

ハラスメント防止対策に関する指針

ママMATE本社 居宅支援事業所

1.基本的な考え方

ママメイト居宅介護支援事業所は、高齢者及び障がい者(以下「利用者」という)に対して、より良い介護サービスを提供できる環境を確保するとともに、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けることができるように、労働環境を整備することを目的として本指針を定める。

2、ハラスメントの定義

(1)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、性自の認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為で下記のようなものを言う。

- ・性的な冗談、からかい、質問、
- ・わいせつな画像の閲覧、配布、提示
- ・性的な噂の流布
- ・身体への不必要な接触
- ・性的な言動による職業等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ・交際、性的な関係の強要
- ・性的な言動に対して拒否などを行った部下に対する不利益な取り扱い
- ・その他、他人に不快感を与える性的な言動

(2)パワーハラスメント

職場において、職務上の地位など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に範囲を超えないものにより、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものを言う。

- ・身体的な攻撃(膀胱、障害など)
- ・精神的な攻撃(脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言など)
- ・人間関係の切り離し(隔離、仲間外し、無視など、)
- ・過小な要求(仕事の抑制、能力とかけ離れた程度の低い、職務の命令など)
- ・過大な要求(業務上、明らかに不必要なことや遂行不可能なことの矯正、仕事の妨害など)
- ・個の侵害(私的なことに過度に立ち入るなど)

(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、介護に関わ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を言う。

(4)介護現場におけるハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)

利用者、家族などから職員への行為、職員から利用者、家族への行為で下記のような行為を言う。

- ・身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐くなど、身体的な力を使って危害を及ぼすような行為)
- ・精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言など、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり締めたりする行為)
- ・セクシャルハラスメント(意に沿わない性的な誘いかけ、行為的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

3 職場におけるハラスメント対策

(1)事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

- ・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。
- ・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、年に1回はハラスメント防止対策に関する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職場内に設置することとし、介護事業管理者が窓口を担当する。

- ・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、十分に留意する。
- ・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障する。
- ・ハラスメントの判断や対応は職員定例会議で検討する。

4 介護現場におけるハラスメント対策

(1)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、次の対策を行う。滝の点をサービス利用者家族に周知する。

- ・事業所が行うサービス範囲及び費用
- ・職員に対する金品の心付けのお断り
- ・サービス提供時のペットの保護(ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)

- ・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を受けた場合は、気軽に事業所に連絡をいただく。
- ・職員へのハラスメントを行わないことの周知。

(2) 利用者、家族から暴力やハラスメントを受けた場合及び、利用者、家族に何らかの異変があった場合は、事業所に管理者に報告相談を行う。

(3) 居宅介護支援事業者管理者は上告のあった事例について、問題点や課題を整理し、職員定例会議で検討し必要な対応を行う。

5. 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相談窓口担当は次のものを置く。

相談窓口担当: ママメイト本社

管理者: 菅原和枝

連絡先: 04-7182-0950 ・ sugawara@mama-mate.jp

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。電話、メール等でも相談を受け付ける。

(2) 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。

(3) 支援事業所管理者は相談や上告のあった事例について、問題点や課題を整理し、職員定例会議で検討をし、必要な対応を行う。

(4) 相談窓口担当者と事業所責任者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. 利用者などに対する当該指針の閲覧に関する事項

利用者等はいつでも本指針を閲覧できることができるよう、事業所内に添えおくとともに、ホームページにも掲示するものとする。

7. その他ハラスメント防止のために必要な事項

関係機関等により提供されるハラスメント防止に関する研修などには積極的に参加し、サービスの質を低下させないように常に検査に努める。

この指針は令和6年4月1日から施行する。