

ハラスメント防止のための指針

株式会社ヘルシーサービス

【ハラスメント防止に関する基本的考え方】

1. 当事業所は、安定したより良い介護サービスを提供するため、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するため本指針を定めることとする。
2. 本指針におけるハラスメントとは、下記を言う。

(1) 職場(上司と部下間や同僚職員間)におけるハラスメント

ア 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、職員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・傷害)
- ② 精神的な攻撃(脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)
- ③ 人間関係からの切り離し(隔離、仲間外れ、無視)
- ④ 過大な要求(業務上明らかに不要や遂行不可能なことの強制、仕事の妨害)
- ⑤ 過小な要求(業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、仕事を与えないこと)
- ⑥ 個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

＜具体的な例＞

- ① 殴打、足蹴りを行うこと／相手に物を投げつけること
- ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと／他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと／相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を、当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること
- ③ 1人だけ会議に出席させない／別席にされるなど
- ④ スキルを大きく超えた仕事を任せて、フォローをしないなど
- ⑤ 遅刻早退が多く、業務に支障があるので、意図的に雑務ばかりを任せること
- ⑥ 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること／労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること など

イ セクシュアルハラスメント

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。また、職場の環境が不快なものとなったため、労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の支障が生じること

<具体的な例>

- ① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ② わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ③ 噂の流布
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 性的言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際・性的関係の強要
- ⑦ 性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- ⑧ その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動 など

(2)介護現場(お客様・ご家族・その関係者等と職員間)におけるハラスメント

◆お客様・ご家族・その関係者から職員へハラスメント

ア パワーハラスメント

身体的暴力や個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする精神的暴力

<具体的な例>

- ① 強くこづく、身体へ暴力をふるう
- ② 攻撃的態度で大声を出す、威圧的な態度をとる
- ③ 机や椅子などをたたいたり蹴ったりする
- ④ 書類を破る
- ⑤ 制度上認められていないサービスを強要する
- ⑥ サービス提供上(契約上)受けていないサービスを要求する
- ⑦ あるいは「他のスタッフはやってくれた」など他者を引き合いに出して強要する
- ⑧ 「バカ」「クズ」などと言う
- ⑨ 人格を否定するような発言をする
- ⑩ 「ハゲ」「デブ」「ネクラ」など身体や性格の特徴をなじる
- ⑪ からかいや皮肉を言う
- ⑫ 差別的な発言をする など

イ セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
＜具体的な例＞

- ① 食事やデートへの執拗な誘い
- ② 性的な関係を要求する
- ③ 会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける
- ④ サービス提供上不必要に個人的な接触をはかる（体に触れてくる）
- ⑤ 繰り返し性的な電話をかけたり、他者に対して吹聴したりする
- ⑥ サービス提供中に胸や腰などをじっと見る
- ⑦ 性的冗談を繰り返したり、しつこく言ったりする
- ⑧ 握手した手を離さない
- ⑨ 匂いを嗅ぐ
- ⑩ 体をぴったりくっつける
- ⑪ アダルトビデオを流す
- ⑫ わいせつな本を見えるように置く など

ウ カスタマーハラスメント（お客様・ご家族・関係者等からの著しい迷惑行為）

お客様等からの要求や言動が、社会通念上妥当な範囲を著しく超え、職員の就業環境や心身の健康を害する行為

（「お客様等」とは、当事業所の介護サービスの利用者及びそのご家族に限らず、取引先や関係機関の職員等、当事業所の事業に関係を有する者を広く含む。また、電話やSNS等インターネット上で行われる言動も対象となる。）

＜具体的な例＞

- ① 暴言・脅迫・人格否定発言の繰り返し
- ② 長時間にわたる過剰なクレーム・要求（同様の内容を執拗に繰り返すなど）
- ③ 業務と無関係な個人情報の開示要求や私的交際の強要
- ④ 契約や法令に反するサービスの強要
- ⑤ SNS やインターネット上での事実無根の誹謗中傷や名誉毀損
- ⑥ 身体的威嚇行為（物を投げる、叩く、机を叩くなど）
- ⑦ 過度な監視や尾行、私的領域への不当な介入
- ⑧ 社会的差別や侮辱を含む発言の継続 など

◆職員からお客様・ご家族・その関係者へのハラスメント

上記のパワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの具体例をはじめ、虐待、身体拘束、不適切ケアなど

(3) 採用選考・施設見学等におけるハラスメント(求職者・実習生等に対するハラスメント)

当社の採用選考に応募した者、会社説明会・施設見学・体験等（以下「採用選考等」という）に参加する者、及び介護実習生等(以下「求職者等」という)に対し、採用選考等に関与する役員および職員が行う不適切な行為や言動(いわゆる就活ハラスメント)。

ア パワーハラスメント・優越的地位の濫用

採用選考上の立場や優越的な関係を利用し、業務及び採用選考上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、求職者等の精神的・身体的苦痛を与える行為。

