

特非)みなみかぜ、居宅介護支援事業所みなみかぜケア「虐待防止」のための指針

ここに掲げる「虐待防止のための指針」は「特定非営利活動法人みなみかぜ」(以下、当法人と称す)におけるものであり「みなみかぜケア」は当法人に所属するため当該指針に従うものとします。

1 虐待等防止に関する基本的な考え方

虐待は老若男女、児童すべての人間の尊厳の保持や人格の尊重に多大な悪影響を及ぼし特に高齢者及び障害者に対しては弱者性が極めて高いが故に、(心身への虐待は)あってはならないものと常に認識しなければならない。よって我々社会参加に関わるすべての事業所は「虐待防止」に必要な措置を速やかに講じなければならない。居宅介護支援事業所みなみかぜケア(以下、当事業所と称す)において利用者は勿論のことすべての高齢者及び障害者への虐待は人権侵害であり犯罪行為であると認識し「高齢者虐待防止法」「障害者虐待防止法」等に基づき(高齢者及び障害者虐待の禁止。予防及び早期発見の徹底)のため当法人、当事業所の職員は虐待の禁止、虐待の予防、虐待の早期発見を徹底し当該指針に従い、業務にあたる事とする。

2 虐待防止委員会の設置

当法人、当事業所は虐待の発生の防止等に取り組むにあたって「虐待防止委員会」(以下、委員会と称す)を随時、設置する。

イ 目的

利用者の人権擁護、虐待防止当の観点から虐待の発生、再発を防止する事を目的とする。

ロ 設置場所

委員会は当法人の「主たる事務所所在地」にて設置し、即ち同住所にある当事業所に委託し委員長はその内容を収集、把握し当法人虐待防止担当理事に報告を行う。

ハ 構成委員

委員会の虐待防止責任者は当事業所の管理者とする。事業所職員を委員とし委員会の組織とする。

ニ 委員会の開催

委員会の開催は必要時に行い当事業所管理者が招集する。

ホ 委員会の業務

- 虐待等に関する相談(対象:利用者、家族、関係者、当事業所職員、他事業所関係者、その他)を受け調査を行う。
- 委員会の開催、職員への周知、報告。

ヘ 相談窓口

当事業所内に相談窓口を設置し当事業所の管理者もしくは当法人理事がこれにあたる。

3 虐待防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対する権利擁護及び虐待防止のための研修は、以下の通り実施する。

- ① 定期的な研修の実施(年1回以上)
- ② 新任、中途採用職員への研修の実施
- ③ 研修資料、実施内容、出席者の記録。実施記録の保管。

4 虐待等の発生に対する対応に関する基本方針(発生が事実上明白な場合において)

- ① 虐待等が発生した場合は、速やかに管轄の指定権者である行政機関に報告する。と同時にその要因の速やかな除去に努める。
- ② 虐待者加害者が当法人もしくは当事業所の職員であった場合は、役職位等の如何にかかわらず厳正に対処する。
- ③ より緊急性の高い事案では、行政機関(警察も含め)等へアプローチし被虐待者の権利と生命の保全を最優先とする。

5 虐待が発生した場合の相談報告体制

利用者、家族、職員、その他から虐待の発見通報、相談等を受けた場合は、当指針に従って対応する。

概ね虐待の特徴は外部から把握しにくい事を十分に認識し当法人、当事業所の職員は虐待の早期発見に努めるという意識を持って「疑わしき」事象の発見がある場合、速やかに相談窓口へ報告しなければならない。

虐待が疑われる事案が報告された場合速やかに情報を関係者に開示し委員会を開催する。委員会は4の①②③に基づき対応する。

(加害者)

- イ 当法人の役員
- ロ 当法人の職員
- ハ 当事業所の管理者
- ニ 当事業所の職員
- ホ 利用者
- ヘ 利用者家族
- ト 利用者の関係者
- チ その他

(対応方法:対応者)

