

# ハラスメント防止のための指針

合同会社カサージュ

カサージュ・ケアプランセンター

## 1. ハラスメント防止に関する基本的考え方

当事業所は、利用者に対して安定した居宅介護支援サービスを提供するため、職場および訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のために本指針を策定する。すべての職員は本指針に従い業務を行うものとする。

## 2. ハラスメントの定義

本指針におけるハラスメントとは、以下を定義する。

### (1) 職場におけるハラスメント

#### ① パワーハラスメント

職場において、職務上の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。

- ア. 身体的な攻撃（暴行・障害等）
- イ. 精神的な攻撃（人格否定・激しい叱責・脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等）
- ウ. 人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視等）
- エ. 過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- オ. 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・仕事の妨害など）
- カ. 個の侵害（プライベートへの過度な立ち入り等）

#### ② セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的思考・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為。

- ア. 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねることや性的な内容の情報や噂話を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験を話すこと等）
- イ. 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、食事等に執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を決めること、酒席等での酌やデュエットなどの強要をすること等）

#### 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、育児、介護にかかる休業等の利用に関して、当事者である職員の職場環境が害される行為。

### (2) 訪問先、利用者宅でのハラスメント

#### ① 利用者・家族から職員（カスタマーハラスメント）、職員から利用者・家族等への行為。

- ア. 身体的な攻撃（物を投げる、暴力、唾を吐く等、身体的な危害を及ぼす

または及ぼす恐れのある行為)

- イ. 精神的な攻撃（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言、個人の人格の否定や尊厳を毀損する発言や態度等）
- ウ. セクシャルハラスメント（意に沿わない性的勧誘、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為等）

### 3. 事業所におけるハラスメント対策

#### (1) 職員の責務

##### ① ハラスメントの禁止

すべての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。

##### ② ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合または発見した場合は、ハラスメント担当者に相談する。

#### (2) 管理者の責務

##### ① 職場環境の整備

##### ② 苦情・相談への対応

##### ③ 職員の意識啓発の推進

#### (3) 職員研修

① 職員に対するハラスメント防止に関する研修は、基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、本指針に基づきハラスメントの防止を徹底する内容とする。

② 研修は年1回以上開催し、事業所内での研修のほか、他事業者との共同または外部研修を活用する。

③ 採用時研修にハラスメント防止のための内容を含める。

④ 研修の実施内容については、実施内容、資料等を記録し、保存する。

#### (4) 利用者・家族への対応

居宅介護支援事業契約時、ハラスメントについて説明を行う。

### 4. ハラスメントの苦情・相談への対応

#### (1) 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者

ハラスメント担当者：寺岡 純子

電話：072-628-7892 携帯電話：080-6311-1856

相談窓口担当者は、公平に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。

5. ハラスメントの相談体制の整備

- (1) 職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。ハラスメント担当者と上長は、必要な対応を行う。
- (2) ハラスメント担当者と上長は、被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して複数名で対応する等）を行う。
- (3) ハラスメント担当者と上長は、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。

6. 当該指針の閲覧に関する事項

職員、利用者およびその家族をはじめ、外部の者に対して、本指針をいつでも閲覧できるように、当該指針は事務室に備え付けることとし、事業所ホームページにも公開する。

7. 基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化により、必要に応じて本指針の見直しを行う。

附則

この指針は、令和5年1月1日より施行する。