

# ハラスメント対応マニュアル

さるびの温泉 デイサービス

## 1. はじめに

介護職員がハラスメントを受ける割合は多職種に比べて多いといわれています。職員のみなさんがハラスメントを受けることのない、安心して安全な職場環境で働く権利を擁護するために、本マニュアルを作成して周知・徹底を図ります。

## 2. ハラスメントの定義

ハラスメントは多様な内容がありますが、厚生労働省が公開している「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に従い、当ホームでは、以下の3項目を重視し、定義をしてその予防に取り組みます。

### 1. 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例)物を投げつけられる・叩いたり蹴られたりする・唾を吐かれる など

### 2. 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例)大声で怒鳴られる・いやがらせをされる・理不尽な要求をされる など

### 3. セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例)必要もなく手や腕を触る・抱きつかれる・あからさまに性的な話をされる など

※次の項目はハラスメントではないとされています。

①認知症等の病気または障害の症状として現れた言動(BPSD等)

②苦情の申立て

利用者の中には認知症であることも多いことから、問題となる行為がBPSDである可能性を前提にした対策が必要となります。

## 2. ハラスメントに対する基本方針

どのような状況であっても「ハラスメントは許さない」という方針で取り組みます。

利用者から受ける不快な行為は、ケアの一環として精神医療的な視点から対応に取り組みます。

#### □相談体制

- ・原則として、管理者と面談します。
- ・相談者は相談シートを記入して状況や気持ちを整理します。
- ・被害者が抱え込むことがないように、相談者が声を上げたことを評価します。
- ・相談者のプライバシーを保護します

### 3 事業所の責務

#### (1) 予防に向けた啓発活動

- ①厚生労働省の指導に従い、職員へのハラスメントに対する情報を提供します。
- ②ハラスメントに対する研修を実施します。

#### (2) 被害者への対応

- ①速やかに状況を精査します。
- ②心のケアが必要と判断したら速やかに適切なケアが受けられるように手配します。
- ③従業上の配慮変換を考慮します。

#### (2) 加害者への対応

- ①速やかに事実確認を行います。
- ②加害者の心情を考慮しながら状況把握に努めます。
- ③悪意がある場合は法に則り対応します。

### 4. おわりに

日常から職員同士、また入居者やその家族とのコミュニケーションを密にして信頼関係の構築に努めるとともに、風通しの良い職場づくりに努めることがハラスメントを予防する一歩だと考えましょう。