

ハラスメント防止対策に関する  
基本方針

社会福祉法人 村山福社会

社会福祉法人村山福祉会  
ハラスメント防止対策に関する基本方針

1、基本的考え方

1. 社会福祉法人村山福祉会は、更なる高齢化に向けて、その担い手である人材を安定的に確保し、その職に就く全職員が安心・安全に働くことができる職場環境・労働環境の整備が不可欠であることを念頭に置き、経営理念に則ったサービスを安定的に提供していくことを実現するため、ハラスメントは、当事者間の問題として捉えるのではなく、組織として絶対に許さないという信念の基、職場及び利用者・家族等におけるハラスメント防止のための基本方針を定める。

2. 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

(1) 職場

ハラスメントは、職務上の地位が上の人からの言動のほか、同僚や部下からの集団行為で拒絶が困難なもの等も該当する。

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。

- ・身体的な攻撃（暴行・障害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ・人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ・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）
- ・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）
- ・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

- ・性的な内容の発言及び行動（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

- ・産前産後休業・育児休業などの制度利用を希望したことや、これらの制度を利用したことなどを理由として、同僚や上司等から嫌がらせなどを受け、就業環境を害されること
- ・女性職員が妊娠、出産したことなどにより就業環境が害されること

④ハラスメントには該当しない項目

- ・マナーを欠いた言動や行動を何度注意しても改善が認められない場合に強く注意すること
- ・育成のため少し高いレベルの業務を任せること
- ・職員の能力に応じ、業務内容や量を軽減すること
- ・職員への配慮を目的に家族の状況等を聞き取りすること

## (2) 利用者・家族等

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。

### 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

### 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、おとしめたりする行為）

例：大声を出す、理不尽な要求をする

### ③セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

### ④ハラスメントには該当しない項目

- ・認知症等の病気または障害の症状として現れた言動（B P S D等）
- ・利用料金の滞納
- ・苦情の申立て

## 2、職場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。
2. ハラスメント防止のために、全体会議、運営会議を通じて基本方針を徹底する。
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、事務長が窓口を担当する。
  - (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。
  - (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証する。
  - (3) ハラスメントの判断や対応は、施設長が関係職員を招集し、協議の上で検討する。

## 3、利用者・家族等におけるハラスメント対策

1. 職員による利用者・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・家族等に周知する。
    - 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、各事業

所の苦情受付担当者に連絡いただくこと

④職員へのハラスメントを行わないこと

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、直属の上司及び事務長に報告・相談を行う。
3. 事務長は、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、施設長へ報告し、関係職員を招集し、協議した上で必要な対応を行う。

#### 4、職員への周知

1. 下記の事項について、入職時及び全体会議内で周知徹底を行う。
  - (1) 基本方針
  - (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 ・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 ・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

#### 5、職場以外の相談窓口

1. 介護現場における利用者やご家族等からのハラスメント相談窓口(東京都委託事業)

東京都社会福祉協議会 東京都福祉人材センター

  - (1) ご相談できる方：東京都や都内区市町村から介護保険事業所として指定を受けている介護サービス事業所・施設に勤務する介護職員
  - (2) 相談員：介護現場に詳しい相談員が電話でお悩みをお聞きします。

電話相談 03-6265-6161 相談受付時間：平日 10：00～17：30 (12/29～1/3 を除く)

※本相談窓口において、当事者間の調停や関係者への具体的な措置は行えません。相談無料

## 附 則

1. この基本方針は、令和4年 4月 1日より実施する。