

ホームナースほほえみ合同会社

ハラスメント防止に向けた取組

— 職場のハラスメント・カスタマーハラスメント防止の基本方針と対応 —

(訪問看護ステーションほほえみ・居宅介護支援事業所ほほえみ・キッズケアホームにこぴあ・らしく・相談支援事業所らしく)

法人名	ホームナースほほえみ合同会社
代表社員	宮田 政文
本店所在地	鹿児島県奄美市名瀬仲勝 630-5
事業所	訪問看護ステーションほほえみ／居宅介護支援事業所ほほえみ／キッズケアホームにこぴあ（奄美市名瀬有屋町 29-31） らしく／相談支援事業所らしく（奄美市名瀬朝仁新町 22 番 11）
法人統括	宮田 智子

版	年月日	内容
初版	令和 5 年 3 月	作成
第 2 版	令和 8 年 9 月 1 日	改定（相談窓口を各事業所の管理者に変更、カスタマーハラスメント対策を追加、相談対応の流れ・様式を追加）

※労働施策総合推進法（パワーハラスメント・カスタマーハラスメント）、男女雇用機会均等法（セクシュアルハラスメント・妊娠出産等に関するハラスメント）、育児・介護休業法（育児休業等に関するハラスメント）に基づく事業主の措置として定める。

目 次

ハラスメント防止に関する基本方針.....	3
第1章 対象となる人と場面.....	4
第2章 ハラスメントの種類と例	4
1. パワーハラスメント.....	4
2. セクシュアルハラスメント.....	4
3. 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント	5
4. カスタマーハラスメント	5
第3章 相談窓口.....	5
1. 相談窓口担当者.....	5
2. 外部の相談窓口.....	6
3. 相談窓口担当者の心得.....	6
第4章 相談への対応.....	7
2. プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止	7
3. 懲戒.....	8
第5章 カスタマーハラスメントへの対応.....	9
1. 職員の安全を守るための取組.....	9
2. 正当な苦情との区別.....	10
第6章 周知・研修・職場づくり	10
別紙・様式.....	11
別紙1 ハラスメント相談窓口のお知らせ（掲示用）	12
様式1 ハラスメント相談受付票	13
様式2 ハラスメント対応記録.....	14
様式3 カスタマーハラスメント報告書	15

※Word で開いたとき目次が空欄の場合は、目次を右クリック → 「フィールドの更新」で表示されます。

ハラスメント防止に関する基本方針

すべての人が安心して働ける職場をめざして

ホームナースほほえみ合同会社は、「全ての人々が自分らしく、心豊かに過ごすことができるよう支援する」ことを理念としています。利用者の皆さまに質の高い支援を届けるためには、まず職員一人ひとりの人格と尊厳が尊重され、安心して働ける職場であることが欠かせません。

職場におけるハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康を損ない、能力の発揮を妨げるものです。また、職場の信頼関係を壊し、利用者への支援の質にも影響します。

当法人は、次のことを宣言し、法人全体でハラスメントの防止に取り組みます。

- ① 当法人は、職場におけるあらゆるハラスメントを許しません。
- ② ハラスメントを行った者には、就業規則に基づき厳正に対処します。
- ③ ハラスメントの相談窓口を各事業所に設け、相談者のプライバシーを守り、迅速かつ適切に対応します。
- ④ 相談したこと、事実確認に協力したことを理由に、不利益な取扱いは一切行いません。
- ⑤ 利用者・家族・関係者からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）からも職員を守り、組織として毅然と対応します。
- ⑥ 研修や周知を通じて、ハラスメントのない職場づくりを継続して進めます。

令和8年9月1日

ホームナースほほえみ合同会社 代表社員 宮田 政文

第1章 対象となる人と場面

項目	内容
対象となる人	法人のすべての職員（正職員・パート・派遣・実習生・ボランティアを含む）。利用者・家族・関係機関等からの行為も対象とする
対象となる場面	事業所内だけでなく、利用者宅（訪問中）、送迎車内、研修・会議、懇親会、勤務時間外の SNS・LINE でのやりとりなど、業務に関係するすべての場面

第2章 ハラスメントの種類と例

1. パワーハラスメント

職場において行われる、①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるもの（3つの要素をすべて満たすもの）。上司から部下だけでなく、同僚・部下からの言動も含む。

