



---

---

ハラスメント防止のための指針・マニュアル

---

---

有限会社えがお

## 目次

1 ハラスメント防止のための基本的考え方.....	2
2 ハラスメント防止に関する職員研修について .....	3
3 ハラスメントが発生した場合の相談体制について.....	4
4 ハラスメント対応手順のフローチャート.....	5
5 ハラスメント対応手順の詳細.....	6
6 職員・利用者等に対する当該指針の閲覧について .....	9

# 1 ハラスメント防止のための基本的考え方

---

## (1) 目的

事業所は、職場および介護現場において、全職員にとって安全で尊厳ある労働環境を提供し、ハラスメントを防止することを目的とする。ハラスメントの原因を分析し、効果的な予防策を講じることで、迅速かつ公平な対応を行い、被害者支援と加害者への適切な対処を確実にする。

これにより、職員が安心して働ける環境を確立し、質の高い介護サービスの提供に寄与することを目指す。

## (2) ハラスメントの種類

### ① 職場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に、業務上の範囲を超え、職員の就業環境を害する行為。

例: 物を投げつける/人格を否定する発言/嫌がらせのために仕事を与えない

(イ) セクシュアルハラスメント: 職員の意に反する性的な言動により、労働条件に不利益を与え、就業環境を害する行為。

例: 性的な冗談やからかい/食事への執拗な誘い/必要なく身体へ接触する

### ② 介護現場におけるハラスメント

(ア) 身体的暴力: 身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例: 物を投げつける/蹴る/唾を吐く

(イ) 精神的暴力: 言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つける行為。

例: 怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/理不尽な要求を繰り返す

(ウ) セクシュアルハラスメント: 性的な言動や身体的接触によって、職員に不快感を与える行為。

例: 不要な身体接触/性的な話題を持ち出す

(エ) カスタマーハラスメント: 利用者や家族からの理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動。

例: 威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求

## 2 ハラスメント防止に関する職員研修について

---

ハラスメント防止研修は、職員に対して基礎知識と適切な対応方法を普及・啓発し、事業所のハラスメント防止方針を周知徹底することを目的とする。

### (1) 研修プログラムの作成

本指針に基づいたハラスメント防止のための研修プログラムを組織的に作成し、職員教育の徹底を図る。この研修は、ハラスメントの各種形態、その兆候の認識、適切な対応方法に関する内容を含む。

### (2) 定期的な研修の実施

年に1回、全職員を対象にハラスメント防止研修を実施する。定期的な研修は、職員の知識やスキルの更新を図るだけでなく、ハラスメントリスクの低減と職場環境の改善に不可欠である。

### (3) 新規採用者への研修

新規採用される職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所のハラスメント防止方針を理解し、実践する能力を身に付ける。

