

ハラスメント防止対策に関する基本方針

令和3年10月

社会福祉法人 御代田町社会福祉協議会

目次

1	ハラスメント防止対策の基本的な考え方	1
2	本基本方針策定の目的	1
3	用語の定義	1
	(1) 職場におけるハラスメント	1
	(2) 介護・介助現場におけるハラスメント	2
4	ハラスメントのレベル	2
	(1) 報告レベル	2
	(2) 通報レベル	2
5	ハラスメントに関する基本的知識	3
	(1) ハラスメントの具体的な例	3
	(2) ハラスメントの起こるリスク要因	5
	(3) 基本的対応の心構え	7
	(4) 対人支援や訪問時等の留意点	7
	(5) ハラスメントの影響	7
6	会長の責務	8
	(1) 職場の安全への配慮	8
	(2) 職場におけるハラスメント防止対策	8
	(3) 介護・介助現場におけるハラスメント防止対策	8
	(4) 職員への支援	9
	(5) ハラスメント防止のための職員研修等	9
7	職員の責務	10
8	基本方針の公表	10
9	参考資料等	10

1 ハラスメント防止対策の基本的な考え方

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会（以下、「法人」という。）は、介護・介助サービスの提供に際し、利用者やその家族及び職員自身を含むすべての人々の基本的人権を尊重するものとし、職場及び介護・介助の現場におけるハラスメント防止を、労働環境の確保・改善や安定的な事業運営及び介護・介助サービス向上のための課題と位置づけ、職員間におけるハラスメントの防止や職員による利用者への虐待行為等の防止と同様に、利用者やその家族等から職員へのハラスメントの防止に関しても、組織的・総合的に対策を講じるものとする。

2 本基本方針策定の目的

本基本方針は、介護・介助職員をはじめとする全職員がハラスメントの基本的知識を踏まえ、組織的にハラスメントの予防、対応、再発防止に取り組む方法を示すことにより、職員をハラスメントから保護し、職員の安全と健康を確保するとともに快適な職場環境をつくり、もって質の高い安全な介護・介助サービスを提供することを目的とする。

3 用語の定義

本基本方針においてハラスメントとは、危害を加える要素をもった行動（言語的なもの、自己への攻撃も含まれる）で、容認できないと判断される、すべての脅威を与える行為をいう。

そのうち、職場におけるハラスメントは「セクシャルハラスメント」、「パワーハラスメント」、「マタニティーハラスメント」、「パタニティーハラスメント」、「育児・介護休業等によるハラスメント」の5タイプに分けて整理し、介護・介助現場におけるハラスメントは「身体的暴力」、「精神的暴力」、「セクシャルハラスメント」、「その他」の4タイプに分けて整理する。

（社会福祉法人御代田町社会福祉協議会：就業規則、ハラスメント防止規程、株式会社三菱総合研究所：介護現場におけるハラスメント対策マニュアル、公益社団法人兵庫県看護協会・兵庫県：訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル）

(1) 職場におけるハラスメント

① セクシャルハラスメント

職場における性的な言動に対する他の職員の対応等により当該職員の労働条件に不利益を与えること、又は性的な言動により他の職員の就業環境を悪化させる行為。

② パワーハラスメント

職場における職権等の立場を利用して業務上の適切な範囲を超えて、個々の職員の人格を無視した言動や強要により他の職員の健康や職場環境を悪化させる行為。

③ マタニティーハラスメント

働く女性が妊娠・出産をきっかけに職場で精神的・肉体的な嫌がらせを受けたり、妊娠・出産を理由とした雇い止めで不利益を被ったりする等の不当な扱いを受ける行為。

④ パタニティーハラスメント

男性が育児参加を通じて自らの父性を発揮する権利や機会を、職場の上司や同僚等が侵害する言動に及ぶ行為。

⑤ 育児・介護休業等によるハラスメント

職員が育児・介護等に関する制度や措置の利用を、職場の上司や同僚等が侵害する言動に及ぶ行為。

(2) 介護・介助現場におけるハラスメント

① 身体的暴力

他の人や集団に対して身体的な力を使って危害を及ぼす行為。(職員が回避したため危害を免れたケースを含む。)