類型	例
身体的な攻撃	たたく、蹴る、物を投げつける
精神的な攻撃	人前で大声で威圧的に叱る、人格を否定する言葉、しつこい叱責、能力を否定するメッセージを一齐送信する
人間関係からの切り離し	無視する、一人だけ別室に追いやる、会議や連絡から外す
過大な要求	明らかに不可能な量の業務を押しつける、新人に教えずに無理な業務をさせる
過小な要求	理由なく能力に見合わない簡単な仕事しか与えない、仕事を与えない
個の侵害	私生活に過度に立ち入る、病歴・家族のことなどを本人の了解なく他の職員に話す

※業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な指導は、パワーハラスメントにはあたらない。

2. セクシュアルハラスメント

職場において行われる、職員の意に反する性的な言動により、職員が不利益を受けたり、就業環境が害されたりすること。性別や性的指向・性自認にかかわらず対象となる。

- ・ 性的な冗談やからかい、容姿・体型についての発言、性的な経験を尋ねる
- ・ 不必要に体に触る、食事やデートにしつこく誘う
- ・ 性的な画像を見せる・送る、性的なうわさを流す
- ・ 性的指向・性自認をからかう、本人の了解なく他人に明かす（アウティング）

3. 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

- ・ 妊娠・出産・育児・介護に関する制度（産休・育休・時短勤務・介護休業など）の利用を妨げる、嫌がらせをする
- ・ 「休むなら辞めてもらう」「迷惑だ」などと言う
- ・ 男性職員の育児休業取得を妨げる・からかう

4. カスタマーハラスメント

利用者・家族・関係者等からの言動のうち、要求の内容が妥当性を欠くもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えるもので、職員の就業環境が害されるもの。

種類	例
身体的な攻撃	たたく、物を投げる、つばを吐く
精神的な攻撃	怒鳴る、暴言・脅迫、人格を否定する発言、土下座の要求
威圧的・継続的な言動	同じ要求を何度もくり返す、長時間の電話や居座り、執のような連絡
性的な言動	体に触る、性的な発言、わいせつな画像を見せる
不当な要求	契約にないサービスの強要、職員の個人的な連絡先の要求、特定の職員の処分の要求
無断撮影・SNS	職員を無断で撮影・録音し、SNS等に掲載する、誹謗中傷を書き込む

※令和7年の法改正（改正労働施策総合推進法）により、カスタマーハラスメントの防止措置が事業主の義務となった（令和8年10月1日施行）。

※利用者の障害や病気の症状による言動は、その特性を理解した支援で対応することを基本とする。ただし、職員の安全が守られない場合は、組織として対応を検討する。

第3章 相談窓口

1. 相談窓口担当者

事業所	相談窓口担当者	連絡先
ほほえみ（訪問看護ステーション・居宅介護支援事業所）	管理者 登島 晶江	0997-54-3456
キッズケアホームにこぴあ	管理者 福田 亜希子	0997-69-3695
らしく（生活介護・就労継続支援B型）・相談支援事業所らしく	管理者 日高 友宏	0997-57-1058
窓口担当者が関係する場合・法人全体の対応	法人統括 宮田 智子	0997-54-3456

- ・ 職員は、自分の事業所に限らず、どの事業所の相談窓口にも相談できる（相談しやすい担当者を選べる）。
- ・ 相談は、面談・電話・LINE・メール・手紙のいずれでもよい。匿名での相談も受け付ける。
- ・ ハラスメントにあたるか分からない場合や、ハラスメントが起きるおそれがある場合も、相談できる。
- ・ 被害を受けた本人だけでなく、ハラスメントを見聞きした職員も相談できる。

