

ハラスメントへの対応に関する事業所の方針

改訂日令和 6 年 4 月 1 日

今別町地域包括支援センター

様

【方針】

今別町地域包括支援センターは、「地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする」（介護保険法第 115 条の 45）に基づき、高齢者が住みなれた地域で、尊厳あるその人らしい生活を維持できるよう公正・中立な機関として、地域の高齢者等の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を包括的に行うことを目的としています。

改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、職員が安心して働くことができるハラスメントのない労働環境を構築するための『ハラスメント対策マニュアル』を作成、今別町地域包括支援センターでは「ハラスメントは組織として許さない」といった考え方を事業運営の基本方針とします。

【目指したいこと】

利用者様との関係を築き、お客様へのサービス提供品質も高めることを目的としています。利用者様ご家族様も地域包括支援センター職員も同じ感情を持つ「人」です。今回の取組により、利用者の精神負担を軽減することにより、サービス品質全体の向上をはかります。今後ともご利用いたたく皆様にご満足いただけサービス提供をすることができるよう尽力します。

【地域包括支援センターが考えるカスタマーハラスメント】

2020年6月1日施行 改正労働施策総合推進法(通称:パワハラ防止法)が定義する6種のハラスメント「**身体的な攻撃**」「**精神的な攻撃**」「**人間関係からの切り離し**」「**過大な要求**」「**過小な要求**」「**個の侵害**」に則り次の項目について想定しております。

「身体的な攻撃」

1. 暴力 暴行
2. その他事業所が認定する行為

「精神的な攻撃」

1. 人格を否定するような言動
2. 侮辱的な言動
3. 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
4. その他事業所が認定する行為

「人間関係からの切り離し」

1. 連絡の遮断
2. その他事業所が認定する行為

「過大な要求」「過小な要求」

1. 介護保険、医療保険等法令上に定められたサービス内容の提供を強いる

「個の侵害」

1. サービス提供に関係がない情報を聞き出そうとする
2. 職員の信条信念などに対する否定的対等(言動・行動)

※以上、記載以外でもその他事業所が認定する行為が認められた時

このように事象が見られた場合、地域包括支援センターとして契約の見直し及び法的対応等の措置を行う場合があります。

【発生時の対応】

- ・万が一ハラスメントとみられるような事象が発生した場合、その事象にハラスメントに値する内容かどうか事業所内に窓口を設置。より客観的に評価実施するため外部機関との連携を強めます。

【防止のための対応】

- ・利用者様ご家族様に関する所内教育を強化するための施策を実施
- ・社内研修の実施
- ・実際に起きたケースのナレッジ化に向けた情報共有、データ化、保存の強化