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、敬意の欠如を示す行為。

③ セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかげや、行為者に対する好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

④ その他

ア 悪質クレーム

要求内容または要求態度が社会通念に照らして著しく不当なクレーム。

イ ストーカー行為

同一の者に対し、つきまとい等(相手方の身体の安全、住居等の平穏、名誉、行動の自由を害し、あるいはそのような不安を覚えさせるような行為)を反復して行うこと。(ストーカー行為等の規制等に関する法律)

4 ハラスメントのレベル

職場・在宅(介護・介助現場)におけるハラスメントのレベルは、次のとおりとする。

(1) 報告レベル

事業所内対応や病院受診等をして安定している。事業所(法人)内の報告で解決できる事例。

(2) 通報レベル

警察、救急(消防署)への連絡が必要となる事例。

5 ハラスメントに関する基本的知識

(1) ハラスメントの具体的な例

職場および介護・介助現場におけるハラスメントの具体的な例について、次の表1、表2に示す。なお、今後の予防策の検討に役立てるため、各事業所において実態の把握（事例の収集）に努めるものとする。

表1 職場におけるハラスメントの例

分類	具体例
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ○性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言 ○おいせつ画像の閲覧、配布、掲示 ○うわさの流布 ○不必要な身体への接触 ○性的な言動により、他の職員の就業意欲を低下させ、能力の発揮を阻害する行為 ○交際・性的関係の強要 ○性的な言動への抗議または拒否等を行った職員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為 ○その他、前各項目に準ずる相手方または他の職員に不快感を与える性的な言動
パワハラ	<ul style="list-style-type: none"> ○人の身体に向けられた有形力の行使 ○人格や尊厳を傷つける発言 ○他の職員の前での一方的な叱責 ○相談等の拒絶及び無視 ○合理的な雇用不安を抱かせる言動 ○職務能力に関するうわさの流布 ○度重なる長時間労働や休日出勤の強要 ○故意に必要な情報や連絡事項を与えない行為または故意に誤った情報や連絡事項を与える行為 ○騒音を発するなどして、他の職員の就業意欲を低下させる行為 ○その他、前各項目に準ずる職員の人格と尊厳を傷つける言動
マタハラ パタハラ	<ul style="list-style-type: none"> ○妊娠・出産により事業に支障が生じるという趣旨の言動 ○妊娠・出産を理由とした退職や配置転換の強要 ○妊娠・出産に関して、当事者の社会的評価を下げるうわさの流布 ○妊娠による体調不良に対し、休暇取得や時差出勤等の申し出を認めない言動 ○男性職員の育児支援目的の休暇取得や時差出勤等の申し出を認めない言動 ○その他、前各項目に準ずる相手方に不快感を与える言動

育児・介護休業等	<ul style="list-style-type: none"> ○育児・介護休業等により事業に支障が生じるという趣旨の言動 ○育児・介護休業等を理由とした退職や配置転換の強要 ○育児・介護休業等に関して、当事者の社会的評価を下げるうわさの流布 ○その他、前各項目に準ずる相手方に不快感を与える言動
----------	---

表2 介護・介助現場におけるハラスメントの例

分類	具体例
身体的暴力 (未遂含む)	<ul style="list-style-type: none"> ○コップを投げつける、飲み物をかける ○つねる、唾を吐く ○手をひっかく ○首を絞める ○包丁を向ける ○たたく、たたかれる ○服をひきちぎられる ○蹴る、蹴られる ○手を払いのけられる
精神的暴力	<ul style="list-style-type: none"> ○刺激が必要と言って暴言を吐く ○奇声、大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○「盗人」と言い続ける ○怒鳴る、怒鳴られる ○気に入ってる職員以外に批判的な言動をする ○威圧的な態度で文句を言い続ける ○刃物等を胸元からちらつかせる ○「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する ○利用者の夫等が「自分の食事と一緒に作れ」と強要する ○家族等が認知機能の低下がある利用者の発言をうのみにし、理不尽な要求をする（事業所に訴える） ○訪問時に不在のことが多く、書置きを残すと「予定どおりサービスがなされていない」と苦情を言う（謝罪を強要される） ○「たくさん保険料を支払っている」と大掃除を強要、断ると苦情を言う ○利用者依頼で買い物をし、立て替えた代金を「自分が思っていた物ではない」と支払わない。 ○利用料金を数か月滞納。「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する ○特定の職員にいやがらせをする ○掃除等の際に自宅の備品等を破損させたと決めつけ賠償を迫る

セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ○必要もなく手や腕を握る、さわる ○抱きしめる ○ヌード写真等を見せる ○入浴介助中、あからさまに性的な話をする ○特定の職員の訪問を指定し、卑猥な言動を繰り返す ○サービス提供に無関係に下半身を丸出しにし、塗り薬を要求する ○活動中の職員のジャージに手を入れ、注意されると怒鳴る
その他 悪質クレーム ストーカー	<ul style="list-style-type: none"> ○インターネット等にいわれのない、誹謗中傷の事業所評価を掲載する ○家族等が理不尽な苦情を事業所に申し立て、対応に時間がかかり、業務に支障が出る ○特定の職員に個人的な相談を毎日2時間以上してくる

(2) ハラスメントの起こるリスク要因

法人が提供する介護・介助サービスは、対人関係を築くことが難しい人を対象とすることもある。ハラスメントは絶対に認められないが、職員はその要因として疾患や障がい等の特性の有無等を客観的に調査・評価する必要があるため、的確なリスク評価やコミュニケーション技術の向上を図るための研修を受けることができ、その体験を共有できる法人・事業所組織となることが重要である。

表3 リスク要因の例

分類	具体例
加害者に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ○ハラスメント行為の前歴 ○被虐待歴 ○心理的背景（敵意、抑うつ） ○ストレス（疾病や障がいによる不安、周囲の人々への不満、孤立、長時間勤務） ○職業認識（介護者は逆らわない、何でも言うことをきく等の認識） ○父権主義（パターナリズム） ○アルコール依存症 ○認知症、脳血管障害等で衝動性の高い場合 ○統合失調症や双極性障害等で激しい興奮を伴う場合 ○人格障害等により反社会的行為がみられる場合 ○薬物の中毒 ○症状（肝性脳症、妄想、幻聴、思考障害、せん妄等） ○言語による表現の障がい ○病識の欠如
被害者に関するもの	<p>加害者が意識的にハラスメントをする場合は、ハラスメントをしても報復がない（できない）相手を選ぶ傾向がある。また、被害者</p>

	<p>の行為や態度が引き金となりうる場合もある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○女性 ○若年者 ○研修中又は試用期間中 ○攻撃性に怯える ○ハラスメントに無抵抗である ○他人のパーソナルスペースに不用意に侵入する ○相手のプライドを傷つける、攻撃性を示す態度 ○コミュニケーション技術の未熟さ（説明や確認の不足等） ○制服や名札の着用 <p>（注）制服や名札は、状況によってハラスメント防止効果があったり、ストーカー行為の誘因となったりする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○接遇教育を受けていない、体得していない ○ハラスメント対策の教育を受けていない、体得していない
環境に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ○不特定多数が出入りする ○一般社会（日常生活）との隔離 ○ハラスメントを許容する（あきらめる）風土 ○上司が見て見ぬ振りをする ○職員の権利が尊重されない風土 ○上下関係が極端な職場風土 ○業務量に比べて人員が少ない ○手薄な保安体制（警備員が配置されていない、監視カメラがないなど） ○出入口が多い、死角が多い等の建築構造 ○照明設備が不十分な暗い通勤路や駐車場
業務に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> ○単独での業務 ○身体接触を伴う業務 ○苦しみを抱えた人々と関わる業務 ○利用者の意に添わないが法的に必要な業務 ○多くの人に接する業務 ○夜間に勤務・通勤する業務 ○家庭訪問等で外部との連絡が容易ではない状況になる業務
引き金となりうるもの	<ul style="list-style-type: none"> ○不快な環境（気温、湿度、照明、騒音、臭気、衛生状態、混雑など） ○アルコール摂取 ○薬物の使用 ○自由にならない集団生活 ○有効な活動の不足（退屈したり、体力が余った状態） ○意に添わない処遇（吸引等の苦痛を伴うもの、オムツ交換等の差

