ハラスメント防止のための指針

合同会社GIFT

めいゆ～る

1. 基本的な考え方

事業所「めいゆ～る」は、利用者に対して安定した訪問介護、および介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）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（カスタマーハラスメントを含む）防止のための本指針を定めます 。

2. ハラスメントの定義

(1) 職場内におけるハラスメント

- **パワーハラスメント：** 職場において、職務上の地位等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をいいます 。具体的には、身体的な攻撃、精神的な攻撃、人間関係の切り離し、過大な要求、過小な要求、個の侵害などが含まれます 。
- **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、または性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって、職場環境が害される行為をいいます 。性的な内容の発言や、身体への不必要な接触、食事へのしつこい誘いなどの性的な行動が含まれます 。
- **妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント：** 妊娠・出産や、育児・介護休業等の利用に関する言動により、対象となる職員の就業環境が害される行為をいいます 。

(2) 訪問先・利用者宅でのハラスメント

利用者や家族等から職員への行為、および職員から利用者・家族等への以下の行為を指します 。

- **身体的暴力：** 叩く、蹴る、ものを投げるなど、身体的な力を使って危害を及ぼす行為 。
- **精神的暴力・カスタマーハラスメント：**大声で威圧する、暴言・連続した不当なクレーム、理不尽・過度な要求、土下座等の不当な謝罪要求、威嚇的な態度など、業務上必要な範囲を超えた不当・悪質な要求や言動で職員の人格や就業環境を害する行為。
- **セクシャルハラスメント：** 性的嫌がらせ、意に添わない性的誘い掛けなど 。

3. ハラスメント対策

(1) 職員研修

本指針に基づいたハラスメント防止およびカスタマーハラスメントへの適切な対応方法を徹底するため、年1回以上の定期的な研修を実施します。

(2) 利用者・家族への説明

訪問介護サービス等の契約時において、カスタマーハラスメント防止を含むハラスメント対策方針について利用者および家族に十分な説明を行い、適切な関係性の構築と理解を求めます。

4. 相談窓口と対応

(1) 相談窓口

事業所におけるハラスメント相談窓口担当者を以下の通り置きます。

- **相談窓口担当：** めいゆ～る 管理者
- 担当者は、相談者および行為者双方のプライバシーを厳守し、公平に対応します 。

(2) 対応手順

- 職員はカスハラを含むハラスメントを受けた場合（またはその恐れがある場合）、速やかに相談窓口担当者に報告・相談します。
- 担当者および上司は、被害者への配慮（行為者に一人で対応させない、複数名での対応に変更する等）を行うとともに、悪質なケースにおいてはサービスの利用停止や関係機関・警察等への連携も含めて毅然とした対応をとります。また、必要に応じてマニュアルの作成や再発防止策を講じます。

5. 指針の閲覧

本指針は、利用者・家族や関係機関がいつでも閲覧できるよう、事業所内に掲示または
備え置きます 。

6. その他

当事業所のハラスメント防止対策については、厚生労働省の「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」等に基づいて適切に対応します 。