

《 ハラスメント防止対策に関する基本方針 》

【基本的考え方】

1 事業所は、利用者に対して質の高い福祉サービスを実現するために、職場内及び職員と

利用者やその家族等間の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。

【ハラスメントの定義】

2 本方針におけるハラスメントとは、下記のとおりである。

(1) 職場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、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いう。

㊦ 身体的な攻撃（暴行・傷害）

㊧ 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

㊨ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）

㊩ 過少な要求（仕事を与えない、または能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じ

る）

㊪ 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）

㊫ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

② 職場におけるセクシャルハラスメント

㊰ 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）

㊱ 性的な行動

③ マタニティーハラスメント

㊲ 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度または措置

の

利用に関する言動により職員の就業環境を害する行為

㊳ 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度若しくは措

置

の利用の請求等またはその利用を阻害する行為

㊴ 妊娠・出産等に関する言動により女性職員の就業環境を害する行為

㊵ その他、女性職員の結婚観等に対する誹謗・中傷する行為

(2) 職員と利用者やその家族間のハラスメント

利用者やその家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者やその家族等へのハラスメントの両方を指す。

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（意に沿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）

【職場におけるハラスメント対策】

- 3 当事業所の職員間及び職員と関係機関等との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないように下記の取組を行う。
- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
 - (2) 管理者は、ハラスメント防止に十分な配慮を行うこととする。

【相談窓口の設置】

- 4 ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、管理者が窓口を担当する。
- (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、管理者は十分に留意する。
 - (2) ハラスメントを行ったと指摘された職員には、弁明の機会を与えなければならない。
 - (3) 職場のハラスメントについては、管理者は慎重な判断と措置を行わなければならない。また、管理者は、その判断結果によって、新たに職場内でハラスメントが起きないように配慮すること。

【職員と利用者やその家族間とのハラスメント対策】

- 5 職員と利用者やその家族間とのハラスメント防止に向けて、次の対策を行うこととする。
- (1) 利用者やその家族への周知事項について
 - ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用への理解
 - ② 職員に対する金品の心づけのお断り
 - ③ 職員へのハラスメントや疑わしい行為を行わないこと
 - ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントまたはハラスメントと疑わしい態度や行為を受けた場合は、速やかに管理者に連絡すること

【管理者の責務】

- 6 管理者の責務は、以下のとおりとする。
- (1) 職員または利用者とその家族から報告や相談があれば、速やかに問題点や課題を整理し、必要な対応を図らなければならない。
 - (2) 当事者の個人情報やメンタルヘルスには十分に配慮する。
 - (3) 事業所だけの解決が難しい場合は、自治体等に相談し適切な解決策を講じなければならない。
 - (4) 報告や相談、解決に向けた取組等、時系列に記録、保管すること。なお、ここで知り

得た情報等は、秘密保持に十分留意すること。

【職員研修の実施】

7 ハラスメント防止のために、本基本指針を徹底するために、職場内でハラスメント研修

を定期的（年1回以上）に実施する。

【研修の主な内容】

8 下記の事項について、入職時及び職場内研修で周知徹底する。

(1) 本基本指針に関すること

(2) 提供する福祉サービスに関すること

① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明と同意、並びに十分な理解を得ること

② 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

③ 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

④ 金品などの心づけのお断り

(3) 誤解を招く服装や身だしなみとして注意すべきこと

(4) 誤解を招かないための接遇態度とコミュニケーション

(5) 個人情報と秘密保持義務について

(6) 利用者やその家族等からの苦情、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、できるだけその件に関して客観的に記録すること

(7) ハラスメントを受けたと感じられた場合には、速やかに職場の同僚や管理者に報告・

相談すること

(8) その他、利用者やその家族等から理不尽な要求があった場合には、できない旨をきち

んと説明した後、速やかに管理者に報告・相談すること

【その他】

9 本基本方針にないことは、必要に応じて関係機関等と協議して見直していくこととする。

附則

この方針は、令和 4年 1月 1日より施行する。