

# ハラスメント防止のための指針

## 1 基本方針

テライ・メディカルサポート株式会社は、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止し、全職員に安全で尊厳ある労働環境を提供することを目的とする。ハラスメントの原因となり得る要因を十分に理解し、効果的な予防措置を講じ、発生時には迅速かつ公正な対応を行う。また、被害者支援と加害者への適切な対処を実施する。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

職場で行われる、以下の要素全てを満たす行為。

優越的な関係を背景とした言動

業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの

職員の就業環境が害されるもの

#### (イ) セクシュアルハラスメント

職場で行われる職員の意に反する性的な言動により、職員が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されること。

#### (ウ) モラルハラスメント

言葉や態度、身振りや文書などによって、働く人間の人格や尊厳を傷つける又は肉体的、精神的に傷を負わせるなど、その人間が職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気悪くさせる行為。

#### (エ) マタニティハラスメント

妊娠や出産・産前産後休業や育児休業、介護休暇等の利用に関し嫌がらせや嫌味・休みにくくする等を行う行為。

#### (オ) アルコールハラスメント

アルコールの強要や飲酒上の嫌がらせを行う行為。

#### (カ) テクノロジーハラスメント

コンピューターやスマホ、タブレットなど ICT 機器等の利用が苦手な職員に対し丁寧に教えなかったりする行為

### 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: コップを投げつける／蹴られる／唾を吐く

#### (イ) 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、おとしめたりする行為

例: 大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

#### (ウ) セクシュアルハラスメント

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  
例:必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

#### (エ) カスタマーハラスメント

利用者・家族等が職員・事業所に対して理不尽なクレームや言動をすること。  
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

### 3 ハラスメント対策における研修について

・ハラスメント防止のために、年 1 回は本基本指針を徹底するなどハラスメント防止研修を行う。また、新規採用職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。

### 4 ハラスメントが発生した場合の対応について

#### (職場におけるハラスメントの場合)

- ・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ハラスメントの相談窓口を設置し、相談員が担当する。
- ・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。
- ・ハラスメントの再発防止策を、事業所又は法人として検討する。

#### (介護現場におけるハラスメントの場合)

- ・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、相談窓口担当者に報告・相談を行う。
- ・相談窓口担当者は、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、事業所または法人として再発防止策を講じる。

#### ① 職員の安全確保

ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保することが重要である。相談窓口担当者は、状況を迅速に把握し、職員を安全な状態に保つための措置を取る。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応が含まれる。

#### ② ハラスメントの状況把握と対応指示

職員の安全が確保された後、相談窓口担当者はハラスメントの具体的な状況を確認し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。状況に応じて、外部の関係者との連絡や通報も行う。

#### ③ 迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められる。関係する利用者やその家族への情報提供と説明も行き、事態の早期解決に努める。

#### ④ 原因の分析

ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本原因を分析して明らかにすることが重要である。介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

### 5 職員・利用者等に対する指針の閲覧

求めに応じていつでも事業所内で本指針を閲覧できるようにする。また、会社ホームページにも公開し、利用者及び家族等がいつでも自由に閲覧できるようにする。

附則

本指針は、令和 5 年 12 月 1 日から施行する。