

## ハラスメント防止対策に関する基本方針

有限会社猫の手

### (基本的考え方)

1. 当社は、利用者に対しより良い介護を行う為、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止する基本方針を定めることとする。
2. 本方針におけるハラスメントは以下のとおり定義する。

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、以下のようなものを言う。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>① 身体的な攻撃（暴行・障害）</li><li>② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）</li><li>③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）</li><li>④ 過小な要求（仕事を与えない、能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）</li><li>⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要な事や遂行不可能な事の強制・仕事の妨害）</li><li>⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）</li></ol> <p>(2) セクシャルハラスメント</p> <ol style="list-style-type: none"><li>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ことなど）</li><li>② 性的な行動（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）</li></ol>
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> <ol style="list-style-type: none"><li>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：物を投げる、叩かれる、蹴られる</li><li>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</li><li>③ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）</li></ol>

### (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取引業者、関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う。
  - (1) 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。
  - (2) 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。
  - (3) ハラスメント防止のために、年 1 回は本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
  - (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、ハラスメント対策部会座長が窓口を担当する。
  - (5) 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。
  - (6) 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証する。
  - (7) ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント対策部会で検討する。

### (介護現場におけるハラスメント対策)

4. 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 事業所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、金銭やそれに類する物の取り扱いの禁止
    - ③ サービス提供時のペットの保護
    - 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の相談窓口の告知
    - ④ 職員へのハラスメントを行わないこと
5. 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、管理者または役員に報告・相談を行う。
6. 管理者または役員は、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、ハラスメント対策部会で検討をし、必要な対応を行う。

### (職員研修)

7. 以下の事項について、全従業員を対象として年1回研修を行う。
  - (1) 基本指針の周知
  - (2) 介護サービスの内容契約書や重要事項説明書の内容
  - (3) 利用者や家族からハラスメントを受けた場合の対応
  - (4) 利用者や家族からヘルパーがハラスメントを行っていると相談を受けた場合の対応
  - (5) 現金やそれに類する物の取り扱い
  - (6) 服装や身だしなみ、接遇について
  - (7) 職員及び利用者の個人情報提供に関して注意すべきこと