

福祉事業  
ハラスメント防止対策に関する基本方針

J Aみなみ魚沼 福祉課

## 1. 基本的な考え方

高齢者福祉事業において、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ことを目的として、本方針を定めることとする。

## 2. ハラスメントの定義

職場	<p>ア パワーハラスメント</p> <p>職務上の地位等の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、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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1)身体的な攻撃（暴行・障害等）</li><li>(2)精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）</li><li>(3)人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）</li><li>(4)過小な要求（仕事を与えない・能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる等）</li><li>(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・仕事の妨害等）</li><li>(6)個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること等）</li></ul> <p>イ セクシャルハラスメント</p> <p>性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的志向・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。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>(1)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）</li><li>(2)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）</li></ul> <p>ウ 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント</p> <p>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、当事者である職員の職場環境が害される行為をいう。</p>
----	--

介護現場	<p>利用者・家族等から職員への行為、及び職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。</p> <p>エ 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）</p> <p>※回避したため危害を免れたケースを含む</p> <p>オ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、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）</p> <p>カ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）</p>
------	--

### 3. 職場におけるハラスメント対策

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。

- ア 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。
- イ 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。
- ウ ハラスメント防止のために、年1回、本方針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

### 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・家族等へのハラスメント及び、利用者・家族等によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

- ア 下記をサービス利用者・家族等に周知する。
  - (1)職員に対する金品の心づけのお断り。
  - (2)サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐ等）
  - (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は、気軽に施設長・課長に連絡・相談いただくこと。
  - (4)職員へのハラスメントを行わないこと。
- イ 利用者・家族等から、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、直ちに施設長・課長に報告・相談を行う。
- ウ 施設長・課長は相談や報告のあった事例について、関係部署と連携し必要な対応を行う。

### 5. ハラスメント相談窓口

ハラスメントの相談窓口は施設長・所長・課長及びリスク管理課とする。

- ア ハラスメント被害の相談を行った職員が不利益を被らないよう、またメン

タルヘルス不調等にも十分に配慮する。

イ ハラスメント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。

ウ ハラスメントの判断や対応は、福祉課及び関係部署にて検討する。

## 6. 職員研修

下記の事項等について、年1回の研修を行う。

ア 本基本方針

イ 介護サービスの内容

(1) 契約書、重要事項説明書の利用者への説明。

(2) 介護保険制度や契約内容を超えたサービスは提供できないこと。

(3) 利用者に説明したものの、十分に理解されていない場合の対応。

ウ 服装や身だしなみとして注意すべきこと。

エ 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと。

オ 利用者・家族等からの苦情・相談または要望・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。

カ 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。

キ 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。

## 附 則

この方針は、令和4年7月8日から実施する。

## ＜加害者が利用者の場合の対応手順＞



## ＜加害者が職員の場合の対応手順＞

