

## 身延町社会福祉協議会 ハラスメント防止のための指針

(令和6年3月31日策定)

### 1. ハラスメント防止に関する基本的考え方

職場及び介護現場におけるハラスメントを防止し、すべての職員に安全で尊厳ある労働環境を提供するとともに、利用者に対して安定したサービスを提供するため、本指針を策定する。

本指針にハラスメントとは、下記を指す。

#### (1) 職場におけるハラスメント

##### ア. パワーハラスメント

職場で行われる以下の要素をすべて満たす行為

- ・ 優越的な関係を背景とした言動
- ・ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ・ 労働者の就業環境が害されるもの

(例：身体的な攻撃（殴打、物を投げつける）/人格の否定/特定の職員に仕事を与えない)

##### イ. セクシャルハラスメント

職場で行われる職員の意に反する性的言動により、職員が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されること

(例：性的な冗談やからかい/食事への執拗な誘い/必要なく身体に接触する)

#### (2) 介護現場におけるハラスメント

##### ア. パワーハラスメント

- ・ 身体的な力を使って危害を及ぼす行為  
(例：物を投げつける/蹴る/唾を吐く)
- ・ 個人の尊厳や人格を言葉によって傷つけたり、おとしめたりする行為  
(例：攻撃的態度で大声を出す/からかいや皮肉を言う/怒鳴る)

##### イ. 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、性的ないやがらせ行為  
(例：不必要に手や胸を触る/抱きしめる/性的な冗談をしつこく言う)

##### ウ. カスタマーハラスメント

利用者、家族等が職員、事業所に対して理不尽な苦情や言動をすること  
(例：威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求)

### 2. ハラスメント防止対策

#### (1) 職場におけるハラスメント対策

事業所内で、上記ハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

ア. 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。

イ. 特に事業所管理者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。

(2) 介護現場におけるハラスメント対策

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、以下の対策を行う。

下記の点をサービス利用者、家族に説明する。

ア. 事業所が行うサービスの範囲及び費用

イ. 職員に対する金品の心づけのお断り

ウ. 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）

エ. サービス内容に疑問や不安がある場合や、職員からハラスメントを受けたと感じた場合の相談窓口の案内

3. ハラスメント防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対するハラスメント防止のための研修は、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、ハラスメント防止を徹底する内容とし、以下のとおり実施する。

(1) 定期的な研修の実施（年1回以上）

(2) 新任職員への研修の実施

(3) その他必要な教育・研修の実施

(4) 実施した研修についての実施内容（研修資料）及び出席者の記録と保管

4. ハラスメントが発生した場合の対応方法に関する基本方針

ハラスメントが発生した場合に対応するために、以下の基本方針を定める。

(1) 相談者の安全確保

ハラスメントが発生した際には、相談者の状況を把握し、必要な措置をとる。（安全な場所への移動や緊急時の対応を含む）

(2) ハラスメントの状況把握と対応指示

相談者の安全が確保された後、管理者はハラスメントの具体的な状況を把握し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。

状況に応じて、外部関係者との連絡や通報も行う。

(3) 迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合は、迅速に対応する。

関係する利用者やその家族への情報提供と説明を行い、事態の早期解決に努める。

(4) 問題の原因分析

ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本原因を明らかにする。

介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

5. ハラスメントが発生した場合の相談窓口

利用者及び利用者家族、職員等からハラスメントの相談を受けた場合は、本指針に従って対応することとする。

相談窓口；事業所管理者

6. 当指針の閲覧について

当指針は、利用者及び利用者家族並びに職員が、いつでも事業所にて閲覧ができるよう事業所内に備えておく。

7. その他

ハラスメント防止のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、安全で尊厳ある職場環境を維持するよう努める。

附 則

この指針は、令和6年4月1日から実施する。