### 3 ハラスメントが発生した場合の相談体制について

---

#### (1) 相談窓口の設置

ハラスメントを受けた職員や問題に気付いた職員が、一人で抱え込まないようにハラスメントに関する相談窓口を設置する。相談窓口の存在を全ての職員に周知していく。

#### (2) 相談シートの活用

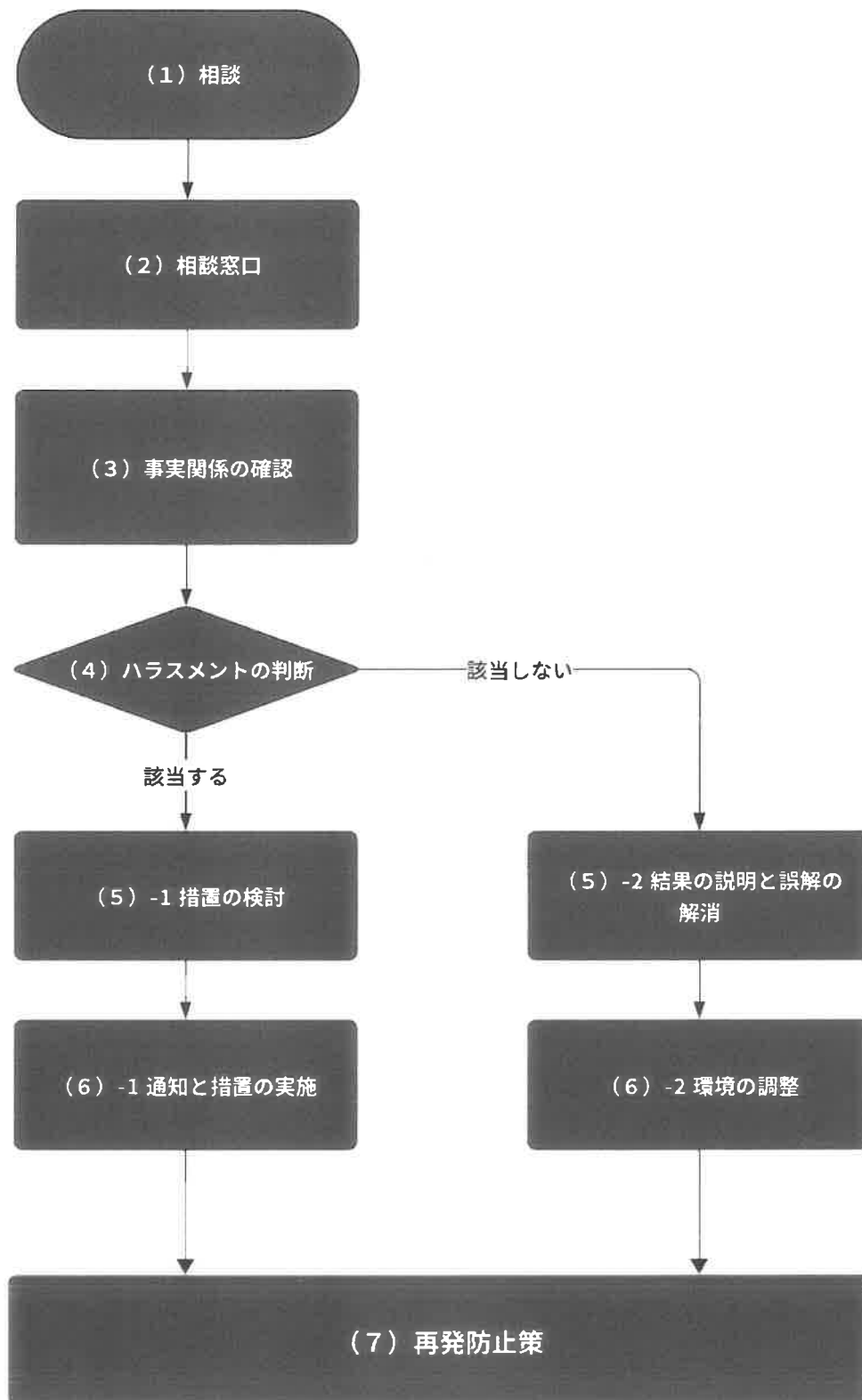
相談者が内容を正確に伝えるため、相談シートを用意する。このシートは、職員が事前に記入できるようにし、いつでも手に取りやすい場所に置くことで、相談しやすい環境を整える。相談シートは相談を受け付ける際の補助的なツールであり、記入や提出がなくても相談は受け付けられる。

#### (3) 相談窓口担当者の配置

相談窓口では、管理者が担当者として配置される。管理者は、ハラスメントに関する継続的な研修を受け、相談者に対して適切な支援とアドバイスを提供できるよう努める。

#### 4 ハラスメント対応手順のフローチャート

---



## 5 ハラスメント対応手順の詳細

---

- (1) 相談
  - ① 目的  
安心してハラスメントの相談ができる環境を提供し、迅速な対応と職場環境の改善を図ることを目的とする。
  - ② 相談の流れ  
職員は専用の相談窓口や信頼できる上司、ハラスメント担当者に相談することができる。相談は対面、電話、メール、相談シートなど複数の方法で受け付けている。
- (2) 相談窓口
  - ① 目的  
ハラスメントの相談が迅速かつ適切に受け付けられるよう、信頼できる窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整えることを目的とする。
  - ② 窓口の設置
    - 窓口の種類:職員が相談しやすいように、専用の相談窓口を設置する。これには対面窓口、電話、メール、相談シートを活用した相談受付が含まれる。
    - 窓口担当者の役割:窓口担当者は適切な研修を受け、相談者のプライバシーを守りつつ、迅速に対応する役割を担う。
- (3) 事実関係の確認
  - ① 目的  
ハラスメントの事実関係を正確に把握し、公平かつ適切な対応を行うための基盤を構築することを目的とする。
  - ② 事実確認の方法
    - 情報収集:相談者からの情報だけでなく、目撃者や関係者からも必要な情報を収集し、客観的に状況を把握する。
    - 証拠の確認:メールやメモなどの物的証拠を確認し、具体的な事実を裏付けるために可能な限りの資料を集める。
- (4) ハラスメントの判断
  - ① 目的  
収集した事実関係に基づき、ハラスメントに該当するかどうかを公平に判断し、適切な対策を講じるための基盤を整えることを目的とする。
  - ② 判断の基準
    - ハラスメントの定義との照合:収集した情報を元に、ハラスメントの定義に照らし合わせ、行為が該当するかどうかを確認する。
    - 意図や影響の考慮:行為の意図やそれが相手に与えた影響を総合的に判断する。特に、相談者の感じた不快感が重要な要素として考慮される。

