

ハラスメント防止対策における指針

特別養護老人ホーム 蔵前

I、 ハラスメント防止対策における基本的考え方

特別養護老人ホーム蔵前では、「ハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、職員の能力の有効な発揮を妨げ、職場の秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題」として捉え、ハラスメントのない、働きやすい職場環境を実現することを目的とし、組織全体ハラスメント防止に取り組みます。

【ハラスメントの定義】

- (1) パワーハラスメントとは、職場における地位や権限など相手に対して何らかの優位性を発揮できる力のある者が、不適切な言動・指導・待遇により、継続的又は断続的に人格と尊厳を侵害し、相手方の就労意欲を低下させ、あるいは就労環境を悪化させることをいう。
- (2) セクシャルハラスメントとは、時・場所・相手をわきまえずに、相手の意に反する性的な言動、行動等により、相手方に不快感や不利益を与え労働環境を悪化させることをいう。
- (3) モラルハラスメントとは、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たり、肉体的、精神的に傷を負わせて、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、労働環境を悪化させることをいう。
- (4) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するマタニティーハラスメントとは
 - 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を利用したことによる嫌がらせ等
 - ③ 部下又は同僚職員が妊娠・出産等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り扱いを示唆する行為
- (5) パタニティーハラスメントとは、働く男性が育児休業の取得及び育児支援目的の短時間勤務制度を活用して育児参画することを職場の上司や同僚が妨げ、嫌がらせをすることをいう。
- (6) ケアハラスメントとは、介護をしながら働く男性・女性が、介護を理由に職場内で精神的・肉体的な嫌がらせを受けるなど、不公平な取り扱いを受けることをいう。

Ⅱ、 ハラスメント防止委員会とその他施設内組織

(1) ハラスメント防止委員会の設置。

(ア) 設置の目的

ハラスメントの事例や防止にかかる知識のほか、ハラスメント発生時の相談への対応方法、全職員がハラスメント行為や被害者となりうる者として、ハラスメントを未然に防止できるように体制をつくる。また、万が一ハラスメントが発生した場合には、最善の処置、対応を行い施設全体で取り組むことを目的とします。

(イ) 委員会の構成員

責任者：施設長

委員長（苦情相談窓口）：次長

委員

- ・特養係長
- ・相談係長
- ・通所係長
- ・居宅、包括係長
- ・管理栄養士係長
- ・看護職員（特養・通所・包括）

(ウ) 委員会の開催

3ヶ月に1回、定期的を開催して、ハラスメント防止に向けての検討を行う。

ハラスメント発生時など必要な際には随時開催する。

(エ) 委員会の役割

- ・指針、マニュアル、相談報告書などの整備。定期的なマニュアルの見直し及び、必要時、報告書の様式の変更を行う。
- ・相談報告、相談報告の分析および、改善策の検討。
- ・ハラスメント行為に関する苦情の申し出及び相談は、「法人苦情相談窓口」もあることを全職員に周知する。
- ・年に2回の研修を実施する。

Ⅲ、 ハラスメント防止における各職種の役割

・施設長

1. ハラスメントにおける諸課題等の最高責任者
2. ハラスメント防止委員会の総括責任者

・次長

1. ハラスメント発生予防の為に総括管理。

2. ハラスメント相談窓口。
3. ハラスメント防止における指針の作成、見直し。
4. ハラスメント防止におけるマニュアルの作成、見直し。

・各部署の係長、看護師

1. ハラスメント相談窓口
2. ハラスメント報告、ハラスメント報告の分析および、改善策の検討。
3. ハラスメントマニュアルの見直し。
4. ハラスメント防止のための指針の周知。
5. ハラスメント防止の研修会、年2回の実施。
6. 委員会議事録の作成。

IV、職員・相談員の責務

(1) 職員の責務

- (ア) 職員は、ハラスメント行為が個人の尊厳を不当に傷つけ、勤務意欲の低下や勤務環境を害することを自覚し、職員が互いに人権を尊重し、業務を遂行しなければならない。
- (イ) 相談員やハラスメント委員会、その他関係部署から調査への協力が求められた場合には、誠意をもって協力しなければならない。

(2) 相談窓口の責務

- (ア) 相談窓口は、ハラスメント行為の防止及び排除に努めるとともに、問題が生じた場合には、相談の内容に答えて、迅速かつ適切に対処しなければならない。
- (イ) 相談窓口は、関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、当該職員が職場において不利益を受けることのないよう配慮しなければならない。

V、苦情・相談の対応

- (1) 相談窓口が苦情内容について、申告なものと認定した場合は、施設長に報告する。
- (2) 相談を受けた者は、以下のことに留意し、相談者の思いに耳を傾けるとともに、その信頼を裏切らないよう、問題の解決につながるような建設的なアドバイスをし、対応するよう心がけること。また、ケースによっては、相談者の同意を得た上で、上司に相談すること。

