

# ハラスメント防止対策の指針

有限会社 グローバルサービス

## 1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

有限会社 グローバルサービスは利用者に対してより良い支援を実現するために、職場及び支援の現場におけるハラスメントを防止する。ハラスメントは、個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはいけない。従業員一人ひとりがハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、本方針を定めることとする。

## 2. 事業所におけるハラスメント防止に関する基本的考え

(1) パワーハラスメント 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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- ① 身体的な攻撃（暴行・障害）
  - 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 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
  - ⑤ 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）
  - ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）
- 当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2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。

### (2) セクシャルハラスメント

- ① 性的な内容の発言（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）

### (3) 利用者・家族等から職員へのカスタマーハラスメント

- 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、おとしめたりする行為）例：大声を出す、理不尽な要求をする
- ③ モラルハラスメント（陰湿な行為の繰り返し、権力を利用したモラルハラスメント）例：見下した態度をとる、容姿や人格の否定、家族の悪口、必要な情報を与えない、わざと大勢の前で叱責する、仕事を与えない、不正や飲み会の強要

### (4) マタニティーハラスメント

- ① 状態に対する嫌がらせ（労働者が妊娠・出産する（した）という状態に対して解雇等の

不当な取扱いを示唆する・嫌がらせとなる言動をとる等により、労働者の就業環境を害すること）例：上司に妊娠を報告したところ「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」などと言う、妊娠した女性社員に「なぜ忙しい時期に妊娠するんだ」と冗談を言う、「妊婦はいつ休むか分からないから、責任ある仕事は任せられない」と雑用ばかりさせる

なお、客観的にみて妊婦の体調が悪いときに、上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方がよいのではないか」と安全配慮の観点から助言するような場合等、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものは、ハラスメントに該当しない。

② 制度等の利用への嫌がらせ（妊娠・出産・育児に関する制度等の利用をしようとする労働者に対して、解雇等の不利益な取扱いの示唆、制度利用の妨害、嫌がらせなどを行うことで就業環境を害すること）例：「休みをとるなら辞めてもらう」と言う、育児のため短時間勤務している社員に、「業務が楽でいい」と言う

なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントに該当しない。

### 3. 職場におけるハラスメント対策

(1) 当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、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、日ごろから、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 回は本基本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こととし、取締役が窓口を担当する。

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、弁明の機会を十分に保つる。

③ ハラスメントの判断や対応は、管理部会議で検討する。

### 4. 支援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、次の対策を行う。

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、気軽に事務長に連絡いただく

⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと身体的な攻撃（暴行・障害）

(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、上司及び管理者に報告・相談を行う。

(3) 管理者は、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、管理者会議で検討をし、必要な対応を行う。

## 5. ハラスメント対策における職員研修

下記の事項について、入職時及び年 1 回研修を行う。

(1) 本基本指針

(2) 支援の内容

① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明

② 介護保険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

③ 利用者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

④ 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・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、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・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。

## 6. 指針の閲覧について

ハラスメント防止対策のための指針は、求めに応じていつでも利用者及び家族等が自由に閲覧できるようにします。

附則 この指針は、令和 4 年 6 月 1 日より施行する。

改訂 令和 6 年 4 月 1 日

### ハラスメント相談窓口

担当役員 取締役 堀田 直美 連絡先：0952-20-0090

メール：[saga@sunnycourt.info](mailto:saga@sunnycourt.info)

顧問弁護士 法律事務所おかげさま 連絡先：03-5358-9855

弁護士 外岡 潤 (月～金、10時～17時)

※相談時は弊社社員であることを必ず伝えること

## 顧客によるハラスメントへの対応に関する方針

有限会社 グローバルサービス

近時、医療や介護、福祉等のあらゆる業態において、ご利用者様やご家族様によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）その他のハラスメント行為が重大な社会問題となっています。

カスハラとは、サービスのご利用者様やそのご家族様からの、サービス提供者やその関係者に対する暴言や不当要求、悪質な迷惑行為のことを指します。厚生労働省の規定によれば「個人の人格や尊厳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」とされています。私たちサービスの提供者も、ご利用者ほか皆様と同じ感情をもつ人間であり、心無い誹謗中傷を受けることで、職員が心身の健康を失ってしまうこともあります。

そこで当法人は、職員をハラスメントから守るために、本指針を制定しました。職員たちが安心して能力を発揮することで、ご利用者、ご家族様に適切なサービスを提供できるようになります。是非、この指針について皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

### ・当法人が考えるハラスメント

当法人の職員や関係者に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：ものをなげつける。たたく、引っ掻く、蹴る。唾を吐く。

② 精神的暴力(カスタマーハラスメント)…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。

③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。プライベートを詮索する。

### ・ハラスメント発生時の当法人の対応

当法人は、職員の人権保障のためハラスメントに該当すると思われる事実を確認し次第、実態の究明と関係改善に向けて対応します。

具体的には、ハラスメントをしたと思われる方にお話し合いに応じて頂き、当法人がハラスメントと認定した行為、その他当法人が困っている言動等について、以後控えて頂くようお願いする場合があります。

ハラスメントが認知症や知的障害、精神疾患等のご利用者（患者様）による場合は、そのご家族様や関係者にご相談を申し入れ、関係者間で事態の改善に向けた協議をお願いします。

ハラスメントが止まない場合は、やむを得ず利用契約を解除する場合があります。

なお当法人は、職場の安全保障とコンプライアンスの徹底のため弁護士法人おかげさまと顧問弁護士契約をしています。必要に応じて、弁護士や警察機関、行政等と適宜連携しながら問題解決に努めます。

### ・その他、当法人が講じるハラスメント防止施策

#### ① ルールを設ける

当指針の他、利用契約書や重要事項説明書にハラスメント防止の規定を設け、現場で守られるよう繰り返し周知して参ります。

#### ② 実態を把握する

定期的、或いは困りごとが生じるごとに職員へのヒアリングやアンケートを実施し、日頃から現場の悩みに耳を傾けます。

#### ③ 教育・研修を実施する

ハラスメントは深刻な人権問題であり、コンプライアンス、ご利用者支援にも関係するテーマであることについて理解を深めます。法人の方針や取組について周知・啓発を継続的に実施します。

#### ④ 相談や解決の場を設置する

企業内に相談窓口を設け、外部には顧問弁護士（弁護士法人おかげさま）にいつでも相談できる体制を整備し、都度組織としてコンプライアンスに則り対応して参ります。

以上