ハラスメント防止のための指針

社会福祉法人安心会

居宅介護支援事業所　さいたまやすらぎの里

１　基本方針

当事業所は、利用者に対して安定した居宅介護支援サービスを提供するとともに、職員の尊厳と安全を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するため、ハラスメントの防止に取り組む。

本指針では、①職員同士及び職場内で発生するハラスメントと、②利用者・家族等から職員に対するカスタマーハラスメントを区別して定める。利用者・家族等からの正当な苦情や意見には誠実に対応する一方、社会通念上相当な範囲を超える言動に対しては、職員個人に我慢や対応を委ねず、事業所として組織的に対応する。

２　対象となるハラスメントの定義

（１）職場内のハラスメント

職場内のハラスメントには、職員間や上司・部下間等におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメントのほか、妊娠・出産・育児・介護等に関するハラスメントなどが含まれる。

パワーハラスメントは、①優越的な関係を背景とした言動、②業務上必要かつ相当な範囲を超える言動、③労働者の就業環境が害されること、の３要素をすべて満たすものをいう。

具体例：身体的な攻撃、人格を否定する暴言や威圧的な叱責、無視・仲間外し、業務上不必要な過大な要求、合理性のない過小な要求、私生活への過度な立入り等。

セクシュアルハラスメントは、職場における性的な言動により、労働者が不利益を受けたり、就業環境が害されたりすることをいう。行為者・被害者の性別や同性間であることを問わない。

具体例：性的な質問や発言、性的なうわさの流布、不要な身体接触、交際・性的関係の強要、性的言動を拒否した職員への不利益な取扱い等。

妊娠・出産・育児・介護等に関する制度の利用や状態に関する嫌がらせについても、関係法令及び法人の規程に基づき適切に対応する。

（２）カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントとは、利用者・家族等、その他事業所の業務に関係する者による言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるものをいう。

具体例：

- 身体的な暴力、物を投げる、物品や設備を壊す行為
- 大声で怒鳴る、侮辱・人格否定・差別的な発言、脅迫
- 長時間にわたり同じ要求や苦情を繰り返し、職員を拘束する行為
- 土下座や過度な謝罪文の作成など、社会通念上不相当な謝罪の強要
- 契約・制度上提供できないサービスや無償サービス、金品等を強要する行為

- 合理的な理由なく、担当者の変更や特別扱いを執拗に要求する行為
- 職員個人の連絡先を聞き出す、私的な連絡や面会を執拗に求める行為
- SNS 等への投稿や苦情申立てをほのめかして脅す、職員の氏名・写真等を無断で公開する行為
- 訪問時に進路をふさぐ、帰らせない、つきまとう等、職員の安全を脅かす行為
- 性的な言動、不要な身体接触、性的関係の要求等

ただし、正当な苦情、サービスへの意見、制度や支援内容についての質問であることのみをもって、カスタマーハラスメントと判断するものではない。言動の内容、態様、頻度、継続時間、要求の妥当性、職員への影響等を踏まえて個別に判断する。

３　予防のための取組

（１）職員への周知・研修

職員に対し、ハラスメントの定義、具体例、相談方法、記録方法、初期対応及び緊急時の対応について、年１回以上の研修を実施する。新任職員にも必要な説明を行う。

（２）利用者・家族等への説明

居宅介護支援の契約時等に、利用者・家族等に対して、職員の安全と尊厳を守ること、契約及び制度上対応できるサービスの範囲、相談・苦情の申出方法、不適切な言動があった場合の事業所の対応方針を分かりやすく説明する。

（３）安全に配慮した業務体制

危険が予測される場合には、複数名での訪問、訪問時間・場所・連絡方法の見直し、管理者による対応への切替え等を検討する。職員が不安や危険を感じた場合に、速やかに相談・報告できる体制を整える。

４　職場内ハラスメントが発生した場合の対応

職員は、職場内でハラスメントを受けた場合、または見聞きした場合、相談窓口担当者または上司に相談・報告する。相談を受けた者は、相談者の意向と安全に配慮し、速やかに対応する。

- 相談者及び関係者から必要な範囲で事実確認を行い、日時・内容・対応等を記録する。
- 相談者のプライバシーを保護し、相談や事実確認への協力を理由とする不利益な取扱いを行わない。
- 必要に応じて、当事者間の接触を避ける措置、業務分担・指揮命令系統の見直し、行為者への注意・指導等を行う。
- 相談者の心身の状態に配慮し、必要に応じて勤務上の配慮や専門窓口等への相談案内を行う。
- 事実確認の結果を踏まえ、再発防止策を講じる。

５　カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

（１）職員が取る初期対応

- 職員の安全確保を最優先とする。危険を感じた場合は無理に対応を続けず、安全な場所へ移動する。
- 可能な範囲で、落ち着いて要求内容を確認し、対応できること・できないことを説明する。職員個人で判断や約束をしない。
- 暴力・脅迫・つきまとい等で緊急性が高い場合は、対応を中止し、必要に応じて警察・救急等へ連絡する。
- 速やかに管理者または相談窓口担当者へ報告する。

（２）事業所としての対応

- 管理者等が窓口となり、職員本人から状況を聴き、日時、場所、言動、要求内容、対応者、目撃者等を可能な範囲で記録する。
- 言動の内容・程度・頻度・継続性・緊急性等を踏まえて対応方針を決め、必要に応じて複数名での対応、対応時間・方法の限定、担当者変更等を行う。
- 威圧的な言動や不当な要求が続く場合は、理由を説明したうえで、電話や面談を終了することがある。
- 契約・制度上対応できない要求については、理由と対応可能な範囲を丁寧に説明する。正当な苦情は通常の苦情対応手順に沿って誠実に対応する。
- 暴力、脅迫、器物損壊等がある場合は、必要に応じて警察、法人本部、地域包括支援センター、居宅サービス事業者等の関係機関と連携する。
- サービス継続が困難と考えられる場合は、利用者の生活への影響、契約内容及び関係法令を確認し、法人及び関係機関と協議のうえ慎重に対応する。
- 対応後は職員の心身の状態を確認し、必要な支援を行う。事例を振り返り、再発防止に活用する。

６　相談窓口、プライバシー保護及び記録

ハラスメントに関する相談窓口担当者は、居宅介護支援事業所さいたまやすらぎの里管理者齋藤美世子とする。電話：048-680-3289。相談は面談、電話等により受け付ける。メールで相談を受け付ける場合は、事業所で指定する連絡先を職員に周知する。

相談窓口担当者は、相談者及び関係者のプライバシーに配慮し、公平かつ迅速に対応する。相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行わない。相談記録は必要な範囲で作成し、適切に管理する。

録音・録画等を行う場合は、法令及び法人のルールに従い、個人情報の取扱いに十分留意する。

７　事業所の責務及び再発防止

当事業所は、職場内ハラスメント及びカスタマーハラスメントに対して、職員個人に対応を任せず、管理者を中心に組織として対応する。事例を定期的に振り返り、必要に応じて本指針、対応手順、研修内容及び訪問時の安全対策を見直す。

８　指針の閲覧及び見直し

本指針は、利用者・家族等及び関係機関が閲覧できるよう、事業所内への掲示等により周知する。必要に応じて内容を見直す。

附則

本指針は、令和６年４月１日より施行する。