としての発生予防策への意識を高める。
- 研修では、職員が管理者等に相談せず抱え込んでしまうことのないようにする。

⑤日頃からのハラスメント対策のための他の機関との連携

- ケアマネジャー等の多職種・関係機関、行政（保険者・地域包括支援センター・保健所等）と連携し対応できる体制を構築する。
- 具体的には、多職種でのサービス担当者会議を開き、ハラスメント防止策を検討しケアプランの見直しなどを行う。
- その際、個人情報の問題から必要な範囲で情報共有する。
- 利用者だけではなく世帯全体に課題がある場合は、状況や課題を行政に報告・相談する。

職員へのハラスメント（暴言・暴力等）廃止へのご協力をお願い

介護の現場では、従事者が利用者や家族からの暴言・暴力等が原因で休職や離職を余儀なくされるケースが増加傾向にあります。

2021年、厚生労働省の指導にて介護事業所におけるハラスメント防止対策への取り組みが始まりました。また2022年4月より職場におけるパワーハラスメント、セクシャルハラスメント等について全国事業者へ防止措置への取り組みが義務付けられました。

当法人では職員が人格ある一人の人間として尊重され、個人の能力が十分発揮できる「ハラスメントのない安心で安全な職場づくり」の強化をはかることとなりました。

利用者、家族の皆様にはこうした私どもの運営趣旨をご理解頂き、職員に対するハラスメント（暴言・暴力等）廃止への取り組みにご理解と御協力を頂きますようお願い申し上げます。

【ハラスメントの具体的例】

■ 身体的暴力（身体的な力で相手に危害を加える行為）

殴る、蹴る、叩く、モノを投げる、手を引っかく、つねる、服を引っ張る、ちぎる、唾を吐く 等

■ 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つける、おとしめる行為）

怒鳴る、大声で威嚇する、威圧的な態度で文句を言う、
理不尽な要求「（一方的に）この程度やって当たり前、プロなんだからそれくらい我慢しろ…等」

■ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、性的嫌がらせ等）

必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的な話、容姿をからかう、食事等に執拗に誘う 等

■ その他プライバシーの侵害、個人情報の漏洩

職員の写真を無断で撮る、プライバシーにかかる内容をしつこく聞く、SNS等への掲載等

これら行為が当法人内のサービス利用期間において発生した場合、また再三の注意にも関わらず改善がみられない場合はサービス停止や契約の解除となります。また、事態の緊急性、犯罪性が高いと判断した場合は直ちに警察への通報を行います。

令和4年4月1日
社会福祉法人松寿会
特別養護老人ホーム こくらの郷