2. 外部の相談窓口

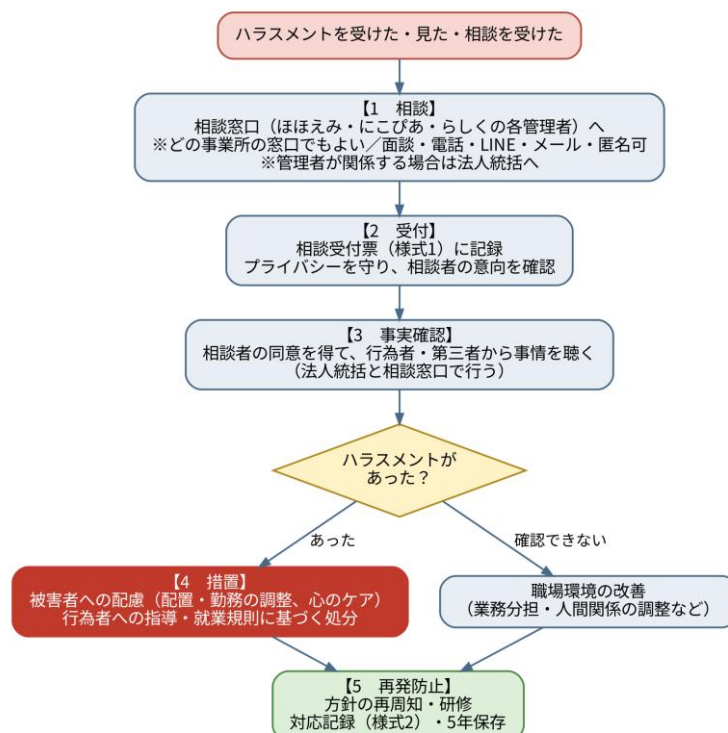
窓口	電話	内容
鹿児島労働局 雇用環境・均等室	099-223-8239	パワハラ・セクハラ・マタハラ等の相談
名瀬総合労働相談コーナー（名瀬労働基準監督署内）	0997-52-0574 平日 9:30～16:30	職場のトラブル全般の相談
ハラスメント悩み相談室（厚生労働省）	インターネット・SNS・電話	労働者向けの無料相談

3. 相談窓口担当者の心得

- ・ 相談者の話を否定せずに最後まで聴き、気持ちを受け止める。
- ・ 相談者のプライバシーを守り、相談者の同意なく内容を他に伝えない。
- ・ 相談者がどうしてほしいか（話を聴いてほしい・行為をやめさせたい・配置を変えてほしい等）を確認する。
- ・ 一人で抱え込まず、必要に応じて法人統括と連携する。

第4章 相談への対応

図1 ハラスメント相談への対応の流れ



段階	内容
① 受付	相談窓口担当者が「ハラスメント相談受付票」（様式1）に記録する。相談者の意向を確認し、今後の流れを説明する。
② 事実確認	相談者の同意を得て、法人統括と相談窓口担当者が、行為者・第三者から事情を聴く。中立の立場で、速やかに行う。
③ 措置	ハラスメントが確認された場合は、被害者への配慮（配置・勤務の調整、休養、心のケア）を行い、行為者には指導・謝罪・配置転換・就業規則に基づく処分等を行う。
④ 結果の説明	相談者・行為者に、確認した事実と措置を説明する。
⑤ 再発防止	方針の再周知、研修の実施などで再発を防ぐ。ハラスメントが確認できなかった場合も、職場環境の改善に努める。
⑥ 記録	対応の経過を「ハラスメント対応記録」（様式2）に記録し、5年間保存する。

2. プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止

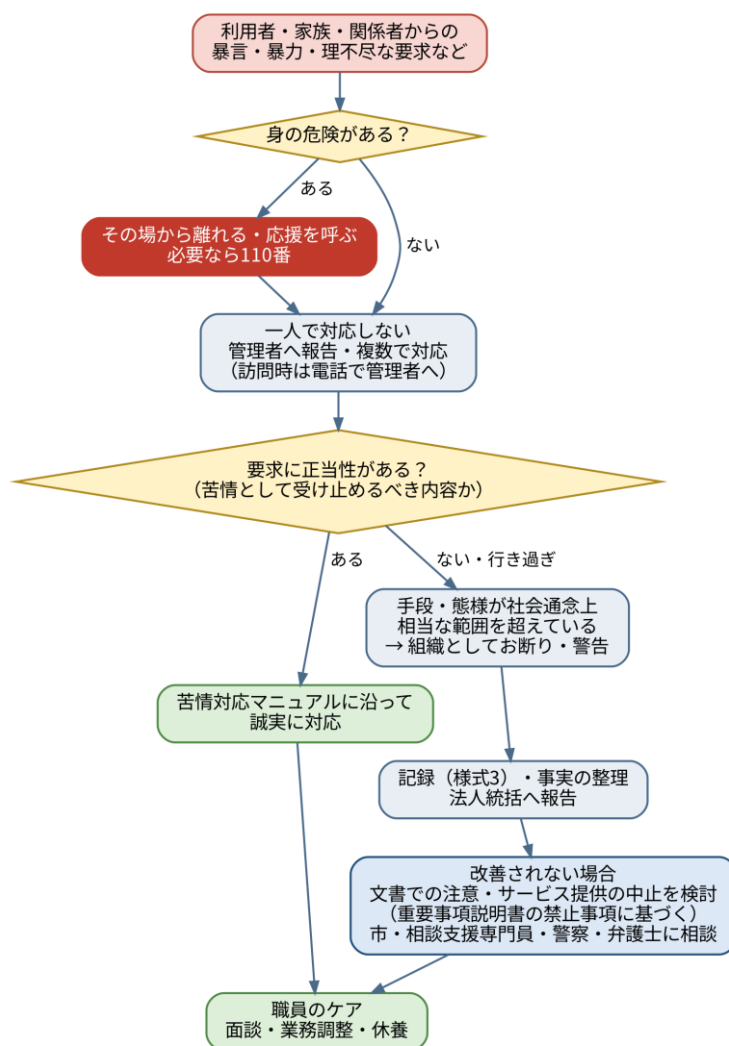
- ・ 相談者・行為者・協力者のプライバシーを守る。記録は鍵のかかる場所に保管し、関係者以外は見られないようにする。
- ・ 相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由に、解雇・降格・減給・不利益な配置転換などを行わない。
- ・ 相談者や協力者への嫌がらせ・仕返しは、新たなハラスメントとして厳正に対処する。

3. 懲戒

- ・ ハラスメントを行った職員には、就業規則の懲戒規定に基づき、行為の内容・程度に応じて処分を行う。

第5章 カスタマーハラスメントへの対応

図2 カスタマーハラスメントへの対応の流れ



1. 職員の安全を守るための取組

取組	内容
一人で対応しない	理不尽な要求や暴言があったら、その場で抱え込まず、管理者に報告し、複数の職員で対応する。
訪問時の安全	訪問先で危険を感じたら、サービスを中断して退出してよい。管理者に電話で報告する。必要に応じて2人で訪問する。
記録	日時・場所・言動の内容・対応した職員をできるだけ詳しく記録する（様式3）。
利用者への周知	重要事項説明書に、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷・無断の撮影や録音とSNS掲載などの禁止事項と、行われた場合はサービス提供を終了することがある旨を記載し、利用開始時に説明する。
関係機関との連携	市町村・相談支援専門員・ケアマネジャー・主治医と情報を共有し、必要に応じて警察・弁護士に相談する。

取組	内容
職員のケア	被害を受けた職員の話を聴き、業務の調整や休養をとらせる。必要に応じて専門家につなぐ。

2. 正当な苦情との区別

- ・ 利用者・家族からの苦情は、支援を良くするための大切な声であり、「苦情対応マニュアル」に沿って誠実に対応する。
- ・ 要求の内容が妥当でも、その手段・態様（暴言・脅迫・長時間の拘束など）が行き過ぎている場合は、手段・態様について組織としてお断りする。
- ・ 障害や病気の特性による言動は、支援計画の見直しや関係機関との連携で対応する。

第6章 周知・研修・職場づくり

取組	内容
方針の周知	基本方針と相談窓口を各事業所に掲示し（別紙1）、入職時に説明する。
研修	ハラスメント防止研修を年1回以上、全職員を対象に行う。管理者・相談窓口担当者は外部研修にも参加する。新規採用時に必ず説明する。
職場の状況の把握	ストレスチェック、職員面談、アンケート等で職場の状況を把握し、早めに対応する。
働きやすい職場づくり	業務の偏りの解消、休暇の取りやすさ、コミュニケーションの機会づくりなど、ハラスメントの原因・背景となる要因を減らす。
見直し	本取組は年1回以上見直し、法令の改正があった場合は速やかに改定する。