	恥を伴うもの) ○ケアプランや処方の変更 ○担当者の変更 ○担当者によって変わる処置や説明 ○悪い知らせ（事後説明、依頼の拒否など） ○職員の態度・接遇（感情的な対応、長い待ち時間など） ○隔離された空間で二人きりになること
--	--

（３）基本的対応の心構え

ハラスメントを防止する、あるいは助長させないための基本的対応を、次のとおり示す。

- ① 利用者等について事前に情報収集し、ハラスメントのリスクを判断する。
- ② 利用者・家族等の自立を支援する。
- ③ 利用者・家族等の尊厳を守る。
- ④ 傾聴する。
- ⑤ 穏やかに丁寧な言葉で冷静に対応する。
- ⑥ ハラスメント行為に対して、事業所の姿勢や行為者への対応を説明する。
- ⑦ 誠実な気遣いで、共感的に理解する。
- ⑧ 批判を受け入れる心構えを持つ。
- ⑨ 行為者がなぜそのような言動をしたのか、説明する機会を提供する。
- ⑩ 対応方法について協議する場をもつ。
- ⑪ 報告・相談をする。（恐怖や身の危険を感じた場合であっても）

（４）対人支援や訪問時等の留意点

- ① 相手に不快感を与えない服装・身だしなみで訪問する。
- ② 脱ぎ履きしやすい靴を履く。
- ③ 可能な限り適切な距離を保つ。
- ④ 出入口を確認する。

（５）ハラスメントの影響

ハラスメントは、有益な介護・介助サービスの提供を脅かすものであり、被害者だけではなく、行為者、目撃者等、関係するすべての人に悪影響を及ぼす。ハラスメントは、被害者の心身に悪影響を与えるのみならず、職員の勤労意欲の低下や離職等、職場へも悪影響を及ぼすほか、組織の対応によっては更に勤労意欲の低下につながる。

また、行為者等への対応に時間と労力が割かれ、日常業務の遂行が不可能になることもある。その他にも、保安対策の高額化や法人イメージの悪化、利用者の減少などの悪影響も非常に大きい。

6 会長の責務

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会会長（以下、「会長」という。）は、法人組織としていかなるハラスメントを許さず、職員によるハラスメント（暴力）及び職員に対するハラスメントの予防と対策について明確な方針と方法（規程、マニュアル等）を持ち、ハラスメント発生時の対応について周知徹底する。

（1）職場の安全への配慮

会長には、各事業所の職員が業務を安全かつ健康に遂行できるよう配慮する責務がある。ハラスメントは職員の安全と健康を脅かすものであり、職場の安全への配慮としてハラスメント対策に取り組む必要がある。

会長は、ハラスメントの防止に関する最新情報を収集し、安全管理体制を整備し、職員全員がハラスメントの危険性を回避するための適切な対処に取り組めるよう調整する。

（2）職場におけるハラスメント防止対策

社会福祉法人御代田町社会福祉協議会就業規則及びハラスメント防止規程等に基づき、法人の職員間及び取引業者、関係機関の職員等との間において、「表1」に掲げるハラスメントが発生しないよう、次のとおり取り組む。

- ① 日常業務が円滑に実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
- ② 特に事務局長、次長、係長、管理者等の役職員においては、ハラスメント防止のため十分に配慮する。
- ③ ハラスメント防止のために、本基本方針及びマニュアルを徹底するなど、ハラスメント防止研修を行う。
- ④ ハラスメントの相談窓口の担当者を総務福祉係長とし、その責任者は事務局長とする。
- ⑤ ハラスメントを相談した職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
- ⑥ ハラスメントと判断したと指摘された職員については、弁明の機会を十分に与える。
- ⑦ ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント防止委員会で検討する。

（3）介護・介助現場におけるハラスメント防止対策

- ① 職員による利用者・家族等へのハラスメント及び利用者・家族等による職員へのハラスメントの防止に向け、次の点を利用者・家族等に周知する。

ア 事業所が実施するサービスの範囲及び費用

イ 職員に対する金品の心づけのお断り

ウ サービス提供時のペットの保護方法（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）

エ 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、気軽に管理者、係長、次長又は事務局長に連絡をいただくこと

