

## ハラスメント防止対策に関する基本方針

社会福祉法人ふるさとの会

(特別養護老人ホームふるさと)

(デイサービスセンターふるさと)

(介護ステーションふるさと)

(基本的な考え方)

1. 当法人及び全事業所は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本方針を定めることとする。
2. 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

### 【職場】

#### (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）

#### (2) セクシャルハラスメント

望まない性的な言動により職場内の環境や人間関係を悪化させたり個人の人権を著しく害する行為であり、下記のようなものを言う。

- ① 性的な事実関係を尋ねること
- ② 性的な内容の情報（噂）を流布すること
- ③ 性的な冗談やからかい
- ④ 食事やデートへの執拗な誘い
- ⑤ 個人的な性的体験談を話すこと
- ⑥ 必要もなく身体に触れること

(3) モラルハラスメント

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る又は肉体的、精神的に傷を負わせるなど、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、職場の雰囲気悪くさせる行為。

(4) マタニティハラスメント

妊娠や出産・産前産後休業や育児休業、介護休暇等の利用に関し嫌がらせや嫌味・休みにくくする等を行う行為。

(5) アルコールハラスメント

アルコールの強要や飲酒上の嫌がらせを行う行為。

(6) テクノロジーハラスメント

コンピューターやスマホ、タブレットなど ICT 機器等の利用が苦手な職員に対し丁寧に教えなかったりする行為。

【介護現場等】

(7) カスタマーハラスメント

利用者や家族からの暴言や暴力、過剰・不合理な要求、合理的範囲を超える時間的場所的拘束、その他ハラスメント行為、悪質なクレームなどの迷惑行為。

- ① 身体的暴力：ものを投げる、叩かれる、蹴られるなど
- ② 精神的暴力：大声を出す、理不尽な要求をするなど
- ③ セクシャルハラスメント：不用意に身体に触れる、性的な要求や言動など

※ただし認知症がある場合、もしくは認知症の診断を受けていないが認知機能が低下している場合などは、BPSD がある可能性を前提にしたケアが必要です。利用者の主治医（かかりつけ医）やケアマネジャー等の意見も確認しながら、ハラスメント対策とは別に対応を検討する必要があります。

(職場におけるハラスメント対策)

3. 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。
  - (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から、正常な意思疎通に留意する。
  - (2) 特に職場長・主任以上の役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
4. 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。

5. ハラスメントの相談窓口を施設内に設置することとし、事務長が窓口を担当する。

(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証する。

(3) ハラスメントの判断や対応は、管理会議で検討する。

(介護現場におけるハラスメント対策)

6. 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) 下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

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の相談窓口の周知

④ 職員へのハラスメントを行わないこと

7. 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、上司及び事務長に報告・相談を行う。

8. 事務長は、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、管理会議で検討し、必要な対応を行う。

(職員研修)

9. 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 介護サービスの内容

・ 契約書や重要事項説明書の利用者への説明

・ 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

・ 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

・ 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