

## (2) 訪問先・利用者宅でのハラスメント

### ア パワーハラスメント

- ①身体的暴力を行うこと
- ②違法的行為を行うこと
- ③人勸を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと

#### ≪具体的な例≫

- ①強くこついたり身体的暴力をふるう
- ②攻撃的態度で大声を出す
- ③机や椅子などをたたいたり蹴ったりする
- ④書類を破る
- ⑤制度上認められていないサービスを強要する
- ⑥サービス提供上≪契約上≫受けていないサービスを要求する
- ⑦あるいは「他のスタッフはやってくれた」など他者を引き合いに出して強要する
- ⑧「バカ」「グズ」などと言う
- ⑨人勸を否定するような発言をする
- ⑩「ハゲ」、「デブ」、「ネクラ」など身体や性格の特徴をなじる
- ⑪からかいや皮肉を言う
- ⑫差別的な発言をする

### イ セクシャルハラスメント

- ①利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること
- ②性的言動によるサービス提供に不快な念を抱かせる環境を醸成すること

#### ≪身体的な例≫

- ①食事やデートへの執拗な誘い
- ②性的な関係を要求する
- ③会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける
- ④サービス提供上不必要に個人的な接触をはかる≪体に触れてくる≫
- ⑤繰り返し性的な電話を掛けたり他者に対して吹聴する
- ⑥サービス提供中に胸や腰などをじっと見る
- ⑦性的冗談を繰り返したり、しつこく言う。
- ⑧握手した手を離さない
- ⑨匂いを嗅ぐ
- ⑩体をびったりくっつける
- ⑪アダルトビデオを流す
- ⑫わいせつな本を見えるように置く

## 2 ハラスメント対策

### (1) 従業員

本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する定期的な研修(年1回以上)を実施する

### (2) 利用者・家族

看護小規模多機能居宅介護の契約時にハラスメントについて説明する(重要事項に掲示)

## 3 ハラスメントに関する相談窓口と対応

### (1) 事業所におけるハラスメントに関する担当者を置く

相談窓口 じゃすみんの家 高橋 順子  
03-5647-9111

相談窓口担当者は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。

(2)職員は利用者・家族からハラスメントを受けた場合(カスタマーハラスメント)相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者は必要な対応を行う

(3)相談窓口担当者等は被害者への配慮のための取り組み(一人で対応させない等)を行う。

(4)相談窓口担当者等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

本指針は施設内の掲示板でご本人・ご家族・職員が閲覧できるようにする。

付則

本指針は 令和7年3月1日より施行する。

看護小規模多機能居宅介護 じゃすみんの家