

ハラスメント防止の指針

訪問介護サービスぽおの

1 基本的な考え方

(1) 目的

訪問介護サービスにおいては、利用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。

(2) ハラスメントの定義

① 職場におけるハラスメント

(ア) 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つて、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。

(例)

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ・人間関係の切り離し（隔離・無視）
- ・過少な要求（仕事の抑制、能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- ・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を強制・仕事の妨害）
- ・個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること等）

(イ) セクシュアルハラスメント

職場で行われる職員の意に反する性的な言動により、職員が労働条件について不利益を受けること、就業環境が害されること

(例)

- ・性的な内容の発言
- ・不必要な身体への接触
- ・性的な事実関係を尋ねること
- ・性的な関係を強要する事
- ・個人的な性的体験談を話すことなど

(ウ) 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

触媒において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為をいう。

② 介護現場におけるハラスメント

利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

(ア) 身体的暴力

(例)

- ・物を投げる
- ・蹴られる
- ・叩かれる
- ・唾を吐く

(イ) 精神的暴力
個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

(例)

- ・大声を出す
- ・理不尽な要求をする
- ・特定の職員に嫌がらせをする

(ウ) セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

(例)

- ・不要な身体への接触
- ・性的な話題を持ち出す
- ・食事やデートの執拗な誘い

(エ) カスタマーハラスメント

利用者や家族からの理不尽なクレーム要求に基づく威圧的な言動

(例)

- ・サービス範囲を超える過剰な要求など

2 職場におけるハラスメント対策

(1) ハラスメントの禁止

全ての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。職場の一員である事を自覚し、円滑に日常生活が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。

(2) 定期的な研修の実施

年に1回、全職員を対象にハラスメント防止研修を実施する。また、新規採用される職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所のハラスメント防止方針を理解し、実践する能力を身に付ける。

3 介護現場におけるハラスメント対策

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・家族への周知

以下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 サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
- ④ 職員からハラスメントを受けた場合は気軽に管理者に連絡いただく
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

(2) 職員の責務

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・家族に何らかしらの異変があった場合は、サービス提供責任者及び管理者に報告・相談を行う。

(3) 管理者の責務

管理者は、相談や上告のあった事例について問題点や課題を整理・検討をし、必要な対応を行う。

4 相談体制について

(1) 相談窓口・担当者の設置

訪問介護サービスぽおのでは、職場内及び介護現場におけるハラスメントの防止等に取り組むにあたって相談窓口を設置し、サービス提供責任者が窓口を担当する。

・相談窓口：訪問介護サービスぽおの サービス提供責任者 高田知美

TEL 080-9348-0321 メール tstee830623@outlook.com

(2) ハラスメントに対する対応

①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。電話メール等でも相談を受け付ける。

②勤務する職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談

③相談窓口の存在は全ての職員に周知していく。

5 職員利用者等に対する当該指針の閲覧について

本指針を全職員に周知し、いつでも事業所内で、職員及び利用者等がいつでも閲覧できるよう事業所に備え付けるとともにホームページへの掲載を行う。

附則

この指針は、令和 6 年 9 月 1 日から施行する。