

ハラスメント防止のための指針

株式会社シンフォニア

目次

1. ハラスメント防止のための基本的な考え方・・・・・・・・・・ 3
2. ハラスメント防止に関する職員研修について・・・・・・・・・・ 5
3. ハラスメントが発生した場合の対応について・・・・・・・・・・ 5
4. ハラスメントが発生した場合の相談体制について・・・・・・・・ 5～6
5. 職員、利用者等に対する当該指針の閲覧について・・・・・・・・ 6

1.ハラスメント防止のための基本的な考え方

(1) 目的

本指針の目的は、当社の職場及び医療介護現場におけるハラスメントを防止し、雇用形態に関わらず当社が雇用する全職員に、安全で尊厳の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、全職員が安心して働ける環境を確立し、質の高い医療介護サービスの提供に寄与することを目指す。

*職場とは

職員が業務を遂行する場所全て（実質的に職務の延長と考えられる場所も該当）

例) 出張先、取材先、顧客の事業所内、顧客と打ち合わせをするために利用する飲食店、接待の場、懇親会、宴会、利用者の自宅、業務で使用する車内等

(2) 主なハラスメントの種類

① 職場におけるハラスメント

a パワーハラスメント

相手に不快感を与える行為全般を指す。自らの権力や組織内の優位性を利用し、業務上必要かつ相当な範囲を逸脱した指示や発言をして、相手の就業環境が害されるいじめや嫌がせのことを言う。行為類型と具体例を、主に以下に分類する。

- ・ 身体的攻撃：身体的接触を伴う行動。

例) 殴る、蹴る、物を投げる、椅子や机を蹴る等

- ・ 精神的攻撃：身体的接触はなくとも、侮辱や暴言などの言葉で相手を攻撃する行為。ただし、再三の注意に関わらず改善がみられない言動に対する厳しい口調での指導など全てがパワーハラスメントとはならない。

例) 大勢の前で戒める等

- ・ 人間関係からの切り離し：本人の意に沿わない形で、同僚や上司など、周囲の人間関係から阻害する行動を指す。

例) 正当な理由なく、1人だけ飲み会に呼ばない、特に理由がないにも関わらず、1人だけ別室で仕事をさせる等

- ・ 過大な要求：業務上、明らかに不要な作業を課したり、実現不可能と考えられる作業を行わせたりする行為を指す。

例) 長時間肉体的に過酷な環境で、不要な作業に従事させる、経験の少ない労働者に、研修を行わず高レベルな業務を任せ、できないと激しく叱責する。

- ・ 過小な要求：業務上の必要なく、本人の能力や経験に見合わない、程度の低い仕事を行わせること。

例) 管理職を退職に追い込むため、誰にでも遂行可能な仕事ばかり
任せる、正当な理由なく、仕事を与えない

- ・ 個の侵害：労働者の私的な事柄に、過度に踏み込みすぎる行動を指す。ただし、業務の割り振りの配慮のため、体調や家族など、センシティブな情報について、本人の了解を得てヒアリングすることは問題はない。

例) 本人の許可なく私物を漁る、性自認や既往症などを無理やり聞き出す、容姿や家族、私的なことを馬鹿にする等

b セクシャルハラスメント

当社の職場において、相手の意に反す性的な言動に対する職員の対応によって、性的な言動を受けた職員が不快な気持ちになったり、不利益を受けたり、就業環境が害されたりすること。事業主だけでなく、上司や同僚、取引先や顧客、利用者等全ての人が行う可能性があり、対象者は男女の性別を問わない。相手の性的嗜好や性自認、LGBTQに関する内容も含まれる。

例) 言動：これまでの性的な経験人数を聞く、職員に対する性的な内容の情報を言いふらす、性的にからかったり冗談を言ったりする、しつこく食事やデートに誘う、個人的な性的体験談を話す等

