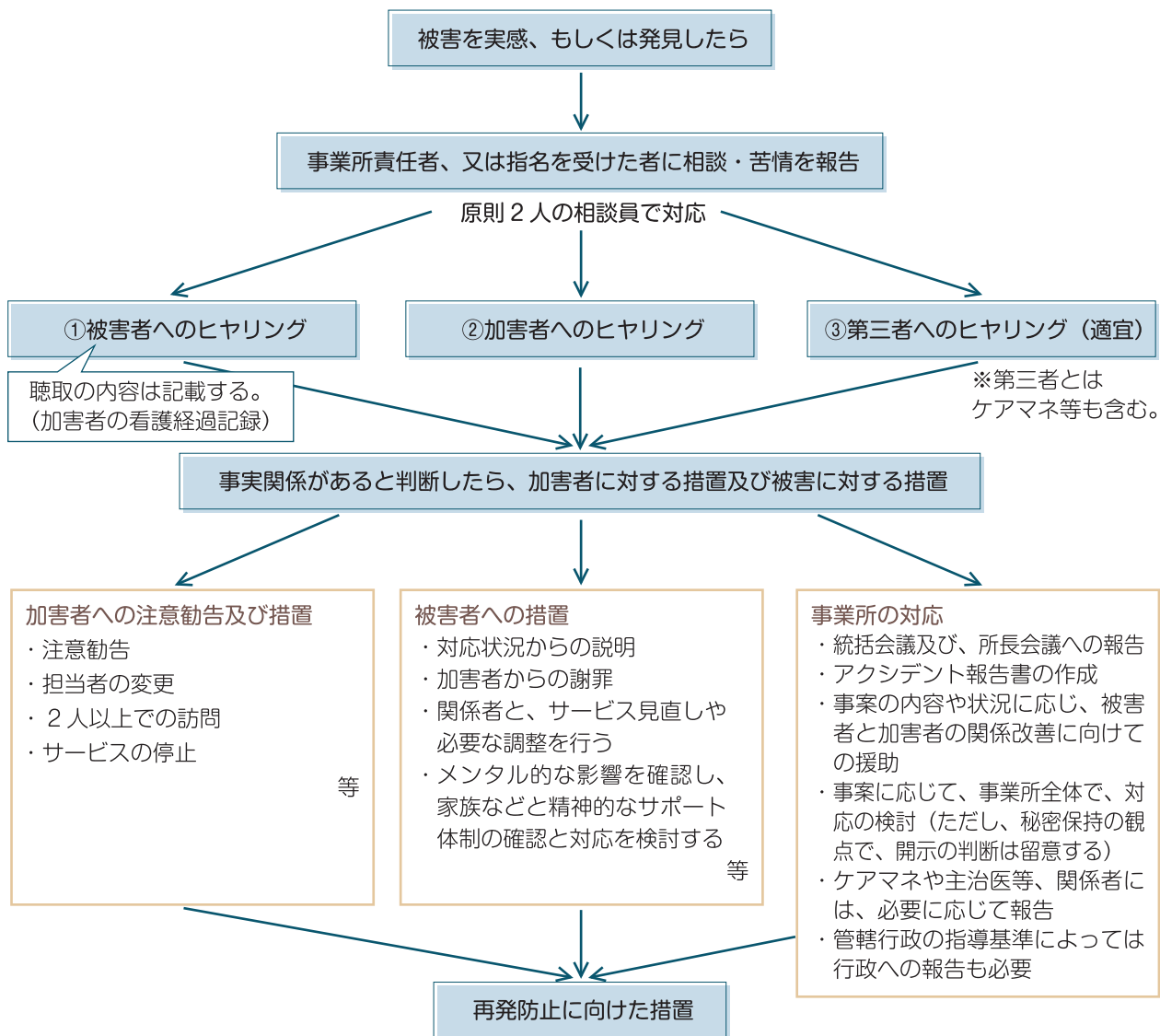


セクシュアル・ハラスメントの報告・対応フローの例

1、加害者が利用者のケースを想定した対応手順とする。

※なお、この手順内では、加害者とはセクシュアルハラスメント行為をしたとされる者、被害者とはセクシュアル・ハラスメント行為をうけたと感じた者、と定義する。



訪問サービス
現場におけるハラスメント

ハラスメントは
いかなる場合でも
認められるものでは
ありません！！



高知県

「ハラスメントの定義」

○次のような行為は「ハラスメント」に該当し、職員の尊厳を傷つけるものです。思い当たることはありませんか？

1. 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）



(例) なぐる、蹴る、たたく、突く、かむ、つねる、引っかく、唾を吐く、物を投げるなど

2. 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉・態度によって傷つけたり、おとしめたりする）



(例) 大声で怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける、理不尽なサービスを要求する、特定の職員にいやがらせをする、苦情の電話を長時間かけ続ける など

3. セクシュアルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）



(例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、女性のヌード写真を見せる など

参考：ハラスメント予防や対応のための職員のチェック項目

<サービスを開始する前におけるチェック項目>

- 施設・事業所のハラスメントに関する基本方針を知っていますか。
- 施設・事業所のハラスメントに関するマニュアルを理解していますか。
- 施設・事業所のハラスメントに関する相談窓口・体制を理解していますか。
- 施設・事業所のハラスメントに関する研修を受けていますか。
- 介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容（ハラスメントに関わる事項を含む。）について理解していますか。事業所内で説明の仕方について研修を受けていますか。
- 職場において、ハラスメントに関する話し合いの場が設置され、定期的に出席していますか。
- ハラスメントの未然防止のための点検・振り返りを、自ら、定期的に行っていますか。

<サービスを開始するにあたってのチェック項目>

- 利用者・家族等の病状等の情報を共有し、その病状等の特徴を理解していますか。
- 利用者・家族等に係るハラスメントのリスクを把握し、理解していますか。
- 介護保険制度におけるサービスの範囲及び介護契約書・重要事項説明書等の内容（ハラスメントに関わる事項を含む。）について理解していますか。求められた時に、利用者・家族等に説明できていますか。
- 介護保険制度又は契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。
- 上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。
- 他の施設・事業所のサービス担当者との連携をとっていますか。

<サービスを開始した後のチェック項目>

- サービスを提供するにあたり、服装や身だしなみがサービスに適したものになっていますか。
- 利用者・家族に対して相手を尊重しつつ業務を行うこと、今までの生活をできるだけ続けられるように自立支援を意識することなど、基本的な対応方法を日頃から心がけていますか。
- 職員個人の情報の提供を、利用者・家族等から求められても断っていますか。
- 介護保険制度又は介護契約の内容を超えるサービスを求められた際に、提供できないこと及びその理由を利用者・家族等に説明できていますか。
- 上記の説明について、利用者・家族等から理解を得られていない可能性がある場合、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。
- 利用者・家族等から苦情、要望又は不満があった場合は、速やかに施設・事業所に報告していますか。
- ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合において、速やかに施設・事業所に報告・相談していますか。また、その出来事を客観的に記録していますか。
- 他の施設・事業所のサービス担当者との連携をとっていますか。
- その他、利用者・家族からの理不尽な要求があった場合に、適切に、お断りができていますか。その場合、そうした事実を、施設・事業所に報告・相談していますか。