- (3) 相談者のプライバシーを守ること。
- (4) 相談者の意思を無視し、相談者の一方的な譲歩、犠牲において解決しようとするのは、相談者を更に傷つけることになること。
- (5) 興味本位話を聞くことや無理に聞き出すことは避け、相談者の問題を十分に理解し受け止めること。

vi、相談を受ける者の基本的な心構え

相談を受けるのは、上司、同僚、相談窓口であったりするが、共通して次に留意すること

- (1) 当事者間の個人的問題として片付けることのないように意識すること。
- (2) 相談者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- (3) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- (4) 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。
- (5) 相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取り扱いをしないこと。
- (6) パワハラに該当するか否かは、主に受け手の気持ちで判断するセクハラとは異なり、客観的に見て該当するかの判断が必要であること。

VII、相談の進め方

事案の内容など必要に応じて、上司や法人相談窓口の助言を受けたり、相談対応そのものをそれらの者と共同で行う、あるいはそれらの者に引き継ぐことも選択肢となる。

(1) 相談者からの事実関係等の選択

(ア) 聴取場所・体制

相談の内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮断された場所で行う。また、聴取者の捉え方の違いや、言った、言わないなど相談内容の的確な把握のため、相談者の了解の下、聴取する場合は2名で行うのが望ましい。

(イ) 相談者が求めているものの把握

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応、謝罪要求等、過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることを把握すること。

(ウ) 時間的余裕やメンタルヘルスの確認

相談者の心身の状況等から判断して、相談への対応に当たり、どの程度の時間的余裕があるのかを把握すること。

相談者がメンタルヘルス不調を訴えている場合、産業医や各種窓口を紹介するほか、必要に応じ、医療機関の受診をすすめること。

(エ) 話の聞き方

相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。

- ① 相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること。
- ② 自己の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がせないこと。
- ③ 客観的な事実の把握に努めつつ、共感を示しながら聞くこと。

(オ) 事実関係として把握すべき事項

- ① 当事者（被害者及びハラスメント行為者とされる職員）間の関係
- ② 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- ③ 相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。
- ④ 上司に対する相談を行っているか。
- ⑤ これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知りえるものか、他に目撃者がいるかを把握すること。

(カ) セクハラは、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされているため、相談をうける職員は、受けた側の立場になって判断すること。

これに対して、パワハラや妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについては、受け手の主観的な感情は判断基準とはされておらず、本来業務の範囲を超えているか「客観的に見て」どうかにより判断される。

(キ) 聴取内容の確認と記録

聞き違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして相談者に確認すること。

(2) 行為者からの事実関係等の聴取

(ア) 相談者の了解

原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。

ただし、比較的軽微なものや、対応に時間的な余裕がある場合については、施設長や次長の視察や指導による対応が適切な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応すること。

(イ) 弁明の機会の付与

行為者から事実関係等を聴取する場合は、十分な弁明の機会を与えられること。

(ウ) 話の聴き方

行為者から事実関係等を聴取するに当たっては、事実関係が明らかになるまでは加害者と判断されたものではないことから、その主張にも耳を傾け、丁寧に話を聞くなど、上記(1)を参考に適切に対応すること。

(3) 第三者からの事実関係等の聴取

(ア) 第三者からの聴取が必要な場合

職場内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実確認が十分にできない場合等は、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

(イ) 相談者の了解

第三者から事実関係等を聴取する場合には、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。

聴取の際には、情報の漏洩は、事態の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義

務について十分説明した上、上記（１）を参考に適切に対応すること。

（４）聴取後の対応

相談について具体的な措置を講じる場合は、施設長、次長等と協議の上、行うこと。

（ア）上司、ハラスメント相談窓口等への報告・相談

相談を受けた職員の立場の勘違い等により、必要に応じて上司、ハラスメント相談窓口等への報告や相談を要する場合は考えられる。その場合は、必ず相談者に了解を得るとともに、誰に報告・相談して良いか確認してから行うこと。

（イ）相談者に対する説明

相談に基づいて具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。対応に時間を要する場合には、対応状況等について、適宜、相談者に中間的に進捗状況を説明し、相談者が不信・不安感を募らせることのないようにすること。

（ウ）当事者間斡旋

当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを促すなどして、相互の誤解や行き違いの解消に努めること。

（５）相談の記録

（ア）相談を受けた場合は、「ハラスメントに関する相談整理簿」により内容等を記録すること。

（イ）関係者等に事実の確認等を行った時点、または解決に向けて一定の時点において解決が困難と認められる場合は、相談整理簿に解決困難と判断した理由や事案の問題点等を記載すること。

策定 令和４年４月１日