

# ハラスメント防止対策に関する指針

## 1. 基本的な考え方

ママメイト本社（以下「事業所」という）は、高齢者及び障がい者（以下「利用者」という）に対して、より良い介護サービスを提供できる環境を確保するとともに、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けることができるように労働環境を整備することを目的として、本指針を定める。

## 2. ハラスメントの定義

### (1) セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や、性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ・性的な冗談、からかい、質問
- ・わいせつ画像の閲覧、配布、提示
- ・性的な噂の流布
- ・身体への不必要な接触
- ・性的な言動により職業等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ・交際、性的な関係の強要
- ・性的な言動に対して拒否等を行った部下に対する不利益な取扱い
- ・その他、他人に不快感を与える性的な言動

### (2) パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の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に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、下記のようなものをいう。

- ・身体的な攻撃（暴行・障害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ・人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）
- ・過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- ・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・仕事の妨害等）
- ・個の侵害（私的なことに過度に立入る等）

(3) 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護に係る休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為をいう。

(4) 介護現場におけるハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）

利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族への行為で、下記のような行為をいう。

- ・身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼすような行為）
- ・精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ・セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

### 3. 職場におけるハラスメント対策

(1) 事業所の職員間および取引業者、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。

- ・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。
- ・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、年1回はハラスメント防止対策に関する指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

(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、介護事業管理者が窓口を担当する。

- ・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。
- ・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。
- ・ハラスメントの判断や対応は、職員定例会議で検討する。

### 4. 介護現場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。下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ・事業所が行うサービスの範囲及び費用

- ・職員に対する金品の心づけのお断り
  - ・サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐ等）
  - ・サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に訪問介護管理者に連絡をいただく
  - ・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、サービス提供責任者及び訪問介護管理者に報告・相談を行う。
- (3) 訪問介護管理者は、相談や上告にあった事例について問題点や課題を整理し、職員定例会議で検討をし、必要な対応を行う。

## 5. ハラスメントに関する相談窓口と対応

- (1) 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：ママメイト本社

訪問介護管理者 小野寺 知子

連絡先 ☎04-7182-0950

✉onodera@mama-mate.jp

相談窓口担当者は、公平に相談者だけではなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、メール等でも相談を受け付ける。

- (2) 職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者とサービス提供責任者は必要な対応を行う。
- (3) 相談窓口担当者とサービス提供責任者は、被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う。
- (4) 相談窓口担当者とサービス提供責任者は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止の為、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取り組みを行う。

## 6. 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項

利用者等はいつでも本指針を閲覧することができるよう、事務所内に据え置くとともに、ホームページにも掲示するものとする。

## 7. その他ハラスメント防止のために必要な事項

関係機関等により提供されるハラスメント防止に関する研修等には積極的に参画し、サービスの質を低下させないように常に研鑽に努める。

### 附 則

この指針は、令和3年4月1日から施行する。