附則 この取組は、令和8年9月1日から施行する。

以上

別紙・様式

名称	使う場面	書く人
別紙1 ハラスメント相談窓口のお知らせ（掲示用）	各事業所の休憩室・事務室に掲示	—
様式1 ハラスメント相談受付票	相談を受けた時	相談窓口担当者
様式2 ハラスメント対応記録	事実確認・措置のたび	相談窓口担当者・法人統括
様式3 カスタマーハラスメント報告書	利用者等からの迷惑行為があった時	被害を受けた職員・管理者

別紙 1 ハラスメント相談窓口のお知らせ（掲示用）

ひとりで悩まないで 相談してください

ホームナースほほえみ合同会社は、職場のあらゆるハラスメントを許しません。パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント、利用者等からの迷惑行為（カスハラ）で困ったときは、下記の窓口にご相談してください。見聞きした人も相談できます。

ほほえみ	管理者 登島 晶江 0997-54-3456
にこぴあ	管理者 福田 亜希子 0997-69-3695
らしく	管理者 日高 友宏 0997-57-1058
法人統括	宮田 智子

相談した人を守ります

- ・どの事業所の窓口にご相談してもかまいません。面談・電話・LINE・メール・匿名でも受け付けます。
- ・相談内容や相談者のプライバシーは守られます。
- ・相談したこと・協力したことで、不利益な扱いを受けることはありません。

外部の相談窓口

鹿児島労働局 雇用環境・均等室	099-223-8239
名瀬総合労働相談コーナー	0997-52-0574（平日 9:30～16:30）

ホームナースほほえみ合同会社 代表社員 宮田 政文

様式 1 ハラスメント相談受付票

ハラスメント相談受付票

受付日： 年 月 日（ ） 時 分 受付者：

相談の方法	☐ 面談 ☐ 電話 ☐ LINE ☐ メール ☐ 手紙 ☐ その他（ ）
相談者	氏名： 所属： ☐ 匿名希望 ☐ 本人 ☐ 見聞きした職員 ☐ その他（ ）
ハラスメントの種類	☐ パワハラ ☐ セクハラ ☐ 妊娠・出産・育児・介護に関するもの ☐ カスハラ ☐ 分からない
行為者	氏名・所属（関係）：
いつ・どこで	年 月 日頃 場所： ☐ 継続している
内容 （言動・状況）	
目撃者・証拠	☐ あり（ ） ☐ なし
相談者の心身の状況	
相談者の希望	☐ 話を聴いてほしい ☐ 行為をやめさせてほしい ☐ 配置・勤務を変えてほしい ☐ 事実確認してほしい ☐ その他（ ）
事実確認への同意	☐ 行為者・第三者への聴き取りに同意する ☐ 同意しない（理由： ）
法人統括への報告	月 日

様式2 ハラスメント対応記録

ハラスメント対応記録

相談受付日： 年 月 日 相談窓口担当者：

日時	対応した人	相手	内容（聴き取り・措置・説明など）
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			
月 日 時 分			

事実確認の結果	☐ ハラスメントがあった ☐ 確認できなかった ☐ その他
行った措置	被害者へ： 行為者へ：
再発防止策	
完結日	年 月 日 確認者（法人統括）：

様式3 カスタマーハラスメント報告書

カスタマーハラスメント報告書

報告日： 年 月 日 報告者： 事業所：

発生日時・場所	年 月 日 () 時 分頃 ☐ 事業所内 ☐ 利用者宅 ☐ 電話 ☐ 送迎車内 ☐ その他 ()
行為者	☐ 利用者 ☐ 家族 ☐ 関係者 (氏名：)
行為の種類	☐ 暴力 ☐ 暴言・脅迫 ☐ 長時間の拘束・くり返しの要求 ☐ 性的な言動 ☐ 不当な要求 ☐ 無断撮影・SNS ☐ その他
具体的な言動 (できるだけ言葉どおりに)	
対応した職員・対応内容	
職員の被害・心身の状況	
管理者の対応	
今後の対応	☐ 注意・説明 ☐ 文書での警告 ☐ 複数での訪問・対応 ☐ 関係機関へ相談 ☐ 警察へ相談 ☐ サービス提供の中止を検討
法人統括への報告	月 日 確認：