

公益社団法人水戸市シルバー人材センター介護現場におけるハラスメントの防止に関する規程

(目的)

第1条 この規程は、介護現場におけるハラスメントを防止し、利用者に対してより良いサービスを提供するために、事業主、訪問介護員及び利用者等の責務並びに公益社団法人水戸市シルバー人材センター介護保険事業所（以下「事業所」という。）が講じる措置その他必要な事項を定めることを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避したため危害を免れたケースを含む。）をいう。
- (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をいう。
- (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をいう。
- (4) 介護現場におけるハラスメント 事業所が提供する訪問介護サービスの利用者及びその家族（以下「利用者等」という。）からの訪問介護員に対するハラスメント（身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメントをいう。以下同じ。）をいう。

(事業主の責務)

第3条 理事長は、訪問介護員が介護現場においてその能力を十分に発揮できる良好な環境を確保するため、介護現場におけるハラスメントの防止に努めなければならない。

(訪問介護員の責務)

第4条 訪問介護員は、次の各号に定める事項を遵守し、介護現場におけるハラスメントを未然に防止するように努めなければならない。

- (1) 提供できるサービスの内容及び範囲を理解し、利用者等に説明できるようにすること。
- (2) 利用者等に、自己の個人情報伝えないこと。
- (3) 利用者等から贈り物を受け取らないこと。
- (4) 理不尽な要求や態度には、毅然とした態度で応じること。
- (5) 介護現場におけるハラスメントが発生する可能性が高いと思慮するときは、あらかじめ、速やかに外に出ることのできる経路を確保し、又は確認しておくこと。
- (6) 身の危険を感じる場合は、利用者等から一定の距離を保つこと。
- (7) 介護現場におけるハラスメントが発生した場合は、直ちに相談員に相談又は報告（以下「相談等」という。）をすること。

(利用者等の責務)

第5条 利用者等は、訪問介護員に対し、次の各号に掲げるハラスメントをしてはならない。

- (1) 身体的暴力 次に掲げる行為
 - ア 物を投げつける

- イ 叩く
 - ウ 殴る
 - エ 蹴る
 - オ 噛む
 - カ つねる
 - キ 搔きむしる
 - ク 首を絞める
 - ケ 唾を吐く
 - コ 服を引きちぎる
 - サ その他これらに類する行為
- (2) 精神的暴力 次に掲げる行為
- ア 暴言や無礼な身振りをする
 - イ 怒鳴る
 - ウ 特定の訪問介護員に批判的な言動をする
 - エ 威圧的な態度で文句を言い続ける
 - オ 凶器をちらつかせる
 - カ 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
 - キ 介護保険ではできないことを強要する
 - ク 人格を否定するような言葉を発する
 - ケ その他これらに類する行為

(3) セクシュアルハラスメント 次に掲げる行為

- ア 身体に触る
- イ 抱きしめる
- ウ わいせつな画像及び動画を見せる
- エ 公然と性的な話をする
- オ 卑猥な言動を繰り返す
- カ 入浴介助又は排泄介助のサービス提供とは無関係に下半身を見せる
- キ その他これらに類する行為

(介護現場におけるハラスメントの対策)

第6条 事業所は、介護現場におけるハラスメントを未然に防止するため、訪問介護員に対する啓発、研修の実施その他必要な措置を講じるものとする。

- 2 事業所は、介護現場におけるハラスメントに対処するためのマニュアルを作成し、訪問介護員へ周知するものとする。
- 3 事業所は、介護支援専門員及び家族を通じて、介護現場におけるハラスメントが発生する可能性について情報を収集するものとする。
- 4 前項の規定による情報収集の結果、介護現場におけるハラスメントが発生する可能性が高いと認められるときは、当該情報に基づいた適切な訪問介護員の配置をするとともに、当該訪問介護員に注意を促すものとする。

5 事業所は、契約時に利用者等に次の各号に掲げる事項を書面により周知するものとする。

- (1) 介護保険におけるサービスの範囲及び要件に関すること。
- (2) 介護現場におけるハラスメントの禁止及びハラスメントの具体例に関すること。
- (3) 介護現場におけるハラスメントが発生した場合の対応方針に関すること。

(相談員)

第7条 事業所は、訪問介護員からの介護現場におけるハラスメントに関する相談等に対応するため相談員を置く。

2 相談員は、サービス提供責任者をもって充てる。

3 相談員は、訪問介護員から相談等を受ける場合には、2人以上の人数で対応するものとする。

4 相談員は、訪問介護員から相談等を受けたときは、速やかに当該訪問介護員及び利用者等から事実関係を聴取し、管理者にその内容を報告しなければならない。

5 前項の事実関係の聴取は、次の各号に掲げる事項について行うものとする。

- (1) ハラスメントの行為者
- (2) ハラスメントの発生日時
- (3) ハラスメントの種類及び内容
- (4) ハラスメント行為への対応内容

(相談等の処理)

第8条 事業所は、介護現場におけるハラスメントが発生した場合は、必要に応じて、次の各号に定める措置を講じるものとする。

- (1) 利用者等と協議し、ハラスメントを発生させないための対応策を講じるとともに、ハラスメントが再度発生した場合は、法的な措置をとる旨について書面で警告する。
- (2) 訪問介護員の心のケアを行う。
- (3) 担当する訪問介護員を変更し、又は増員する。
- (4) 発生内容及び対応策をマニュアルに反映させ、訪問介護員に周知する。

2 前項に定めるもののほか、介護現場におけるハラスメントに適切に対応するため、介護支援専門員と連携するとともに、必要に応じて、地域包括支援センター、医師、行政、警察等と連携を図るものとする。

(訪問介護員によるハラスメントの禁止等)

第9条 すべての訪問介護員は、他の訪問介護員を業務遂行上の対等なパートナーとして認め、介護現場における健全な秩序及び協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、ハラスメントに該当する行為をしてはならない。

2 前2条の規定は、訪問介護員が他の訪問介護員からハラスメントを受けた場合について準用する。

(研修の実施)

第10条 事業所は、訪問介護員に介護現場におけるハラスメントに関する研修（以下「研修」という。）を年1回以上実施するものとする。

2 事業所は、訪問介護員にサービスの提供を行わせるときは、あらかじめ研修を実施するもの

とする。

3 事業所は、研修を実施したときは、研修資料、実施概要、出席者その他必要な事項について記録を作成し、保存するものとする。

(研修の基本方針)

第11条 研修は、介護現場におけるハラスメントに関する知識及びその対応策を身に着けることを目的として実施するものとする。

2 研修は、次の各号に掲げる事項について理解を深めることができる内容のものとする。

- (1) 介護現場におけるハラスメントに対する事業所の方針
- (2) 介護現場におけるハラスメントの未然防止のための取組
- (3) 介護現場におけるハラスメントを受けた際の相談等の手続
- (4) 介護現場におけるハラスメントの事例及び対応策
- (5) 疾病、障害等が原因の暴言、暴力等の事例及び対応策
- (6) 介護現場におけるハラスメント発生時の対応フロー

(補則)

第12条 この規程の施行について必要な事項は、理事長が別に定める。

付 則

この規程は、令和5年6月1日から施行する。