

# 職場等におけるハラスメントの防止等に関する指針

デイサービス ここあ

## 1 基本的な考え方

デイサービスここあは、職員の利益の保護及び職員がその能率を十分に発揮できることで、個々の能力を最大限に引き出し、デイサービスの維持および向上につなげていきます。そのためにも、ハラスメントの防止および排除に努めるとともに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合においては、迅速かつ適切に必要な措置を講じます。

こうしたハラスメントの防止等に取り組むことにより、利用者・家族から信頼され続ける事業所を目指します。

## 2. ハラスメントの定義

この指針においてハラスメントとは、以下に該当する行為をいう。

### 1)職場内におけるハラスメント

#### (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、職員の就業環境が害される行為であり、以下のようなものをいう。

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・暴言) ③ 人間関係の切り離し(隔離・仲間はずし・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)

#### (2)セクシャルハラスメント

性的な内容の発言や性的な行動(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・介護に係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

### 2)介護・医療現場におけるハラスメント

#### (1)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・家族等からの職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等への行為であり、以下のようなものをいう。

①身体的暴力(回避により危害を免れたケースを含む) 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、理不尽な要求をするなどのカスタマーハラスメント) ③セクシャルハラスメント(性的な誘い掛け・要求、性的嫌がらせ行為など)

### 3. 職場内におけるハラスメント対策

職員間及び取引業者・関係機関との間において、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、以下の取り組みを行う。

- (1)職員は、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)デイサービス事業の管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員がその能力を発揮できる風通しの良い職場環境を確保するよう努めなければならない。また、法人内のハラスメント窓口の周知を行う。

### 4. 介護・医療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)下記の点を利用者・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、首輪につなぐ等)
  - 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管理者へ連絡すること。⑤職員へのハラスメントを行わないこと。

### 5. ハラスメント対策及び事業所内の組織に関する事項

当事業所のハラスメント対策責任者は管理者とする。管理者の役割としては以下の事を協議していく。

- ①ハラスメント防止対策に関する指針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に関すること。
- ④ハラスメント防止の取り組みに関すること。

### 6 .相談窓口

介護・医療現場における相談窓口は社長もしくは管理者とし、適切に対応するものとする。

以下の相談窓口を設置します。

#### ●事業所内窓口

担当:管理者 樽見 明美

#### ●事業所外窓口

①群馬労働局:雇用環境・均等室

電話番号:0276-896-4739

②加害者の暴力により職員が負傷する恐れがある場合

館林警察署 電話番号:0276-75-0110

③加害者の暴力行為で被害者が負傷した

館林厚生病院 電話番号:0570-021-114

## 7. ハラスメントが発生した場合の対応方法に関する事項

介護・医療現場において、ハラスメントが発生した場合、管理者はハラスメント当事者を含む関係者から聞き取り調査を実施するなど事実確認を行う。

- 1) ハラスメントの事象が事実であると確認された場合、重要事項説明書に則り必要な措置を講じるとともに、関係機関と連携していく。
- 2) 管理者は、ハラスメントがなぜ発生したか検証するとともに再発防止策を作成し、職員に周知する。
- 3) 相談を受ける職員は、相談した事実や内容を守秘する。
- 4) 相談を受ける職員は、当該相談に係る問題の事実関係の確認および当事者に対する助言などにより、当該問題を迅速かつ適切に解決するように努める。
- 5) 職員のハラスメントに対する相談の申し出、当該相談等に係る調査の協力その他ハラスメントに対する対応により、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにする。

## 8. 職員研修

防止のため、以下の項目についての研修を年 1 回以上実施する。採用時研修を 6 か月以内に実施する。

- (1) 本指針に関すること。
- (2) 利用者・家族等からの苦情・要望があった場合に、速やかに報告・相談すること。また出来るだけその出来事を客観的に記録すること。
- (3) 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。
- (4) 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、その場合は速やかに管理者に報告・相談すること。

## 9. ハラスメント防止対策に関する指針の変更等

指針に定めるものの他、ハラスメントに関する重要事項及びハラスメント防止対策に関するについては、法人内窓口と連携し定めるものとする。

## 10. その他

ハラスメントの態様等によっては信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当て懲戒処分の対象になることがある。

(附則) この指針は令和 8 年 10 月 1 日から施行する