オ 職員へのハラスメントを行わないこと

- ② 利用者・家族等からハラスメントを受けた場合及び利用者・家族等に何らかの異変があった場合は、速やかに管理者、係長、次長又は事務局長に報告・相談する
- ③ 利用者・家族等から連絡があった場合及び職員から報告・相談を受けた管理者、係長、次長又は事務局長は、その事例について問題点や課題を整理し、ハラスメント防止委員会の検討を経て、必要な対応を行う。

(4) 職員への支援

会長は、職員がハラスメントの危険性を回避するための適切な対応を実施し、ハラスメントを予防できるよう支援する。また、ハラスメントが発生した場合には被害者を守ることを最優先事項とし、影響を最小限とするよう組織的に対応する。

ハラスメントは、刑法により暴行罪、傷害罪、脅迫罪、強要罪、名誉棄損として処罰される可能性があるため、職員がハラスメントの被害者となった際に対応するための法令を知り、職員を支援する。職場において安全が脅かされた場合には、警察への通報や法的対応を辞さない姿勢が重要である。

特に、被害者となった職員が自責の念を抱かないように、十分配慮する。

(5) ハラスメント防止のための職員研修等

職場や介護・介助現場で発生するハラスメントは、ハラスメントとして職員や利用者・家族等に認識されていない場合も多くみられ、それがハラスメントへの対応を不十分な状況にしていることもある。まずはハラスメントに対する認識を喚起することが必要である。

- ① ハラスメントの対応方法について、法人全体、各事業所内、又は外部研修等で学習する機会を持つ。
- ② 発生したハラスメントにかかわった各事業所内で話し合い、前提や先入観等を分析して不安に向き合い、既存の知識と併せて新たな選択肢や考え方を作り出し、法人全体で共有できるようにする。
- ③ 職員研修内容の例
 - ア 基本指針、関連規則、関連規程、関連マニュアル等
 - イ 介護サービスの内容
 - ・契約書や重要事項説明書
 - ・介護保険制度や契約内容を超えたサービスはできないこと
 - ・利用者に対する説明方法（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
 - ウ 服装や身だしなみとして注意すべきこと
 - エ 職員、利用者等の個人情報に関して注意すべきこと
 - オ 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、その出来事を客観的に記録すること

カ 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

キ 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

④ 事務局長、次長、係長及び管理者が、それぞれの役割を果たすために次のスキル（技術・能力）を体得できるよう努める。

ア 事態への対応マニュアル等の策定や、具体的事例での対応課程を進行できる力量を形成する。

イ 職員の行動面や働きぶりで、どのような徴候が現れた時がハラスメントによるストレス発現であるかをキャッチできる。

ウ 受傷した職員に対し、支援や助言（カウンセリングや一時的な業務の変更・免除、支援プログラム等を含む）を行う。

エ 被害を受けた職員を支える職場環境に配慮する。

オ 専門的な治療が受けられる対応策を推進する。

7 職員の責務

すべての職員には、労働者として労働災害を防止するために必要な事項を遵守するほか、法人その他の関係機関が実施する労働災害の防止に関する措置に協力するよう努める義務がある。ハラスメント対策においては、各事業所の係長や管理者が実施するハラスメントの危険性を回避するための適切な対処に協力するとともに、各事業所における基準・手順を遵守する。

また、ハラスメント防止に関する研修やコミュニケーション技術に関する研修等に参加し、自己研鑽に努める。

8 基本方針の公表

本基本方針は、公開を原則とし、求めに応じていつでも職員、利用者・家族等が自由に閲覧できるよう、法人のホームページに公表する。

9 参考資料等

- (1) 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル／株式会社三菱総合研究所
- (2) 訪問看護師・訪問介護員が受ける暴力等対策マニュアル／公益社団法人兵庫県看護協会・兵庫県
- (3) 就業規則／社会福祉法人御代田町社会福祉協議会
- (4) ハラスメント防止規程／社会福祉法人御代田町社会福祉協議会
- (5) 虐待防止・身体拘束防止に関する指針／社会福祉法人御代田町社会福祉協議会