

ハラスメント防止対策に関する基本方針

有限会社 岩出

なないろデイサービス

（基本的考え方）

1. 当事業所では、地域包括ケアシステムを推進していく上で、極めて重要な課題である「介護人材の確保・定着」および「質の高い介護サービスの安定的継続」に全社を挙げて取り組んでおります。介護職員をはじめとする全ての職員が安全に、かつ安心して働くことができる職場環境・労働環境の改善は最優先の事業責務です。

- ① 令和３年度の介護報酬改定において、パワーハラスメント（パワハラ）およびセクシュアルハラスメント（セクハラ）等の防止に必要な雇用管理上の措置が全ての介護サービス事業者に義務付けられました。これらに加え、令和８年（２０２６年）１０月１日からは、改正労働施策総合推進法（カスタマーハラスメント防止義務化法）に基づき、利用者やご家族等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント：以下「カスハラ」）に対する防止措置が「完全義務化」されます。当事業所は、ハラスメントを一切容認しない強い姿勢を明確にし、組織一体となって職員の安全と尊厳を守る強固な体制を確立します。

（ハラスメントの定義）

2. 本方針におけるハラスメントとは、下記のとおりである。

① 職場におけるハラスメント

1. パワーハラスメント

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いう。

- (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）ウ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）

エ 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）オ 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）カ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

2. セクシャルハラスメント

- (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）
- (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）

3. マタニティーハラスメント等

- (1) 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員の就業環境を害する行為
- (2) 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度もしくは措置の利用の請求等またはその利用を阻害する行為ウ 妊娠・出産等に関する言動により女性職員の就業環境を害する行為エ その他、女性職員の結婚観等に対する誹謗・中傷する行為

② 介護現場における(職員と利用者やその家族間の)ハラスメント

利用者やその家族等から職員へのハラスメントを指す。

- (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：ものを投げる、叩かれる、蹴られる
- (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
- (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）
- (4) その他迷惑行為：無断での写真や動画の撮影を行い SNS 上での誹謗中傷や、つきまとい行為等

(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職員と在宅サービス事業者や関係機関等との間において上記2に掲げるハラスメントが発生しないように下記の取り組みを行う。

- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
- (2) 施設長・管理者は、ハラスメント防止に十分な配慮を行うこととする。

(相談窓口の設置)

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、施設長・管理者が窓口を担当する。

ハラスメント相談窓口担当者	管理者	高橋 広道
---------------	-----	-------

- (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、施設長・管理者は十分に留意する。
- (2) ハラスメントを行ったと指摘された職員には、弁明の機会を保证する。
- (3) 職場のハラスメントについては、施設長・管理者は慎重な判断と措置を行わなければならない。また、施設長・管理者は、その判断結果によって、新たに職場内でハラスメントが起きないように配慮すること。

(介護現場における(職員と利用者やその家族間との)ハラスメント対策)

5. 職員と利用者やその家族間とのハラスメント防止に向けて、次の対策を行うこととする。

(1) 利用者やその家族への周知事項について

- ① 施設・事業所が行う介護保険サービスの範囲及び費用への理解
- ② ご利用者やそのご家族などに対して、どのような行為がハラスメントに該当するのか、様々な場面や媒体を活用して都度・継続的に周知説明
- ③ また事業所の対応方針を契約時重要事項説明書により説明
- ④ 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）
- ⑤ 職員へのハラスメントや疑わしい行為を行わないこと
- ⑥ 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又はハラスメントと疑わしい態度や行為を受けた場合は、速やかに施設長・管理者に連絡すること

(管理者の責務)

6. 管理者の責務は、以下のとおりとする。

- (1) 職員又は利用者とその家族から報告や相談があれば、速やかに問題点や課題を整理し、必要な対応を図らなければならない。
- (2) 相談方法は相談受付票、対面・電話・メールなど職員が相談しやすい方法を複数用意する。
- (3) 相談内容や当事者の個人情報、プライバシー保護を第一に考え関係者以外に共有してはならない。
- (4) 当事者のメンタルヘルスには十分に配慮する。

- (5) 相談内容や対応内容を記録し、必要に応じて関係者と情報を共有し、再発防止や組織的対応に役立てることとする。
- (6) 相談内容に応じて対応方針を決定し、相談者へフィードバックや必要なサポートを行い継続的にフォローする。
- (7) 施設・事業所だけでの解決が難しい場合は、居宅介護支援事業所や地域包括支援センター、自治体等に相談し、適切な解決策を講じなければならない。
- (8) 報告や相談、解決に向けた取り組み等、時系列に記録し保管すること。なお、ここで知り得た情報等は、秘密保持に十分留意すること。

(職員研修の実施)

- 7. ハラスメント防止のために、本基本方針を徹底するために、職場内でハラスメント研修を定期的（年2回以上）に実施する。

(研修の主な内容)

- 8. 下記の事項について、入職時及び職場内研修で周知徹底する。
 - (1) 本基本方針に関すること
 - (2) 提供する福祉サービスの内容に関すること
 - ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明と同意、並びに十分な理解を得ること
 - ② 介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
 - ③ 利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応
 - (3) 誤解を招く服装や身だしなみとして注意すべきこと
 - (4) 誤解を招かないための接遇態度とコミュニケーション
 - (5) 個人情報と秘密保持義務を守ること
 - (6) 利用者やその家族等からの苦情、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、できるだけその件に関して客観的に記録すること
 - (7) ハラスメントを受けたと感じられた場合には、速やかに職場の同僚や施設長・管理者に報告・相談すること
 - (8) その他、利用者やその家族等から理不尽な要求があった場合には、できない旨をきちんと説明した後、速やかに管理者に報告・相談すること

(本方針の閲覧)

9. 利用者等に対する当該方針の閲覧に関する事項 本方針は、いつでも自由に利用者及び家族や職員等が閲覧できる場所に設置するとともに当事業所のホームページにも公表し、閲覧をできるように配慮する。

(その他)

10. 本基本方針にないことは、必用に応じて利用者及びその家族並びに居宅介護支援事業所や関係機関等と協議して見直していくこととする。

附則

本指針は、令和４年７月１日より施行する。

令和６年４月１日一部改訂

令和８年６月１日一部改訂
