

ハラスメント対策マニュアル

居宅介護支援事業所「あいぜん」

令和 7 年度版

ハラスメント対応マニュアル

* 利用者、並びにそのご家族に関するケアを実施するに当たり、最大限の注力を傾けます。

但し、その際に、働く＜場＞やケアの＜場＞で不適切な言動、違法な言動に対しては
厳粛な対応で臨みます。

ケアを受ける側の人権が尊重されることはもちろんですが、
働く者の人権や尊厳も尊重されなければなりません。 *

ハラスメントとは…？

「いじめ」や「嫌がらせ」。

それに類する言動であり、相手が不快感をおぼえる言動全般を指します。

＜内部ハラスメント＞

職場の関係者間で発生するハラスメント。

経営者と従業員、上司と部下、現場従業者間で発生するもの。

＜外部ハラスメント＞

利用者や家族から職員に対するハラスメントのこと。

① パワーハラスメント

優越的な地位を背景に相手を威嚇的言動を弄する場合、
業務上必要以上の範囲を超えたものにより、
＜働く者＞の環境が著しく害される場合等々を含めた以下の事柄を言う。

- ・ 身体的な攻撃
- ・ 精神的な攻撃（脅迫・侮辱・暴言）
- ・ 疎外的な人間関係（仲間外れ・隔離）
- ・ 過大要求（業務上、遂行不可能なことを強制的に要求する）
- ・ 過少要求（仕事をさせない）
- ・ プライベートへの介入

② セクシュアルハラスメント

- ・ 性的な侮辱な発言（性的な内容の情報を流布する/性的なからかい）
- ・ 性的な行動（性的な関係を要求する/強制わいせつ行為）

③ カスタマーハラスメント

- ・ 暴力、暴言、誹謗中傷
- ・ 執拗な謝罪要求、過度な説明の繰り返しを求めること
- ・ 根拠ない賠償請求
- ・ 度重なるサービスキャンセル
- ・ 受給拒否
- ・ 介護保険法令に関する通達等に抵触する行為

<具体事例>

以下の要求が、利用者や家族から挙げた諸事例。

「つきっきりで介助しろ」

「転倒させたんだから、謝罪に来て土下座しろ」

「説明が不十分だ」

「高齢者を馬鹿にしている」

「ネットの口コミに書いてやる」等々。

④ その他

- ・ 妊娠、出産や育児にかかる休業等の利用に関する言動による環境が害される行為。

<事業所としての取り組み>

（クレーム）と（カスハラ）の相違点は何か。

相手の要求や主張に明確な正当性があるかどうかポイント。

*** スタッフの責務**

・ ハラスメント禁止

ハラスメントについて正しく理解し、より良い関係性の構築、環境作りに務める。

・ 報連相の徹底

ハラスメントを受けた、若しくは発見した際には、管理者に直ちに報告する。

・ 意識啓発の推進

ハラスメントの未然防止を図るため、スタッフの意識、働く場の実態を把握するとともに、

ハラスメント防止研修に参加する。

*** 苦情・対応への対応**

・ スタッフ、利用者並びにその御家族は、管理者に対してハラスメントの苦情・相談を申し出ることが出来る。

また、当事者ではないが、ハラスメントに該当する行為を目撃した際にも申し出ることが出来る。

・ 関係者のプライバシー、知り得た情報は決して漏洩してはならない。

・ ハラスメント被害者、加害者は、不服申し立てが出来る。

不服がある場合には、上級機関に訴えることが出来る。

***** ハラスメントの対処は、あくまでも組織的に対処することである。**

個人の責務ではない***

<個としてのケアマネジャーの対策>

- ① 介護保険の利用について、丁寧に具体的に説明する。
情報の非対称性に相手が置かれていることを意識しておく。
そして、1回で終わりではなく、何度でも説明することを相手に伝える。
- ② ケアマネジャーが出来ること、出来ないことをしっかりと伝える。
(横浜市のチラシ参照)
- ③ 記録、録音する。
記録はあくまでも事実のみを記録。
ケアマネジャーが感じたことや感想等々は書く必要がない。

ハラスメント内容の分析し、契約解除とするか、イエローカード（申し入れ書）で通告する等々を検討していく。

＊ ＊ハラスメントはあくまでも組織的に対処していくことを職員全員で理解しておく。 ＊ ＊