

ハラスメント防止対策に関する基本方針

2024年9月1日

社会福祉法人 ハッピーネット

(基本的考え方)

1. この基本方針は、社会福祉法人ハッピーネット（以下、「法人」という。）が、利用者様に対して、より良い介護・支援を実現するために、職場及び介護等の現場におけるハラスメントを防止することを目的として定めたものである。
2. この基本方針におけるハラスメントとは、下記をいう。

【職場】

(1) パワーハラスメント（モラルハラスメントを含む）

職務上の地位又は職場内の優位性を背景とした業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、個々の職員の人格や尊厳を侵害する言動を行うことであり、下記のようなものをいう。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 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）
- 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ことや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）

(2) セクシャルハラスメント（同性に対するものを含む）

- ① 性的な発言（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）
- ② 性的な行動（性的な関係の強要すること、身体への不必要な接触すること、強制わいせつ行為をすること、わいせつ図画の配布、掲示すること、ヌード画像の掲示をすることなど）

(3) 産前産後・育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産等に関する言動及び妊娠・出産・育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動

(4) その他に性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、職員又はその他の者の勤務環境を害するような言動

【介護・支援現場】

利用者様・家族等及び取引先・関係機関等（以下、「利用者等」という。）から職員へのハラスメント、及び職員から利用者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、貶める行為）
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) カスタマーハラスメント（利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為）
 - ① 利用者等における暴力・暴言・ストーカー行為
 - ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
 - ・個人に対する威迫、脅迫
 - ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
 - ・個人の人格を否定する発言
 - ・個人を侮辱する発言
 - ② 利用者等の過剰または不合理な要求
 - ・合理的理由のない謝罪の要求
 - ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
 - ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
 - ③ 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ・合理的な理由のない長時間の拘束
 - ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
 - ④ 顧客によるその他ハラスメント行為
 - ・利用者等によるプライバシー侵害行為
 - ・利用者等によるセクシュアルハラスメント
 - ・利用者等によるその他各種のハラスメント

（職場におけるハラスメント対策）

3. ハラスメント防止のために、年1回以上ハラスメントに関する研修を行う。

4. 法人は、相談・報告のために相談窓口を設置する。

- (1) ハラスメントの被害者に限らず、職員は発生するおそれがある場合は、相談窓口に申し出ることができる。
- (2) 法人は、相談者からの事実確認後、相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者ならびに他の職員等に事実確認を聴取する。聴取を求められた職員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

- (3) ハラスメント行為の事実があると判断された場合は、法人は、問題解決のための措置として、行為者への指導もしくは「懲罰規程」に基づいた懲罰委員会の実施における制裁等の措置を講じる。
- (4) 法人は、相談・報告への対応にあたっては、関係者のプライバシーを保護するとともに、相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行わない。
- (5) 法人は、ハラスメントの事案が生じたときは、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因と再発防止等、適切な再発防止策を講じる。

(介護現場におけるハラスメント対策)

5. 職員による利用者等へのハラスメント及び、利用者等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は、気軽に施設長又は管理者（以下、「施設長等」という。）まで連絡いただく体制づくり
 - ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと
6. 利用者等から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び、利用者等に何らかの異変があった場合は、施設長等に報告・相談を行う。
7. 施設長等は、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、経営会議で検討をし、必要な対応を行う。

(カスタマーハラスメント対策)

8. カスタマーハラスメントに関して、次の対策を行う。
 - ① カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
 - ② カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がある。また、録音内容については、当該事案の解決のために利用する。
 - ③ カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、顧問弁護士等に相談しながら解決を図ることがある。
 - ④ カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約又は取引を断り、または中止させていただく場合がある。
 - ⑤ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応

をする。

(職員研修)

9. 下記の事項について、年1回以上研修を行う。

- ① 本基本方針
- ② 介護・支援サービスの内容
 - ・契約書や重要事項説明書の利用者等への説明
 - ・介護保険等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
 - ・利用者等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。
また、その場合には速やかに報告・相談すること

(利用者等に対する本方針の閲覧)

10. この基本方針は利用者様や職員等が閲覧できるよう法人ホームページで公表する。

(基本方針の見直し)

11. ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本方針の見直しを行うこととする。

以上