イ、ロ、ニ、ホ、ヘ、トの場合:委員会委員長が対応。

ハの場合: 当法人の役員が対応

6 成年後見制度の利用

利用者及びその家族に対して権利擁護関連の事業所の情報を提供し、成年後見制度の利用を支援する。

7 虐待等に係る苦情の解決

- ① 虐待等の相談について、相談窓口担当者は、受け付けた内容を5に従って実行する。
- ② 相談窓口で受け付けた内容は個人情報の取扱いに留意し、相談者に不利益が生じないよう細心の注意を払い対応する。
- ③ 対応の結果は相談者にも報告する。

8 指針の閲覧について

当指針は利用者及びその家族のみならず一般市民がいつでも閲覧ができるよう、ホームページに公表する。

文責 当法人理事長 増田耕

付則

当指針は2024年(令和6年)4月 1日より施行する。

特非)みなみかぜ、居宅介護支援事業所みなみかぜケア「ハラスメント防止」のための指針

1 ハラスメント防止に関する基本的な考え方

当指針は特定非営利活動法人みなみかぜ(以下、当法人と称す)におけるものであり居宅介護支援事業所みなみかぜケア(以下、当事業所と称す)は当法人に所属するため当指針に従うものとする。当法人、当事業所では、介護保険法に基づきより良い介護を実現するために職場及び居宅介護支援の現場におけるハラスメントを防止するために「ハラスメント防止のための指針」(以下、当指針と称す)を定めることとする。

まずはハラスメントの定義と種類をあげその認識を深め当指針を定めることとする。

2 ハラスメントの定義

(1)パワーハラスメント(パワハラ)

優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害される行為であり以下の様なものを云う。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・人間関係の切り離し(隔離、仲間外れ、無視)
- ・過少な要求(仕事を与えない、本来の仕事させず雑用を命ずる)
- ・過大な要求(不用な仕事、無駄、遂行不可な事の強制、及び意図的な妨害)
- ・「自爆営業」(権力勾配を悪用しノルマ達成の名目で自社商品等の購入を強制する)
- ・個への侵害(私的な事への過剰干渉)

(2)セクシャルハラスメント(セクハラ) (被害者の主観重視、男女問わず異性同性に対して該当)

- ・性的発言(性的関係を聞く、情報(噂等)の流布、性的からかい、冗談、執拗な食事等への誘い、個人の性的体験情報の公表等)
「対価型」: 性的な言動を受けた者の対応(拒否、抵抗)により直接不利益を与えるタイプ
「環境型」: 性的な言動に関して直接の不利益は無いものの、その言動で就業環境が不快なものとなり就業上の支障を生じさせるタイプ。また身体的接触においては相手に強い精神的苦痛を与える場合はその行為が1度でも就業環境を害することになる。
- ・性的行動(猥褻写真、図画の配布・掲示、関係の強要、不必要且つ執拗な身体接触、強制猥褻行為、強制性交行為、強姦等)

(3)妊娠、出産(マタニティハラスメント)、育児、介護等に起因のハラスメント

- ・就業環境を害する行為、言動。「制度等への利用」への嫌がらせ。「状態」への嫌がらせ。〇〇休暇を理由とした「解雇」誘導。

職場において、妊娠・出産・育児や介護にかかる休業等の利用に関する言動により、それらの当事者である職員の職場環境が害される行為を云う。

(4)カスタマーハラスメント(カスハラ)

- ・次に掲げる3つの要素をすべて満たすもの
 - ① 顧客、取引先、施設利用者、サービス利用者、その他の利害関係者が行う事。
 - ② 社会通念上、相当な範囲を超えた言動であること。
 - ③ 労働者の就業環境が害されること。
- 利用者・家族等から職員への著しい迷惑行為のことであり

