

## 居宅支援事業所のぞみ におけるハラスメントに対する基本指針

居宅支援事業所 のぞみ

(基本的な考え方)

- 1 当法人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、本指針を定めることとする。
- 2 本指針におけるハラスメントとは、以下のとおりとする。

### 【職場】

#### (1) パワーハラスメント

職場において役職・年齢・性別・業務成績等の違いや立場の上下関係・人間関係などの職場内での優位性を利用して、業務の適正な範囲を超えて精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為（嫌がらせや無理難題を言ったり押し付けたりする行為）

#### (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

#### (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、職場の雰囲気が悪くさせる行為

#### (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

(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利用者、利用者家族、取引業者、関係機関の職員間との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う
  - (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する
  - (2) 特に役職者においては、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設置する事とし、窓口担当者は以下のとおりとする。
  - (1) 管理者 手塚 匡志
  - (2) 介護支援専門員 春日 純子
  - (3) 介護支援専門員 武藤 恵子
- 6 ハラスメントの相談等の取り扱いについて、以下のとおりとする。
  - (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、管理部会議で検討する

(介護現場等におけるハラスメント対策)

- 7 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、以下の対策を行う。
  - (1) 利用者・家族へ周知
    - 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サービス無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連絡先及び相談窓口
    - ④職員へのハラスメントを行わないこと
- 8 利用者・家族からカスタマーハラスメント等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、上司及び窓口担当者に報告・相談を行う。
- 9 窓口担当者は、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、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。
- 10 以下の事項について年1回の研修を行う。
  - (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
    - ・介護保険制度や計画の内容を超えたサービスの提供は出来ないこと

- ・利用者に対し説明したものの、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・家族など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、また、その場合には速やかに報告・相談すること。

(附則)

この指針は、令和4年10月1日より施行する。