

利用者等からのハラスメントに関する規定

社会福祉法人 正晴会
特別養護老人ホームさくら

利用者等からのハラスメントに対する事業者としての基本方針

1. 目的

この基本方針は、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境の構築及び利用者に対する継続的で円滑な介護サービスの提供を行う為、事業者として、利用者や家族等（以下「利用者等」という）によるハラスメントに対する基本的な考え方やその対応について定め、職員への共有及び利用者や家族等へ周知を行うため、事業運営の基本方針を決定する。

2. ハラスメントの定義

(1) 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

例：○コップを投げる。

○蹴る、たたく。

○手を引っかく、つねる。

○首を締める。

○服を引きちぎる。

(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：○大声を発して怒鳴る。

○気に入っている職員以外に批判的な言動をする。

○威圧的な態度で文句を言い続ける。

○刃物等の凶器となるものをちらつかせる。

○ご家族が利用者の発言を鵜呑みにして、理不尽な要求をする。

○利用料金を滞納し、「請求しなかった事業所にも責任がある」と支払いを拒否する。

○特定の職員に嫌がらせする。

(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。

例：○必要も無く手や腕を触る。

○抱きしめる

○卑猥な写真等を見せる

○あからさまな性的な話をする。

○介助中に無関係に下半身を丸出しにして見せる。

(4) その他迷惑行為

○職員の自宅住所や電話番号を何度も聞く。

○ストーカー行為。

3. 事業所としての基本的考え方

認知症による疾病等の影響以外で、明らかにハラスメントの定義に該当する場合は組織として許さない。利用者等によるハラスメントの事実が明らかになった場合は、その内容によっては契約解除を行う。

4. 管理監督者の責務

(1) 意識啓発の推進

職員及び利用者等が事業者としての基本的考え方やハラスメントの定義について正しく理解することにより、ハラスメントの未然防止を図るため基本方針を職員と共有するとともに、家族や利用者にも重要事項説明書等によって説明する。

また、職員に対し、各職場の実態に応じたハラスメント防止研修を実施する等、継続的な啓発活動に組織的に取り組む。

(2) 相談窓口（相談担当者）の設置

ハラスメントを受けた職員からの相談への対応の為の「相談窓口」を設置し、職員への周知を徹底する。また職員からのハラスメントへ関する相談があった場合は迅速かつ適切に対応する。

相談担当者

さくら：介護主任、生活相談員

あんず：介護主任、生活相談員

5. 相談窓口への報告

職場においてハラスメントを受けた職員は、相談窓口で職場におけるハラスメントの相談を報告すること。また、報告は直接被害を受けている職員だけでなく、他の職員も目撃した状況について、被害を受けている職員に代わって報告する事。

6. 相談への対応及び対処

(1) 事実関係の調査

管理監督者又は相談担当者は、職員等から相談があった場合、速やかに事実関係の調査を開始する。その際、事例によっては相談者が特定されないよう十分な配慮を行う。なお、相談者等、関係者への面談を行う際は、原則として複数で対応する。

(2) 是正措置等の検討

管理監督者又は相談担当者は、調査の結果、職員に対するハラスメントの事実が明らかになった場合は、是正措置及び再発防止策等を講じる。

(3) 処理経過の記録

管理監督者又は相談担当者は、相談内容、処理経過を記録する。

7. 秘密の保持

管理監督者又は相談担当者は、相談者の相談内容や個人情報について守秘義務を負う。

ただし、問題解決に向け、相談者の事前の同意がある場合は、この限りでない。

8. 不利益取り扱いの禁止

相談者に対して、相談したことを理由として、不利益な取り扱いをしないこととする

9. その他

(1) 利用者等からのハラスメントの調査の対象となった部署の職員等は、正当な理由がある場合を除き、調査に誠実に協力すること。

(2) ハラスメントを取り巻く状況の変化などにより、必要が生じた場合は、本方針の見直しを行う。

附 則

1. この規程は、令和元年12月1日から実施する。