

ハラスメントへの対策と方針

当社は、居宅サービス事業に関連する業務を行うにあたり、近年全国的に問題化されております介護現場におけるハラスメントの実態を把握及び対策の取り組みを行い、環境の確保・改善や安定的な事業運営、介護サービスの質的向上ならびに介護サービスの継続的で円滑な利用に繋げるために以下の方針に基づき防止対策に努めることを宣言いたします。

<1>発生時の初期対応

マニュアルに基づき管理者等が責任をもって、即座に職員とともにご対応いたします。

- ・管理者は、被害者と行為者よりヒアリングでハラスメントかどうかの判断・状況を確認し、対応等を指示いたします。（ヒアリング、聴取内容は経過記録に明記いたします。）
- ・必要に応じて外部関係者、介護支援専門員や地域包括支援センター、医師、行政などに連絡します。
- ・的確に状況を判断した上、迅速に職員、関係するご利用者様またご家族様等に対して適切にご対応をいたします。

<2>発生後の対応

- ・ハラスメントが発生した原因や経過をできるだけ明らかにするように努めます。
- ・事実関係と判断した場合、被害者と行為者への措置を講じます。

<3>再発防止対策

- ・発生原因を（ハラスメントのリスク要因）アセスメントし、それに踏まえた対策を実施します。
- ・行為に至った原因を解明し再発防止に努めます。

<4>サービス利用停止について

職員へのハラスメント等により、サービス中断やご契約を解除する場合がありますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

<5>苦情に対する対応

苦情へご対応につきまして、サービス提供の改善を図るうえで必要な情報でもありますので、苦情等の申し出があるときは、ハラスメント対策の窓口等と連携して適切かつ速やかにご対応いたします。

<6>組織・体制

当社は、管理者等・職員を対象とした研修を実施し適切な対策が行えるよう徹底いたします。
また行政や地域包括支援センター・医師・介護支援専門員・他のサービス提供事業所と連携し、対応対策の体制を構築します。
ご利用者様やご家族様等の情報につきましては、個人情報の取り扱いに留意しご対応いたします。

〔介護現場におけるハラスメント例〕

- ・身体的暴力＝身体的な力を使って危害を及ぼす行為
- ・精神的な暴力＝個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つける行為

西東京メディカル株式会社
〒196-0014
東京都昭島市田中町2-28-43
電話042-545-7277