職場におけるハラスメント対策行動指針

株式会社シルバーアシストのぼの

グループホーム白鳥

デイサービス白鳥

【目的】

株式会社シルバーアシストのぼの（以下「当法人」と言う。）の目的理念を実現し、安定したサービスを提供するためには、職場内及び事業者である当法人と利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」と言う。）がお互いに信頼し合い、職員も安心して気持ち良く働く環境を整えることが必須であると考えております。

なかでも介護現場のハラスメント対策は、職場環境・労働環境の改善を図っていく上で重要と位置づけられ、法整備による対策が強化され、事業主に対策が義務化されています。（カスハラは 2026 年１０月１日より）

この指針は、職場におけるハラスメント（パワーハラスメント、セクシャルハラスメント（マタニティハラスメントを含む）、カスタマーハラスメント）について、その定義および行ってはならない旨の方針を明確にし、職員に周知・啓発するとともに、発生した場合（または発生の疑いがある場合）の適切な対応を示すものです。

【基本方針】

当法人は、すべての職員が安心して働ける環境を守るため、あらゆるハラスメントを許容しません。職員、利用者、ご家族、関係者からの暴力、暴言、性的言動、威圧、不当要求などに対しては、組織として適切に対応します。

相談や報告を受けた場合は、速やかに事実確認を行い、職員の安全確保を優先します。相談したことを理由に不利益な扱いは行わず、関係者のプライバシーに配慮して対応します。必要に応じて、サービス提供方法の見直しや複数名対応などの措置を講じます。

【ハラスメントの定義と対象行為の例示】

1．パワーハラスメントについて

《定義》　以下の 3 つの要素すべて満たした場合、パワハラに該当するものとする。

① 優越的な関係を背景とした言動
② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
③ 労働者の就業環境が害されるもの

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

《代表的な言動の６つの類型と該当すると考えられる例》

①身体的な攻撃（暴行・傷害）

・殴打、足蹴りを行うこと

・相手に物を投げつけること

②精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）

・人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む

・業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行うこと

・他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行うこと

・相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信すること

③ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）

・１人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる

④ 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）

⑤ 過小な要求（業務上合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）

⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

・労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること

・労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること

2. セクシュアルハラスメントについて

《定義》 職場における性的な言動に対する労働者の対応により不利益を受けること、または就業環境が害されること

《2 つの類型》

① 対価型セクシュアルハラスメント

セクハラ行為を受けた労働者が、その言動に対して拒否、抗議などの対応をしたことを理由に、事業主等から解雇、降格、減給等の不利益を受けること

② 環境型セクシュアルハラスメント

職場で行わるセクハラ行為によって仕事の環境が損なわれ（不快なものと

なり）、仕事をする上で見過ごせないほど重大な支障が生じること

※同性に対するものも含まれる
同性から同性に対するもの、女性から男性に対するものもセクハラに該当する
※「職場」とは通常就業している場所以外の場所（取引先等）も含まれる

＜該当すると考えられる具体的な例＞
① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
② わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
③ うわさの流布
④ 不必要な身体への接触
⑤ 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
⑥ 交際・性的関係の強要
⑦ 性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
⑧ 求職者、実習を受ける者等に不快感を与える性的な言動により求職活動等を阻害する行為

3. カスタマーハラスメントについて

《定義》以下の３つの要件をすべて満たす行為
① 顧客・取引先の利害関係者が行う言動であること
② 社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
③ 労働者の就業環境を害すること

《代表的な類型と該当すると考えられる例》
パワハラと同じく労働施策総合推進法が定義する６つの類型①「身体的な攻撃（暴行・傷害）」、②「精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）」、③「人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）」、④「過大な要求（業務上明らかに不要な事や遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）」、⑤「過小な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる事や仕事を与えない事）」、⑥「個の侵害（私的な事に過度に立ち入る事）」に則り、下記について想定します。
尚、以下は例示であり、これらに限られると言う趣旨では有りません。

〈お客様による暴力・暴言・ストーカー行為〉
・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上での文面を含む）
・個人に対する威迫、脅迫
・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにＳＮＳのメッセージ送信を含む）
・個人の人格を否定する発言
・個人を侮辱する発言

〈お客様による合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束〉
・合理的な理由のない長時間の拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

〈お客様による過剰又は不合理な要求〉
・合理的理由のない謝罪の要求
・当法人職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
・社会通念上相当程度を超えるサービス、及び法令違反となるサービス提供の要求

〈お客様によるその他ハラスメント行為〉
・お客様によるプライバシー侵害行為
・お客様によるセクシュアルハラスメント
・お客様によるその他各種のハラスメント

【相談体制】
当法人におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。
相談窓口担当：DS 白鳥　生活相談員・管理者
GH 白鳥　計画作成担当者・管理者
電話　GH:0595-85-8610　/　DS；0595-86-5292
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、メールでも相談を受け付ける。

【ハラスメントへの対応】
ハラスメント対応は、「相談受付→事実確認→評価・措置決定→当事者対応→

再発防止」の流れで行います。

1.相談受付

相談窓口で日時、内容、希望する配慮を記録します。（相談シートを活用）
相談したことを理由に不利益な扱いいたしません。
緊急性を判断し、差し迫った危険や被害拡大のおそれがあれば、優先保護や一時的な隔離を検討します。

2.事実確認

相談者、相手方、必要に応じて第三者からヒヤリング、メール記録等証拠確認を行います。
ヒヤリングに際しては、公平に聞き取り、秘密保持に配慮し、不利益取扱いを避けながら進めます。
先入観を持たず、記録を残しながら確認します。

3.評価（判断）と措置

事実確認を踏まえて、就業規則や社内規程に沿って判断します。
ハラスメントに該当しない場合は、その旨を双方へ説明します。
ハラスメントに該当する場合は、必要に応じて、被害者への配置転換、メンタルケア等の配慮措置、行為者への注意や懲戒処分、職場環境の調整等を行います。
カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供や取引のお断りや中止をすることもあります。
また、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ったり、ハラスメントの性質が、反社会的勢力及び反社会勢力を背景とした又はその関係を想定させる不当又は不法な圧力で有る場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行ないます。

4.再発防止

案件後は、関係者フォロー、研修、相談窓口の再周知、社内ルール見直し等、再発防止策を実施します。

付則

本指針は、令和８年９月１日より施行する。
本指針の施行に伴い、ハラスメント防止のための指針（令和７年４月１日施行）は廃止する。