

# ハラスメント防止対策に関する指針

居宅介護支援事業所右京医師会

## (目的)

第1 この指針は、一般社団法人右京医師会（以下「右京医師会」という。）が運営する居宅支援事業に係るハラスメントを防止するための体制を整備することにより、より良い介護サービスを提供する環境を確保するとともに、職員が安心して安全に働くことができる労働環境を築くことを目的とする。

## (ハラスメントの定義)

第2 この指針においてハラスメントとは、以下に該当する行為をいう。

### 2 職場内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、職員の就業環境が害される行為であり、以下のようなものをいう。

- ①身体的な攻撃（暴行・障害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ③人間関係の切り離し（隔離・仲間はずし・無視）
- ④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）
- ⑤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）
- ⑥個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）

#### (2) セクシャルハラスメント

性的な内容の発言や性的な行動（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等）

#### (3) 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護に係る休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為

### 3 介護現場におけるハラスメント

#### (1) その他のハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）

利用者・家族等からの職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等への行為であり、以下のようなものをいう。

- ①身体的暴力（回避により危害を免れたケースを含む）
- 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、理不尽な要求をするなどのカスタマーハラスメント）
- ③セクシャルハラスメント（性的な誘い掛け・要求、性的嫌がらせ行為など）

(職場内におけるハラスメント対策)

第3 職員間及び取引業者・関係機関との間において、第2 (ハラスメントの定義) に掲げる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) 職員は、職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い職場環境づくりに努める。
- (2) 居宅介護支援事業の管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員がその能力を発揮できる風通しの良い職場環境を確保するよう努めなければならない。

(介護現場におけるハラスメント対策)

第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、以下の対策を行う。

- (1) 下記の点を利用者・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お断り
  - ③サービス提供時のペットの保護 (ゲージに入れる、首輪につなぐ等)
  - 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は気軽に管理者へ連絡すること。
  - ⑤職員へのハラスメントを行わないこと。

(ハラスメント対策委員会その他事業所内の組織に関する事項)

第5 事業所内にハラスメント対策を検討するハラスメント対策委員会 (以下「委員会」という。) を設置する。

委員会の運営責任者 (以下「運営責任者」という。) は、右京医師会の訪問・居宅運営委員会担当理事とする。また居宅介護支援事業の管理者を、ハラスメント防止に関する措置を適切に実施する担当者 (以下「担当者」という。) とする。

- 2 委員会の開催は、訪問・居宅運営委員会と一体的に開催するものとし、必要に応じて協議するものとする。
- 3 委員会で協議する議題については、以下の項目について担当者が定める。
  - ①ハラスメント防止対策に関する指針の整備に関すること。
  - ②ハラスメント事案が発生した場合の関係者への対応及び再発防止に関すること。
  - ③ハラスメントに関する職員への指導に関すること。
  - ④ハラスメント防止の取り組みに関すること。

(相談窓口)

第6 ハラスメントに係る相談窓口を事業所内に設置することとし、担当者が相談を受け適切に対応するものとする。担当者が関係者である場合は、訪問看護事業の管理者が対応

する。

(ハラスメントが発生した場合の対応方法に関する事項)

第7 ハラスメントが発生した場合、担当者はハラスメント当事者を含む関係者から聞き取り調査を実施するなど事実確認を行う。

- 2 ハラスメントの事象が事実であると確認された場合、右京医師会就業規則に則り必要な措置を講じる。
- 3 委員会は、ハラスメントがなぜ発生したか検証するとともに再発防止策を作成し、職員に周知する。

(職員研修)

第8 ハラスメント防止のため、以下の項目についての研修を年1回以上実施する。また新規採用時には必ずハラスメント防止のための研修を実施する。

- (1) 本指針に関すること。
- (2) 介護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
  - ②介護保険制度や契約の内容を越したサービスはできないこと。
  - ③利用者に対し説明したものの、十分に理解されていない場合の対応
  - ④金品などの心づけお断り
- (3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと。
- (4) 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと。
- (5) 利用者・家族等からの苦情・要望があった場合に、速やかに報告・相談すること。また出来るだけその出来事を客観的に記録すること。
- (6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること。
- (7) その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には、適切に断る必要があること、その場合は速やかに報告・相談すること。

(ハラスメント防止対策に関する指針の変更等)

第9 この指針に定めるものの他、ハラスメントに関する重要事項及びハラスメント防止対策に関する指針の変更については、訪問・居宅運営委員会で定めるものとする。

(附則)

- 1 この指針は令和6年2月27日から施行する。