

## ハラスメント防止対策に関する指針

2026年4月1日

介護老人保健施設みかじま

### 1 基本的な考え方

医療法人泰一会 介護老人保健施設みかじま（以下「みかじま」という、高齢者及び障がい者（以下「利用者」という）にたいして、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事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 下記のハラスメント行為は許しません。当法人以外の者に対してもこれに類する行為を行ってははいけません。

### 3 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。

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつな画像の観覧、配布、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要な接触
- ⑤ 性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った部下職員に対する不利益な扱い
- ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動

#### (2) 妊娠・出産・育児休暇・介護休暇に関するハラスメント

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で下記のようなものをいう。

- ① 部下又は同僚職員による妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- ② 部下又は同僚職員が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用した事による嫌がらせ等
- ③ 部下又は同僚職員が妊娠・出産したことによる嫌がらせ等
- ④ 部下又は同僚職員が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し解雇、その他不利益な取扱いを示唆する行為
- ⑤ 部下又は同僚職員が妊娠・出産等したことにより解雇、その他の不利益な取扱いを示唆する行為

### (3) 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な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。

- ① 身体的な攻撃（暴言・障害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）
- ④ 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）
- ⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要な事や遂行不可能な事の強制・仕事の妨害等）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る等）

### (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

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ものをいう。

- ① 身体的暴力（物を投げる、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）
- ② 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）
- ③ セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘い掛け、好意的な態度の養成、性的な嫌がらせ行為）
- ④ 過度な要求
- ⑤ 長時間の拘束
- ⑥ SNSでの晒し行為
- ⑦ 事業所への押しかけ

(5) 就活ハラスメント

採用活動における不適切行為

下記のようなものをいう。

- ① 家族構成・結婚予定等の不適切質問
- ② 圧迫面接
- ③ SNSアカウントの開示要求
- ④ 内定辞退の強要

(6) その他のハラスメント

- ① SNS・オンライン上の嫌がらせ
- ② 個人情報の不適切利用
- ③ 差別的言動

4 職場におけるハラスメント対策

(1) 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、日頃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年1回はハラスメント防止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事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保障する
- ③ ハラスメントの判断や対応は相談員（産業医）の判断により生産性向上委員会に進言し生産性向上委員会で決定する

## 5.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下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
- ① 法人内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相談窓口連絡をいただく
  - 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所属長に報告、相談を行う。
- (4) 所属長は、相談があった事例について速やかに事務長、施設長へ報告し必要な対策を行う。
- (5) ハラスメントの判断や対応は相談員（産業医）の判断により生産性向上委員会に進言し生産性向上委員会で決定する

## 6 ハラスメントに関する相談窓口と対応

- (1) 職場におけるハラスメントに関する総合窓口担当者は次の者を置く。

苦情・相談窓口 : 事務長

苦情・相談責任者 : 施設長

相談担当者 : 産業医 介護部長、事務長

相談窓口担当者は公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話や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。相談窓口担当者は所属長と相談し必要な対応を行う。
- (3) 相談窓口担当者と所属長は被害者への配慮の為の取り組み（メンタルヘルス不調へ相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う。
- (4) 相談・報告のあった事例について生産性向上委員会と共有し被害格子のためマニュアル作成や研修の実施、状況に応じた取り組みを行う。

ハラスメント発生時の対応フローチャート

- (1) 職員がハラスメントを受ける
  - ・暴言・暴力・セクハラ・過度な要求など

↓

- (2) 安全確保・上長へ即時報告
  - ・ハラスメント相談窓口へ相談（メールを含む）

↓

- (3) 担当者による事実確認
  - ・職員ヒアリング・利用者、家族への確認・証拠の収集

↓

- (4) 危険度評価（リスクアセスメント）
  - ・継続性・利用者背景・家族背景

↓

- (5) 初期対応の決定
  - ・複数名での対応・サービス内容の調整・専門職との連携

↓

- (6) 再発防止策の実施・経過観察・対応方法の見直し

↓

- (7) 記録の保管・再発防止策の検討
  - ・生産性向上委員会との共有・マニュアル改善

附則

2024年4月1日制定

2026年4月1日改定