

社会福祉法人川口市社会福祉協議会訪問介護事業所及び居宅介護支援事業所
ハラスメント防止対策に関する基本方針

社会福祉法人川口市社会福祉協議会訪問介護事業所及び介護支援事業所（以下「事業所」という。）は、利用者に対してより良い介護支援を実現するために、「社会福祉法人川口市社会福祉協議会妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント及びセクシャルハラスメントの防止に関する要綱」に準じて、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止するために本方針を定めるものとする。

(基本姿勢)

1. ハラスメントはいかなる場合でも認められるものではなく、当事業所は、職場及び介護支援の現場におけるハラスメントを断じて許さず、いかなる形態のハラスメントであっても、これを黙認し見過ごすことはしない。
- 当事業所は、ハラスメントについてすべての職員が理解を深め、互いに尊重し合える、安全で快適な職場環境づくりに取り組んでいく。

(ハラスメント行為)

2. 本方針におけるハラスメント行為は以下のとおり。

職場	<p>(1) パワーハラスメント</p> <p>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言う。</p> <ul style="list-style-type: none">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・ひどい暴言）③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・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 等）⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） <p>(2) セクシャルハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none">① 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 等）② 性的な行動（性的及び身体上の事柄に関する質問・発言、性的な内容の情報（噂）の流布、わいせつ図画の閲覧・配布・掲示、性的な冗談やからかい、不必要な身体への接触 等）③ 交際・性的関係の強要 <p>(3) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none">① 部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
----	--

	<p>② 部下又は同僚の妊娠・出産、育児・介護の関する制度や措置の利用を阻害する言動や、利用したことによる嫌がらせ等。</p> <p>③ 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動。</p> <p>④ 部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等</p>
介護現場	<p>利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。</p> <p>(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる、唾を吐く、首を絞める、手をひっかく・つねる、手を払いのけられる、服を引きちぎられるなど</p> <p>(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、サービスの状況をのぞき見する、理不尽な要求をする、気に入っている職員以外に批判的な言動をする など</p> <p>(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為） 例：必要もなく職員の身体を触る・抱きしめる、ヌード写真を見せる、入浴介助中にあからさまに性的な話をする、無関係に下半身を丸出しにして見せる、卑猥な言動を繰り返す など</p> <p>(4) カスタマーハラスメント（理不尽なクレームや暴言を繰り返す、度を越えた謝罪や対価を要求する、暴言や暴行に及ぶ威圧的な行為）</p>

（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行為が発生しないよう、下記の取り組みを行います。
 - (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) 特に上位職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
4. ハラスメント防止のために、年1回は本基本方針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
5. ハラスメントを受けた場合は、相談窓口で報告・相談を行う。
 - (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、十分に留意する。
 - (2) ハラスメントの判断を行い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。
 - (3) ハラスメントの判断や対応は、企画総務課で検討する。

（介護現場におけるハラスメント対策）

6. 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。
 - (1) 下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

- ①事業者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のお断り
 - ③サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
 - 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、相談窓口へ連絡いただく
 - ⑤職員へのハラスメントは行わないこと
7. 利用者・家族から、暴力やセクシャル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、相談窓口へ報告・相談を行う。
8. 相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、在宅福祉課 経営検討会議で検討をし、必要な対応を行う。

（職員研修）

9. 下記の事項について、入所時及び年1回研修を行う。
- ① 本基本指針
 - ② 介護サービスの内容
 - ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明
 - ・介護保険制度や契約内容を超えたサービスは提供できないこと
 - ・利用者に対して説明したものの、十分に理解されていない場合の対応
 - ・金品などの心づけのお断り
 - ③ 服装や身だしなみについて注意すべきこと
 - ④ 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
 - ⑤ 利用者・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、できるだけその出来事を客観的に記録すること
 - ⑥ 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
 - ⑦ 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、その場合には速やかに報告・相談すること

（相談窓口）

10. ハラスメントに関する報告・相談・苦情等について下記相談窓口を設置する。

◇職場でのハラスメントについて

社会福祉法人川口市社会福祉協議会 企画総務課
齊京、豊田（亮） 電話 048-252-1294

◇介護現場でのハラスメントについて

社会福祉法人川口市社会福祉協議会 在宅福祉課
訪問介護事業所 齊藤 電話 048-285-6106
居宅介護支援事業所 井島 電話 048-229-7300