

# ハラスメント防止対策に関する指針

一般社団法人 桐生市医師会  
居宅介護支援事業所きりゅう

## 1 ハラスメント防止対策に関する基本的な考え方

居宅介護支援事業所きりゅうでは、利用者に対してよりよい居宅サービスを提供できる環境を確保するとともに、勤務する従業者の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くことを目的として本指針を策定する。

## 2 ハラスメントの定義

### (1)職場内におけるハラスメント

#### ①セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ・性的な内容の発言(性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂等を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等)
- ・性的な行動(性的な関係を強要すること、性的な内容の電話、手紙、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を決めること、酒席でのお酌やデュエット等の強要等)

#### ②パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の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、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ・身体的な攻撃(暴行・障害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等)
- ・人間関係の切り離し(隔離・仲間はずれ・無視等)
- ・過少な要求(仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等)
- ・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・仕事の妨害等)
- ・個の侵害(プライベートへの過度な立入り等)

#### ③妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

職場において、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

#### ○その他のハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)

利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。

- ・身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- ・精神的暴力(大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)

・セクシャルハラスメント(意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

### 3 職場内におけるハラスメント対策

#### (1)職員の責務

##### 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。職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い職場環境づくりに努める。

##### ②ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合又は発見した場合は、管理者に相談する。

##### ③研修会への参加

ハラスメント防止のために、年1回は本指針を徹底するなどハラスメント研修を実施する。

#### (2)管理者の責務

##### ①職場環境の整備

管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を確保できるよう努めなければならない。

##### ②苦情・相談への対応

管理者は、職員からハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速かつ適切に対応する。

##### ③職員の意識啓発の推進

管理者は、職員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るため、本指針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対するハラスメント防止研修を実施する。

### 4 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、次の対策を行う。

#### (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保護(ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)

④サービス内容に疑問や不満がある場合、または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、管理者に報告・相談を行う。

#### (3)管理者の責務

相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理・検討し、必要な対応を行う。

## 5 ハラスメント対策委員会の設置

居宅介護支援事業所きりゅうでは、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「ハラスメント対策委員会」を設置する。

- (1)事業所における委員会の運営責任者は管理者とする。
- (2)委員会の開催にあたっては、関係する職種、取り扱う内容は相互に関係が深い場合には、事業所が開催する他の会議体と一体的に行う場合がある。
- (3)委員会の開催にあたっては、関係する職種、取り扱う内容は相互に関係が深い場合には、併設介護サービス事業所と合同で開催することができる。
- (4)委員会は、定期的(年 1 回以上)及び必要な場合(ハラスメント事案発生時等)に担当者が招集する。
- (5)委員会は次のような内容について協議するが、詳細は担当者が決定する。
  - ①指針・マニュアルの整備に関すること
  - ②ハラスメント事案が発生した場合の関係者への対応及び、再発防止に関すること
  - ③ハラスメントに関する職員への指導
  - ④ハラスメント防止の取り組みに関すること

## 6 苦情・相談への対応

### (1)苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等は管理者に、職場及び介護現場におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。

また、当事者ではないが他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も申し出ることができる。

### (2)相談窓口

○一般社団法人桐生市医師会 事務局

電話:0277-47-2500

○居宅介護支援事業所きりゅう 管理者

電話:0277-47-2506

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。電話以外にメールでも相談を受け付ける。

- ①勤務する従業者は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者と担当理事は必要な対応を行う。
- ②相談窓口担当者と担当理事は、被害者への配慮のための取り組み(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない、等)を行う。
- ③相談窓口担当者と担当理事は、相談や報告のあった事例について問題点を整理、被害防止のため

マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取組を行う。

#### 7 その他ハラスメント防止のために必要な事項

居宅介護支援事業所きりゅうのハラスメント防止マニュアルについて、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル(平成 31 年 3 月 株式会社三菱総合研究所)」に基づいて対応する。

#### 8 利用者等に対する指針の閲覧

「ハラスメント防止対策に関する指針」は、職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対してもいつでも閲覧できるように事務室等に備え付け及びホームページへの掲載を行う。

#### 附則

この指針は、令和 6 年 3 月 26 日より施行する。