

## ご利用者・ご家族からひまわりの郷の職員に対するハラスメント対応指針

- 1、ひまわりの郷は標記に関わらず、職員間、職員からご利用者・ご家族へのハラスメント行為を含め、すべてのハラスメント行為を認めません。また、施設内で行われるハラスメント行為に対しては断固とした態度でこれを阻止し、ハラスメント行為に対する予防策を講じます。
- 2、ご利用者・ご家族からひまわりの郷職員（以下、職員）に対するハラスメントについて、職員の心身の安全を確保するために必要な措置を講じます。
- 3、ご利用者・ご家族から職員に対するハラスメント行為と思われる行為に対して、ひまわりの郷としてその行為が職員に対するハラスメント行為であるか判断します。
- 4、ご利用者・ご家族から職員に対するハラスメント行為が予測される場合は、そのような行為に至らないよう対策を講じます。
- 5、ご利用者・ご家族から職員に対するハラスメント行為への対応策は
  - ①複数の職員で対応させる等、介護を行う場面での対応
  - ②ご本人、ご家族から事情を聴取したうえでハラスメント行為を行わないように説得する対応
  - ③サービスのご利用を制限する、契約に従い停止する、解約する等利用条件による対応を基本とし、これらを単独または複数用いハラスメント行為を排除します。
- 6、ご利用者、ご利用者の家族からのハラスメント行為の職員の訴えについては、書面に記録し、緊急の度合いに応じて出来るだけ早くハラスメント行為としての成否を判断し、具体的な対策を講じ、当該職員その他とともに対策を講じます。
- 7、予めハラスメント行為の発生を予測することは困難であるが、もし事前にハラスメントを予見した場合は、発生に至らぬよう事前に前述の①～③に準じる対応を行い、ハラスメント行為を未然に防止します。
- 8、以上の対応策を講じてもハラスメント行為やハラスメント行為の発生を防ぎ得ないと考えられるときは、事前にご本人及びご家族へ通達の上、サービス提供の過程を、必要な機器を用いて記録します。
- 9、必要に応じて当該ハラスメントに関わる情報を保険者等と共有するとともに、必要な支援を受け入れます。
- 10、ハラスメント行為が、傷害行為等の刑事事件に該当すると考えられる場合は、躊躇なく警察に通報し事件性が確認された場合は、当該職員の意思で被害届を出せるように支援します。

令和元年10月 1日

社会福祉法人 多心会

居宅介護支援事業所、通所介護、特別養護老人ホーム ひまわりの郷