

ハラスメント防止対策に関する基本方針

株式会社西日本医療福祉総合センター
ウエルパークヒルズ在宅介護サービスセンター
ウエルパークヒルズ・デイサービスセンター
ウエルパークヒルズ・レーベン21

1. 基本的な考え方

株式会社西日本医療福祉総合センターが運営する「ウエルパークヒルズ在宅介護サービスセンター」「ウエルパークヒルズデイサービスセンター」及び「ウエルパークヒルズレーベン21」は、利用者及び入居者に対してより良い介護サービスを提供できる勤務環境を確保するために、職場及び介護現場におけるハラスメントを防止することを目的として、本方針を定めることとする。

2. ハラスメントの定義

(1) 職場におけるハラスメント

①パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の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により、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア. 身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- イ. 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ウ. 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずれ・無視等）
- エ. 過少な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- オ. 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・仕事の妨害等）
- カ. 個の侵害（プライベートへの過度な立入り等）

②セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア. 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂等を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等）

イ. 性的な行動（性的な関係を強要すること、性的な内容の電話、手紙、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を定めること、酒席でのお酌やデュエット等の強要等）

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をいう。

(2) 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・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。

ア. 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ. 精神的暴力（大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、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）

ウ. セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

3. 職員の責務

(1) ハラスメントの禁止

すべての職員は、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) ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けたり、発見した場合、又は介護現場で利用者やその家族から暴力やハラスメントを受けたり、利用者やその家族に何らかの異変があった場合は、ハラスメント担当者に報告・相談を行う。

(3) 研修会

ハラスメント防止のために、社内研修（ハラスメント防止研修）に参加する。

4. ハラスメント担当者の責務

(1) 職場環境の整備

ハラスメント担当者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を確保できるように努めなければならない。

(2) 苦情・相談への対応

ハラスメント担当者は、職員等からハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速かつ適切に対応する。

(3) 職員の意識啓発の推進

ハラスメント担当者は、職員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るため、本方針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対するハラスメント防止研修を実施する。

5. 苦情・相談への対応

(1) 苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等はハラスメント担当者に、職場及び介護現場におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。また、当事者ではないが他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も申し出ることができる。

(2) 相談体制の整備

①職場におけるハラスメント担当者

ア. ハラスメント担当者は、ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・相談の申し出を受け付け、問題処理を行う。

イ. 職員等からのハラスメントの苦情・相談を受け付けたハラスメント担当者は、管理者に報告しなければならない。また、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. ハラスメント担当者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

エ. ハラスメント担当者（相談窓口）

管理部 総務課	吉武 美弥 (内線 507)
レーベン 21 事業部 生活サービス	大亀 文香 (内線 529)
福祉事業部 介護サービス課	石橋 俊子 (内線 577)
福祉事業部 福祉教育研修課	武生 えい佳 (内線 558)

オ. ハラスメントの対応の流れ（別紙 1）

②介護現場におけるハラスメント担当者

ア. ハラスメント担当者は、所属部長と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題进行处理する。

イ. ハラスメント担当者は、ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合等、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. ハラスメント担当者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対

して、弁明の機会を十分に保証する。

エ. ハラスメント担当者（相談窓口）

在宅介護サービスセンター（居宅介護支援）	住吉 和美（093-244-1783）
在宅介護サービスセンター（訪問介護）	大津 幸子（093-244-6388）
在宅介護サービスセンター（福祉用具）	辻本 美由紀（093-244-1785）
デイサービスセンター	冷牟田 夏樹（093-244-1793）
レーベン21（介護付き有料老人ホーム）	吉岡 祐子（093-244-1209）

オ. ハラスメントの対応の流れ（別紙2）

③ハラスメント防止対策委員会

ア. ハラスメント防止対策委員会は、ハラスメント担当者から報告のあった事案及びハラスメントの対応に対して不服申し立てがあった事案等について、その審査、処理にあたることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。

イ. ハラスメント防止対策委員会は、各事業部長、各課長を委員とする。

ウ. 委員会において検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。

(3) 秘密の保持

苦情・相談に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩してはならない。

(4) 不服申し立て

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

6. 下記の事項について、入社時及び社内研修（年1回）で周知徹底する。

(1) 本基本方針に関すること

(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と同意、並びに十分な理解を得ること

②介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと

③利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応

④金品などの心づけのお断り

(3) 誤解を招く服装や身だしなみとして注意すべきこと

(4) 誤解を招かないための接遇態度とコミュニケーション

(5) 個人情報と秘密保持義務について

(6) 利用者やその家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また、できるだけその件に関して客観的に記録すること

(7) ハラスメントを受けたと感じられた場合には、速やかにハラスメント

担当者に報告・相談すること

- (8) その他、利用者やその家族等から理不尽な要求があった場合には、できない旨をきちんと説明した後、速やかに事業所へ帰りハラスメント担当者に報告・相談すること

7. 利用者・家族への周知

利用者・家族に対して本基本方針の内容を説明し、利用者・家族によるハラスメントを防止する。

8. 基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本方針の見直しを行うこととする。

附則

この指針は令和3年4月1日より施行する。

この指針は令和6年6月17日に改定し、同日より施行する。

- ・ハラスメント担当者変更
- ・職場・支援現場におけるハラスメントの対応（別紙1・2）
- ・入社時研修での周知徹底

ハラスメント担当者(相談窓口)		内線番号
管理部 総務課	吉武	507
レーベン21事業部 生活サービス	大亀	529
福祉事業部 介護サービス課	石橋	577
福祉事業部 福祉教育研修課	武生	558



