

ハラスメント防止対策に関する基本方針 及び対策マニュアル

株式会社まごころ福祉
訪問介護事業所・中山町事業所
居宅介護支援事業所
グループホームまごころ

1 基本方針

株式会社まごころ福祉の各事業所は、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 ハラスメントの定義

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

- 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（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ② 性的な行動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

介護現場

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。

(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

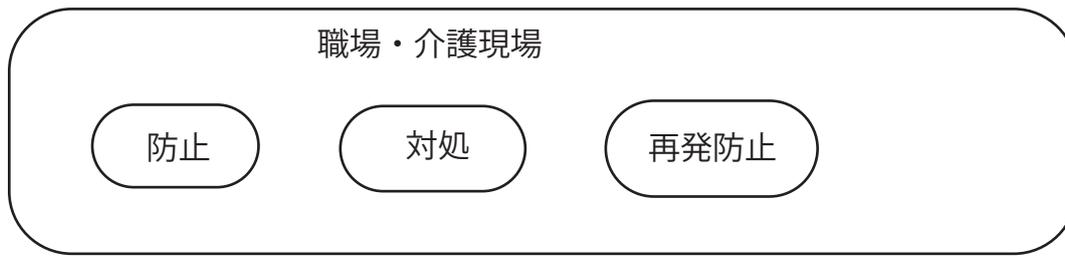
例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

(2) 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

(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

3 ハラスメント対策



ハラスメントの防止

「ハラスメントは組織として許さない」、「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」といった考え方を管理者、職員、利用者とその家族に周知する。具体的には、基本方針やマニュアルの内容を周知させ、相談しやすい体制と報告の窓口を儲ける。

ハラスメントが起きないように施設・事業所自身として下記に取り組む。

- ①ハラスメントに対する基本方針の周知と体制の構築
- ②マニュアル等の作成・共有
- ③ハラスメントに関する研修の実施
- ④相談や報告の体制と窓口
- ⑤利用者・家族等に対する周知
- ⑥利用者や家族等からの苦情に対する適切な対応

重要事項説明書や契約書により、どのようなことがハラスメントに当たるのか、ハラスメントが行われた際の対応方法、場合によっては契約解除になることを適切に伝えます。

ハラスメントへの対処

ハラスメントが発生したと認められた場合、迅速に職員の安全を第一に対処します。管理者等はハラスメントの状況を確認し、ハラスメントを受けた職員への対応、行為者への対応等を指示します。必要に応じて外部の関係者、ケアマネジャーや地域包括支援センター、医師、行政、警察などに連絡・通報します。

ハラスメントが発生した経緯を把握し、問題の原因を分析し、明らかにすることに努めます。ハラスメントかどうかの判断が難しいケースも多いため、必要に応じて行政や他職種・関係機関との連携を行い慎重かつ総合的に判断するようにします。

ハラスメントの再発防止

ハラスメントの現状やその対応などの事例を組織として蓄積し、二度三度と同じようなハラスメントが発生しないよう、再発防止の取り組みを行っていきます。再発した場合を考慮しマニュアルの内容を点検します。

職場

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、「2ハラスメントの定義」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。

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。

ハラスメントの相談窓口を職場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、管理部会議で検討する。

介護現場

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。

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 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、気軽に事務長に連絡いただく
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

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。

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、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

相談窓口と報告の体制

相談・報告窓口

- (A) 管理者（訪問介護事業所長・居宅介護支援事業所長・グループホーム管理者）
- (B) 経営者（管理者がハラスメントの当事者の場合）
- (C) 市役所窓口 ※法人外部の相談窓口

ハラスメントの当事者に相談することは出来ないため、複数の相談相手と窓口を設けます。
※経営者がハラスメントの当事者の場合や、経営者・管理者に相談・報告することが難しいと思われる場合は、市役所などのハラスメント相談窓口にご相談していただく必要があります。
そのような窓口の存在について、マニュアルや研修等で周知を努めます。

訪問介護事業所（介護保険＋障がい者サービスの訪問介護）

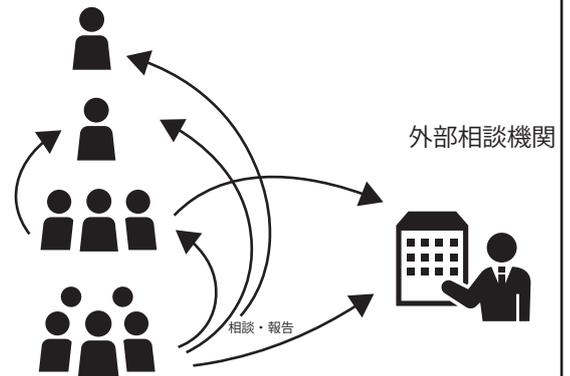
職場 事業所内部のハラスメント

経営者（勝田哲司）

事業所長（勝田容子）

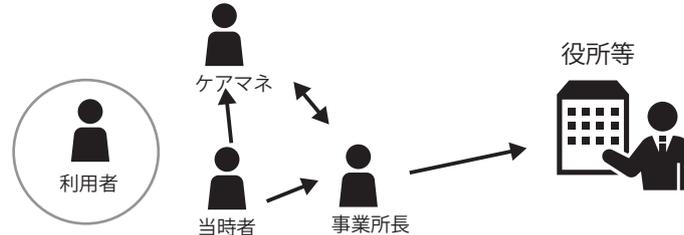
サービス提供責任者

一般介護職員



介護現場 利用者からのハラスメント

事業所内の窓口担当者に加え、担当ケアマネージャーも交えて相談・報告を行う。



居宅介護事業所

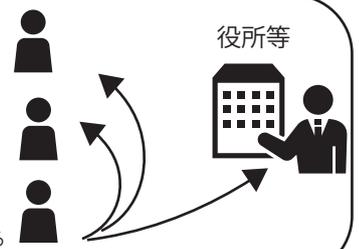
経営者（勝田哲司）

事業所長（主任介護支援専門員）
（中尾こずえ）

介護支援専門員

※現在は、事業所長のみ事業所となっている

相談・報告



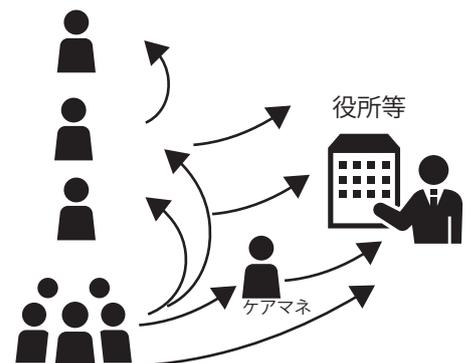
グループホーム

経営者（勝田哲司）

グループホーム管理者（白石美保子）

常勤職員

一般介護職員



※必要に応じてケアマネージャーも交えて相談・報告を行う。

4 ハラスメントに関する研修

下記の事項について、採用時及び年1回研修を行う。

本社での全体会議や、訪問介護事業所においては毎月のヘルパー研修、グループホームにおいては職員会議の場を利用して、ハラスメントに関する研修を行います。

- ① 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、

研修資料

三菱総合研究所「職員向け研修のための手引き」



研修実施記録シート (ハラスメント防止)

開催日 :

開催時間 :

開催場所 :

参加者 :

管理者による評価

参加者の感想