・(カスハラ)の種類

- イ、長時間拘束型(長時間にわたり従業員等を拘束する)
- ロ、リピート型(妥当性のない要望を繰り返し問う。面会も同じ)
- ハ、暴言型(怒鳴り声をあげる、侮辱的言動、名誉毀損発言。)
- ニ、暴力型(押す、引く、殴る、蹴る、倒す、手を掴む、引っ搔く、物を投げつける、ぶつかってくる等の行為)
- ホ、威嚇、脅迫型(怖がらせようとする行為、発言、脅迫発言)
- ヘ、権威型(土下座の要求、文章での謝罪要求、権威をかざして無理な要求を通そうとする行為)
- ト、野外拘束型(職場以外のある場所に呼びつける)
- チ、インターネット/SNS誹謗中傷型
- リ、セクハラ型(性的発言行動、(2)参照)
- ヌ、就活ハラスメント(就活中の学生やインターンシップの学生に対するもの)
- ル、音ハラスメント(音をたてることで周囲を不快にさせる)
- ヲ、テクノロジーハラスメント(IT音痴な人に対してバカにした態度をとる)
- ワ、セカンドハラスメント(ハラスメントを利用し自分の意見を通そうとする)
- カ、その他(スメル、ヌードル、マリッジ、ラブ、エアコン、時短等のハラスメントが存在する)

以上まとめ

・介護現場当における「カスハラ」とはおおよそ①～⑥の如く、人への迷惑行為である。

- ① 暴力、暴言、誹謗中傷
- ② 執拗な謝罪や説明の要求の繰り返し
- ③ 根拠のない賠償請求
- ④ 度重なるサービスのキャンセル、受給拒否
- ⑤ 介護保険法令と関連諸法令及び告示、通達に抵触する行為
- ⑥ 職員、介護師等への、特定の団体への加入、物品購入等の度重なる執拗な勧誘等

3 職員の責務

(1)ハラスメントの禁止

総ての職員はハラスメントについて正しく理解し職場というチームの一員である事を自覚し円滑なコミュニケーションを心がけ、より良い職場環境づくりに務める。

(2)ハラスメントへの対応

職場、介護の現場においてハラスメントを受けた場合又は発見した場合は虐待防止指針に基づき相談窓口にご相談もしくは行政の相談窓口、法律専門家等に相談する。

4 事業所、管理者の責務

(1)職場環境の整備

事業所管理者は職員間のコミュニケーションが図られ、職員同士がその能力を十分に発揮出来る風通しの良い職場環境を確保出来るよう努めなければならない。

(2)苦情・相談への対応

事業所管理者は職員からのハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速且つ適切に対応する。

(3)職員の意識啓発の推進

事業所管理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、職員に対するハラスメント防止研修を行う。

5 苦情・相談への対応

(1) 苦情・相談の申し出

利用者、その家族、及び当法人、当事業所の職員は当事業所管理者に職場及び居宅介護支援現場（以下、現場と称す）におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることが出来る。また当事者でない第三者であってもハラスメントを現認し、不快に感じた職員も申し出ることができる。

(2) 相談体制の整備

・（事務所管理者の行為）

ア、ハラスメントの相談窓口として、ハラスメントの苦情・相談の申し出を受け問題処理を行う。

イ、ハラスメントの苦情・相談を受けた場合、当法人役員（ハラスメント担当）に報告し、ハラスメント防止対策委員会の招集を求める。

ウ、苦情・相談を申し出た者が不利益をこうむらないよう十分に留意する。

・（ハラスメント防止対策委員会）

ア、ハラスメントの発生を防止するために、ハラスメント防止対策委員会を随時設置する。

イ、当委員会は当法人の主たる事務所所在地に設置し委員長は当法人役員（ハラスメント担当）とする。

ウ、ハラスメント防止対策委員会の主な活動内容は、以下の通りとする。

- ① ハラスメント事案発生状況及び内容の把握
- ② 報告事案に関する再発防止策についての検証
- ③ ハラスメント事案、再発防止策の展開、周知
- ④ ハラスメント防止の意識の高揚

・（委員会構成メンバー：ハラスメント防止対策委員会のメンバーは以下の通りとする）

ア、法人理事長

イ、法人理事（選抜）

ウ、法人会員（選抜）

エ、事業所管理者

オ、事業所職員（選抜）

(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、当委員会に対し審査を申し出ることが出来る。

6 当指針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて当指針の見直しを行う事とする。

文責 当法人理事長 増田耕作

付則

2024年4月 1日より施行する。