イ セクシュアルハラスメント

求職者等の意に反する性的な言動や、性別・プライベートに関する不必要な言動を行い、不快感を与えたり、選考上の利益・不利益をほのめかす行為。

＜具体的な例＞

- ① 業務や適性に関係のないプライベートな事柄(交際相手の有無、結婚・出産予定、家族構成、宗教・信条等)について不必要な質問や評価を行う
- ② 容姿、体型、服装等について不必要な言及や評価を行う
- ③ 正当な理由なく、夜間や酒席、密室等での面談・呼び出しを行う
- ④ 個人の SNS アカウントや私的な連絡先(LINE、個人メール等)を用いた個別のやり取りを行う
- ⑤ 優越的な立場を利用し、選考の優遇等をほのめかして個人的な交際や不適切な接触を要求する など

【職場(上司と部下間や同僚職員間)及び採用選考等 におけるハラスメント対策】

1. 当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員及び求職者等との間において、上記2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)円滑に日常業務及び採用活動が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。
- (2)特に役職者及び面接・施設案内等を担当する職員においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- (3)当事業所は、求職者等に対するハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、職員に周知・啓発する。また、求職者等に対しハラスメントを行った職員に対しては、就業規則等に基づき厳正に対処するものとし、その対処の内容をあらかじめ定め、職員に周知する。

2. ハラスメント防止を徹底する研修を年1回は行う。

3. ハラスメントの相談窓口を職場内に設置、管理者が窓口を担当する。また、求職者等に向けた相談窓口を設置する。

- (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。また、求職者等からの相談を理由に、採用選考等において不利益な取り扱いを行うことは一切しない。
- (2) ハラスメント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障する。
- (3) ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント委員会にて検討する。
- (4) 相談者及び事実関係の確認等に協力した職員のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、これを職員及び求職者等に周知する。また、事実関係の確認等の対応に協力したことを理由として、当該職員が不利益な取扱いを受けることはない。

4. 採用選考等におけるハラスメントを防止するため、採用選考等に関するルールを以下に定める。

- (1) 採用面接、会社説明会、施設見学、体験、実習等は、実施する場所、時間及び対応者をあらかじめ明確にする。
- (2) 面接、施設見学等は、原則として会社が指定する場所で実施し、私的な場所や酒席等で行わない。
- (3) 求職者等との連絡には、会社が指定する連絡手段を使用し、個人のSNS、LINE、個人メール等を使用しない。
- (4) 採用選考に必要なない、交際、結婚、出産、家族構成等の私生活に関する質問・発言を行わない。
- (5) 容姿、体型、服装等について、採用選考に必要なない評価・発言を行わない。
- (6) 採用上の優遇等を示唆して、個人的な交際、食事、連絡、接触等を求めない。

【介護現場(お客様・ご家族・その関係者と職員間) におけるハラスメント対策】

1. 職員によるお客様・ご家族へのハラスメント及び、お客様・ご家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。

(1) 以下の点をお客様・ご家族に周知する。

- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ② 職員に対する金品の心づけのお断り
- ③ 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)
- ④ 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、気軽に管理者に連絡をいただく

⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

- (2) お客様・ご家族から、暴力やセクシュアルハラスメントを受けた場合及び、お客様・ご家族に何らかの異変があった場合は、上司及び管理者に報告・相談を行う。
- (3) 管理者は、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、本社へ報告しハラスメント委員会で検討をし、必要な対応を行う。
- (4) 当事業所は、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、職員を保護する旨の方針を明確化し、これを職員に周知・啓発する。特に悪質なカスタマーハラスメント（犯罪行為に該当し得る言動、暴力・脅迫等著しく悪質な言動）については、職員を一人で対応させない、管理者へ直ちに報告する、必要に応じて警察へ通報する、本社・関係機関へ情報共有し指示を仰ぐ等、あらかじめ定めた対応方針に基づき組織的に対応する体制を整備する。
- (5) カスタマーハラスメントに関する相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、これを職員に周知する。また、カスタマーハラスメントについて相談又は報告を行ったことを理由として、当該職員が不利益な取扱いを受けることはない。

【職員研修】

1. 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お客様への説明
 - ・ 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方法
 - ・ 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・ご家族等からの苦情、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こと、その場合には速やかに報告・相談すること
- (8) 採用選考等におけるハラスメント防止および適切な選考・対話マナーに関すること
- (9) カスタマーハラスメントの内容及びその対処方法（職員を一人で対応させないこと、悪質な事案における警察への通報基準、本社への報告手順を含む）に関すること

【ハラスメント防止に対する体制の整備】

1. 職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化並びに検討し、万が一、発生した場合は、最善の処置、対応を行うことを目的とし、ハラスメント委員会を設置する。

(1) 委員会の委員長は事業統括部長とする。

(2) 委員会は以下のものを構成員とする。

① 総務・人事労務部長

② 営業部長

③ その他、委員長がその必要を認めるもの

(3) 委員会の開催は、ハラスメント事案発生時及び委員長又は委員会構成員が必要と判断した場合に招集する。

附則

本指針は、令和4年4月1日より施行する。

令和7年10月1日 改訂。

令和8年10月1日 改訂。