

# ハラスメント防止対策に関する指針

社会福祉法人恵里会

ケアハウス光の海

## 1. 基本的な考え方

(1) ケアハウス光の海（以下、「施設」という。）は、入居者に対してよりよい支援を実現するために、職場及び支援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) 本方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背景として、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

飲酒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な教えなかったりする行為

### 支援現場

#### ⑦ カスタマーハラスメント

入居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

※身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：コップを投げつける／蹴られる／唾を吐く

※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：大声を発する／怒鳴る／特定の職員にいやがらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

※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：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／入浴介助中、あからさまに性的な話をする

## 2. 職場におけるハラスメント対策

(1) 施設の職員間及び入居者、入居者家族、取引業者、関係機関の職員間との間において、上記1－(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。

(2) ハラスメント防止のために、年1回以上、本基本指針を徹底するなど、ハラスメント研修を行う。

(3) ハラスメントの相談窓口を施設内に設置することとし、生活相談員及び事務主任が窓口を担当する。

(4) 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 相談窓口担当者とは施設長は、必要な対応を行う。
- ④ 相談窓口担当者とは施設長は、被害者への配慮のための取組（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。
- ⑤ 相談窓口担当者とは施設長は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止のため、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取り組みを行う。

## 3. 支援現場等におけるハラスメント対策

(1) 職員による入居者・家族へのハラスメント及び入居者・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入居者・家族へ、以下の点を周知する。

ア 施設が行うサービスの範囲及び費用

イ 職員に対する金品の心づけのお断り

ウ 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の連絡先及び相談窓口

エ 職員へのハラスメントを行わないこと

- (2) 入居者・家族からカスタマーハラスメント等を受けた場合及び入居者・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。
- (3) 窓口担当者と施設長は、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、必要な対応を行う。

#### **4. 職員研修**

- (1) 以下の事項について、入職時及び年1回以上の研修を行う。
- ① 本基本指針
  - ② サービスの内容
    - ・契約書や重要事項説明書の入居者、家族への説明
    - ・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
    - ・入居者等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 入居者・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、その場合には速やかに報告・相談すること

#### **5. その他ハラスメント防止のために必要な事項**

その他、施設のハラスメント防止対策は、厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づいて対応する。

#### **附則**

この指針は、令和6年2月1日から施行する。