

ハラスメント防止マニュアル

社会福祉法人つがる三和会 在宅介護支援センター いたや荘

1 目的

従業員として・・・組織への信頼、安心して働くことができる

事業主として・・・良好な職場環境の保持、介護サービスの質の向上、安全義務違反を理由とした損害賠償を請求されるリスクを低減

2 用語の定義

・パワーハラスメント

職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものであつて、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もの

・カスタマーハラスメント

(身体的暴力)身体的な力を使って危害を及ぼす行為であり、職員が回避したため危害を免れるケースを含む。例として、殴る、蹴る、叩く、物を振り回す、物を投げる等(精神的暴力)暴言型として、個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為。例として、大きな怒鳴り声をあげる、侮辱的発言(バカ、アホ等)外見の揶揄(デブ、ハゲ、ブス等)、名誉棄損や人格否定(無能、役たたず、仕事辞る等)、執拗な叱責、気にいって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等威嚇脅迫型として職員に危害を加えることを予告して怖がらせること(殺すぞ等の直接的な)暴力を予告する発言等、暗に危害をほのめかす発言、異常に接近しながら怖がらせる行為、刃物をちらつかせる行為等

・セクシュアルハラスメント

意に沿わない性的な誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。例として、必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、女性のヌード写真を見せる、性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、好意的態度を要求する等

※他にもハラスメントの内容により、種類は多様化してきている。

3 ハラスメント対策の基本的な考え方

事業所として組織的にハラスメント対策に取り組む意思を明確にし、それを職員や利用者(その家族)に対し周知・啓発する。

・ハラスメントは、職員の尊厳や心身を傷つける行為であるため、組織として決して許さないこと

・組織として対応する内容例として、相談窓口の設置と運用、ハラスメント防止に関する取り組みの周知徹底、研修の実施 等

4 事業所として日頃からの取り組み

- ・利用者や家族への周知のタイミングとしては契約・重要事項の説明時が最も適切である。契約書及び重要説明事項には、ハラスメントは許されないこと、場合によってはサービスの提供、ひいては契約の継続が不可能になり、契約を解除する場合があることをの記載も必要である。文書に記載するだけでなく、どのような行為がハラスメントに該当するのか、具体例を交えて利用者及び家族にしっかりと説明する。(その際には、分かりやすい表現、柔らかい表現を用いる工夫も必要である)
- ・相談に応じ適切に対応するために必要な体制を整備する。組織内における役割分担・複数対応と外部機関の利用の検討も考慮する。
- ・ハラスメントはいつ、どのような状況で生じてもおかしくないことから、重大な問題として認識されずに放置されることもある。どのような形式、内容で相談が入ってきても、組織として事案を放置せずに対応できるような、相談から対応の標準的な流れを構築し、発生時に従業員が冷静に対処し、その後の対応に接続できるようにすること

5 従業員自身によるハラスメント対策への備え

ハラスメントから、労働者が被害を受けることを防止する上で有効な取り組みとして考えられる、マニュアルの整備、研修の実施に取り組む。

マニュアル作成や見直しに当たっては、事業所内の意見交換を実施するなどして、現場の実態や経験を踏まえた職員の意見を取り入れる。研修の実施については、定期的に行い外部講師の招へいも有効である。職員に当事者意識を持ってもらうために、グループワークやロールプレイを行う。

6 ハラスメント事案発生時の職員としての対応

- ・自身がハラスメントだと認識した場合は相談体制の整備がなされていることを理解し、いつ、何処で、誰が何のためにどのように何をしたかを後の事実確認時に有効なのでメモや録音など適切な方法で記録を残して置き、「相談シート」作成し、報告・提出する。

7 ハラスメント事案発生時の事業所としての対応

- ・組織として解決に向けて、ハラスメント対象者のプライバシー保護に留意し、相談の際はその内容によっては秘密保持可能な場所で聞き取りする。終始、傾聴する姿勢で親身に対応する。事実確認に協力したことを理由に不利益な取り扱いを行わない。

8 ハラスメント事案発生後の被害職員に対する対応

- ・プライバシー保護し、マニュアルに沿って適切に対処し再発防止に努める。

9 ハラスメント事案発生後のハラスメント行為者に対する対応

・ハラスメントは許されないことであり、繰り返される場合には契約解除やサービスの提供中止がありうることを伝える。今後、サービス提供を続けていくための条件を設定・提示する。