

1. 施設におけるハラスメント防止に関する基本的考え方

筑波キングス・ガーデンにおいては、介護サービスを利用する高齢者及び障がい者(以下、高齢者等)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の発生を防止するべく、本方針を定める。

2. 本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

(1) 職場におけるもの

(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、下記のようなものを言う。

- 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・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）

(セクシャルハラスメント)

性的な内容の発言や行動のことであり、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

(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・介護にかか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のことを言う。

(2) 介護現場におけるもの

高齢者等、その家族等から職員へのハラスメント及び職員から高齢者等、その家族等へのハラスメントの両方を指す。

- ①身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

身体的な力を使って、危害を及ぼす行為のこと。

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り傷つけ、おとしめたりする行為のこと。

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、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為等のこと。

④カスタマーハラスメント

高齢者等、その家族等が、職員・事業所に対して理不尽なクレームや言動をすること。

例：威圧的な言動(大声・暴言で威嚇等)、介護サービスの範囲を超える過剰な要求(長時間の拘束、長電話、頻繁な窓口来所でのクレーム、特別扱いの要求等)、難癖をつけて利用料の未払い、日用品を過度に要求、SNSへの暴露をほのめかす、職員の解雇を要求する等。

3. ハラスメント防止に向けた体制

筑波キングス・ガーデンでの、ハラスメントの防止に取り組む体制は以下の通り。

(1)設置の目的

施設内でのハラスメント発生を未然に防止すると共に、発生した事案に対しては、その後の経過対応が、すみやかに行なわれ、高齢者等、その家族等、職員に最善の対応を提供することを目的にする。

(2)ハラスメントの防止に向けた体制の構成員

ア) 施設長

イ) 事務職員

ウ) 看護職員

エ) 生活相談員

オ) 介護支援専門員

カ) 介護職員

キ) 栄養士

ク) 機能訓練指導員

ケ) その他、体制の設置趣旨に照らして必要と認められる者

(3)ハラスメントの防止に向けた取り組みの開催

定期的に3ヶ月に1回以上開催し、ハラスメント発生 of 未然防止、再発防止等の検討を行います。必要な際は、随時、開催する。

(4)ハラスメントの防止に向けた取り組みの役割

ア) マニュアル等の整備

イ) 再発防止策の検討

ウ) 再発防止策の周知徹底

検討された再発防止策を実施するため、職員に対して周知徹底を図る。

4. 職場におけるハラスメント対策

筑波キングス・ガーデン各事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

(1) 全ての職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。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) 特に役職、また、主任・副主任においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。

#### 5. 介護現場におけるハラスメント対策

職員による高齢者等、その家族等へのハラスメント及び、高齢者等、その家族等によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

(1)下記の点をサービスを利用する高齢者等、その家族等に周知する。

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、首輪でつなぐなど）

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、気軽に施設相談窓口連絡いただくこと

⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

(2)高齢者等、その家族等からカスタマーハラスメント等を受けた場合及び高齢者等、その家族等に何らかの異変があった場合は、すみやかに、理事長及び施設長に報告・相談を行う。

#### 6. ハラスメントの施設相談窓口設置及び相談対応

(1)生活相談員を窓口とする。

(2)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、十分に留意する。

(3)ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に持たせるようにする。

(4)相談を受けた生活相談員は、すみやかに、理事長及び管理者への報告を行う。

(5)高齢者等、その家族等からハラスメントを受けた場合及び、高齢者等、その家族等に何らかの異変があった場合は、生活相談員は、すみやかに、理事長及び施設長に報告・相談を行う。

(6)理事長及び施設長は、相談や報告のあった事例について、問題点や課題を整理し、主任運営会議等で検討をし、必要な対応を行う。

#### 7. ハラスメント防止のための職員研修に関する基本方針

主任運営会議を中心としてハラスメント防止のための職員への研修を、以下のとおり実施する。

(1)定期的な研修（年2回以上）

(2)新規採用時

また、年2回以上の研修の実施内容については、研修資料、実施概要、出席者等を記録し、電磁的記録等により保存する。

#### 8. 高齢者等、その家族等に対する当該指針の閲覧に関する事項

この指針は公表し、入所者・利用者・ご家族・職員が、自由に閲覧することができる。

付則

令和6年7月1日より施行

令和6年8月1日より施行