（通介）別紙　運営規程第２０条

# 【　ハラスメントへの対応について　】

（１）はじめに

当事業所は、利用者や家族との信頼関係のもと、安心してサービスを受けられるように、ケア技術の向上など、質の高いサービスの提供に努めることとなっています。一方で、近年介護現場において、サービス従業者に対する、利用者や家族等からのハラスメントが問題になっています。ハラスメントを防止することが、サービスを継続して円滑に利用できることにつながりますので、ご理解ご協力をよろしくお願いします。

（２）ハラスメントに関する窓口

当事業所ではハラスメントのために、相談窓口をあらかじめ設置しています。相談窓口は各事業所の管理者とします。ハラスメントが現実に起きている場合だけでなく、その恐れがある場合や該当するか否かに関わらず、その可能性がある場合は広く相談に対応します。

（３）研修企画

ハラスメント防止に関する基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を年１回開催します。

（４）ハラスメントの具体例

| 分類 | ハラスメントの具体例・事例 |
|---|---|
| 身体的暴力 | 身体的な力を使って危害を及ぼす、その恐れのある行為<br>例）たたく、ける、手をひっかく、つねる<br>服を強く引っ張る、物を投げつける |
| 精神的暴力 | 個人の尊厳や価値を言葉や態度によって傷つける行為<br>例）大声で怒鳴る、威圧的態度で文句を言い続ける<br>理不尽なサービスを要求する<br>気に入っている職員以外に批判的な言動をする |
| セクシュアルハラスメント | 性的嫌がらせ行為<br>例）「今日はデート？」などプライベートについて聞く<br>卑猥な言動を繰り返す、「胸が大きいね」「可愛いね」などと言う<br>必要もなく手や腕を触る・スマホ等で職員を撮影する<br>「女（男）は〇〇するべき」等と性別による決めつけを言う |

**※　認知症の病気または障害の症状として表れる言動はハラスメントにはなりません。**

（５）ハラスメントが起きたとき

①　話し合いでハラスメントを行わないよう申し入れ、改善可能なことは改善いたします。
②　利用者からのハラスメントに対しては担当の変更や、または複数名での対応も行います。
③　行為者の言動、話し合いの内容、事業所の対応内容などをこまめに記録させて頂きます。
④　担当ケアマネジャー等とも情報共有し、暴言などによって信頼関係維持が困難となり、サービス提供ができなくなった場合は、書面で通知し、契約を解除することがあります。

（６）ご利用中のモバイル端末、インターネットの使用について

①　ご利用中にご自身のモバイル端末を利用される場合は、他の利用者様のサービス、職員の業務を妨げることがないようにご注意ください。
②　当事業所がサービスを提供している全ての場面での他の利用者、職員などを撮影・録音したり、不特定多数が閲覧できるインターネット上の SNS にアップしたりしないでください。