

ハラスメント防止対策に関する基本指針

デイサービスすみか寿

【基本的考え方】

1. デイサービスすみか寿は、高齢者に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。

2. 本指針におけるハラスメントとは、下記を言う。

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、下記のようなものを言う。</p> <ul style="list-style-type: none">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・ひどい暴言)③人間関係の切り離し(隔離・仲間外し・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こと) <p>(2)セクシャルハラスメント</p> <p>性的な内容の発言・行動</p> <p>(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)</p>
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> <ul style="list-style-type: none">(1)身体的暴力(回避したため危害を免れたケースを含む) ・ものを投げる ・叩く ・つねる ・蹴る ・つばを吐くなど(2)精神的暴力(個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたりおとしめたりする行為) ・大声を出す ・怒鳴る ・理不尽な要求 ・無視する ・威圧的な言動など(3)セクシャルハラスメント(性的いやがらせ) ・必要なく体を触る ・抱きつく ・性的な話をするなど(4)その他(悪質なクレームやストーカー行為) ・特定の職員につきまとう ・長時間の電話 ・理不尽な苦情など

【職場におけるハラスメント対策】

1. 日頃からの正常な意思疎通に留意する

2. 役職者の配慮

3. 年1回は基本方針を徹底する研修を行う

4. ハラスメント相談は、生活相談員が窓口となる

- ・相談者が不利益を被らないよう留意
- ・指摘された職員の弁明の機会の保証
- ・社員会議で検討

【介護現場におけるハラスメント対策】

1. 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断り
- ③送迎時のペットの保護(ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)
- ④職員へのハラスメントを行わないこと

2. 利用者・家族からハラスメントを受けた場合等は、生活相談員及び代表に報告・相談を行う

3. 対応は、社員会議で検討し、必要な対応を行う

【職員研修の内容】

1. 基本指針確認

2. 介護サービスの内容確認

- ・契約書や重要事項説明書の把握
- ・契約内容を超えたサービスはできない事の確認
- ・金品など心づけのお断り
- ・説明が理解されていない場合の対応

3. 服装・身だしなみとして注意すべきこと

4. 職員の個人情報提供に関して注意すべきこと

5. 利用者・家族から苦情・要望又は不満があった場合には、速やかに報告・相談し、記録をとること

6. ハラスメントの迅速な報告

7. 利用者・家族からの理不尽な要求は、適切に断る必要があることの確認。報告・相談の必要性

相談苦情への対応の流れ

フローチャート