- 専門家の意見の活用:公平な判断を下すために、必要に応じて外部の専門家の意見を参考にする。

#### (5)-1 措置の検討

##### ① 目的

ハラスメントと判断された場合に、相談者の保護と職場の安全を確保するために適切な措置を講じることを目的とする。

##### ② 措置の種類

- 行為者への措置:必要に応じて、警告、業務の一部変更、降格、懲戒処分などの対応を検討する。行為の程度や影響を考慮し、適切な措置を取る。
- 相談者の保護:相談者が安心して働ける環境を提供するために、業務の調整、カウンセリングの提供、物理的な距離を取る措置などを講じる。

##### ③ 措置の決定プロセス

- 合意形成:相談者および行為者の双方に対し、対応内容を丁寧に説明し、合意を得るよう努める。
- 文書化と記録:措置に関する決定とその根拠を適切に文書化し、将来の参考のために記録を保持する。

#### (6)-1 通知と措置の実施

##### ① 目的

決定された措置を速やかに実施し、関係者に対して正式に通知することで、ハラスメント問題に対する組織の対応を確実に行うことを目的とする。

##### ② 通知の手順

- 正式な通知:措置の内容を相談者および行為者に対し、書面または面談を通じて正式に通知する。通知の際は内容を正確に伝え、理解を確認する。
- 関係者への情報提供:必要に応じて、関係者にも措置が行われたことを適切に知らせ、職場環境の安全が確保されるよう努める。

##### ③ 措置の実施

決定された措置を確実に実行し、必要な場合は行為者の業務変更や相談者の保護措置を直ちに行う。

#### (5)-2 結果の説明と誤解の解消

##### ① 目的

ハラスメントの結果が「該当しない」と判断された場合、相談者および関係者に対してその理由を適切に伝え、誤解や不満が生じないように説明を行うことを目的とする。

##### ② 結果の説明

ハラスメントに該当しないと判断された理由や、その過程について相談者と行為者に対し、丁寧に説明する。具体的な説明を心掛け、関係者全員が理解しやすい形で伝える。



### ③ 誤解の解消

相談者や行為者が結果について疑問や不安を持った場合、丁寧に質問に答え、誤解を解消するためのコミュニケーションを行う。

## (6)-2 環境の調整

### ① 目的

ハラスメントに該当しないと判断された場合でも、相談者および関係者が安心して働けるよう、職場環境の調整を行うことを目的とする。相談者の不安や不満を軽減し、職場全体の調和を保つための措置を講じる。

### ② 環境調整の手順

- 物理的環境の変更:必要に応じて、相談者や関係者の作業環境や配置を変更し、職場内での安全性と安心感を確保する。
- 業務内容の調整:相談者や関係者のストレス軽減を図るため、業務内容や役割の見直しを行い、負担を減らす措置を講じる。

## (7) 再発防止策

### ① 目的

ハラスメント事案への対応が完了した後も、再発を防止し、職場環境を健全に維持することを目的とする。これにより、全職員が安心して働き続けることができる職場を構築する。

### ② 再発防止策の実施

- 職場環境のモニタリング:ハラスメントの再発を防止するため、定期的に職場環境をモニタリングし、リスク要因を早期に発見・対処する。継続的な職場観察を通じて、改善点があれば迅速に対応する。
- 啓発活動と教育:ハラスメント防止に関する研修や啓発活動を定期的実施し、職員全体の意識向上を図る。具体的には、ロールプレイなどを通じて、職員が適切な行動を学び、ハラスメントの予防に取り組む。
- フィードバックの収集と対応:職員からフィードバックを定期的に収集し、ハラスメントに関する懸念や提案を把握する。必要に応じて再発防止策を見直し、職場環境の改善を図る。
- リーダーシップの強化:管理職やリーダーに対して、ハラスメント防止に関する役割を強化し、職場内で模範的な行動を示すことを求める。リーダーシップを通じて、ハラスメントが発生しにくい職場文化を醸成する。

## 6 職員・利用者等に対する当該指針の閲覧について

---

本指針・マニュアルを事業所内に掲示することで、職員及び利用者等がいつでも閲覧できるようにする。

### 附則

この指針は、令和7年5月1日から施行する。