行動：性的な関係を強要する、必要性がないにも関わらず職員の身体を触る猥褻な画像などを配布・提示・提示する等

- ・ 対価型：職場でセクハラを受けた職員の対応によって、最終的にセクハラを受けた職員が解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否、昇進や昇格の対象から除外される、客観的に見て意図的に不利益な配置転換が行われること
- ・ 環境型：職員の意に反する性的な言動や行動によって、職員にとっての職場環境が不快なものになってしまったことから、本来発揮されるはずの本領が発揮できないほどの重大な悪影響を生じること

c マタニティハラスメントとは

妊娠、出産、育児中の女性職員に対して、理不尽な扱いを受けるような言動をする行為。

その他不機嫌、ため息、陰口、結婚、時短、お祝い、ノイズ、臭いハラスメント等

② 介護医療現場におけるカスタマーハラスメント

*カスタマーハラスメントとは

利用者、家族、取引先、顧客等が職員や当社事業所に対して、客であることを理由に理不尽なクレームや言動、無理難題を押し付けてくる行為。

a パワーハラスメント

- ・ 身体的攻撃：身体的な力を利用して、職員に嫌がらせを及ぼす行為。

例) 殴る、蹴る、物を投げる、引っ掻く、つねる、手を払い除ける、唾を吐く、土下座を強要する、金銭を要求または不支払いする等

- ・精神的攻撃：職員個人の尊厳や人格を、心無い言動や態度によって傷つけたり見下したりする行為。

例) 大声を発する、サービスの状況を覗き見したり監視したりする、気に入っている職員以外には批判的な言動をする、威圧的な態度で文句を言い続ける、理不尽なサービスを要求する等

b セクシャルハラスメント

客であることを理由に職員の意に反する性的誘いかけ、好意的態度の要求をする行為
例) 必要もなく身体を触る、抱きしめる、卑猥な言葉を言う、猥褻な画像を見せる等

2. ハラスメント防止に関する職員研修について

① 定期的な研修や訓練の実施

職員のハラスメントへの知識とスキルを更新するために、年に1回、全職員を対象に、ハラスメント研修を行うことを努力目標とする。研修内容（実施日、内容、参加職員等）は議事録に記載して保管する。

② 新規採用者への研修

新規採用される職員には、入職時に研修時の資料を配布をし、後日内容理解の確認を行い、理解不足の事項については再度説明をする。

3. ハラスメントが発生した場合の対応について

① 職員の安全確保

ハラスメントが発生した際、相談窓口担当者から報告を受けた役員は、状況を迅速に把握し、ハラスメントを受けた職員の身体的・精神的安全確保を第一優先に考え、職員を安全な場所へ移動させる。

② 状況の聴き取り、早期対応

可能な限り、ハラスメント時の状況を具体的・詳細に聴き取り、客観的な判断の元、早期に被害者加害者双方へ然るべき対応を行う。状況の深刻さにより、外部の関係各位への連絡（情報提供）を行い、警察に通報することもある。また事後においても、ハラスメントを受けた職員に対し、定期的なフォローアップを行っていく。

③ 問題の原因分析

可能であれば全体ミーティングにて（状況の深刻さによっては役員会にて）、ハラスメントが発生した原因分析を行い、再発を防ぐための具体的な予防策を講じる。

4. ハラスメントが発生した場合の相談体制について

① 相談窓口

ハラスメントを受けた職員や、ハラスメントの問題に気付いた職員が随時相談しやすいように、相談窓口を設置し、その存在を全職員に周知する。

②相談窓口担当者

- ・ハラスメントを行った者が代表取締役以外の場合
株式会社シンフォニア 代表取締役 靱山 有希子 (080-6904-3254)
- ・ハラスメントを行った者が代表取締役の場合
株式会社シンフォニア 取締役 松村 和美 (090-8135-3668)
取締役 宮部 達哉 (080-5818-6277)

4. 職員、利用者等に対する当該指針の閲覧について

職員や利用者等が閲覧しやすいように、本指針を事業所内に掲示するとともに、事業所のホームページに掲載する。

附則

この指針は、令和6年10月1日より施行する。