

職員に対するハラスメント等について

<ハラスメントの禁止>

当施設・事業所では、利用者及びご家族等に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全かつ安心して業務に従事できる環境を確保するため、暴力、暴言、威迫、性的な言動、過度又は不当な要求その他のハラスメント行為を認めておりません。

次のような行為が確認された場合は、行為の内容及び状況に応じて、複数職員による対応、対応方法又は担当職員の変更、面談、書面による注意、関係機関への相談、警察への通報その他必要な対応を行うことがあります。

- (1) 職員又は他の利用者に対する暴力、傷害又は物を投げる等の行為
- (2) 脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言又は大声による威圧
- (3) 長時間又は繰り返しの電話、面談若しくは謝罪の要求
- (4) 職員に対する性的な発言、身体接触又は交際等の要求
- (5) 契約内容又は通常のサービス提供の範囲を著しく超える要求
- (6) 職員個人への金品、謝罪文、土下座等の要求
- (7) 職員の承諾のない撮影、録音、録画又は SNS 等への投稿
- (8) その他、職員の安全又は就業環境を著しく害する行為

これらの行為が継続し、施設から改善を求めても改善されず、安全なサービス提供の継続が困難となった場合は、市町村、保険者、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所その他の関係機関と協議の上、サービス提供方法の変更又は利用契約の解除をすることがあります。

ただし、利用者及びご家族等からの正当な苦情、相談又は改善の申出を妨げるものではありません。苦情等については、本重要事項説明書に記載する苦情相談窓口までお申し出ください。

なお、利用者本人の認知症、障害、疾病その他の心身の状態に起因する言動については、その特性及び背景を十分に確認し、医療、介護、行政等の関係者と連携しながら、個別に対応します。

<ご相談時間の制限>

弊所をはじめとする福祉サービス機関は、広く市民の皆様に福祉サービスをご提供し、或いは福祉サービスをご利用頂けるよう、適宜情報提供するなどの支援をすることを目的としています。

その活動の中で、特定の方からの長時間／長期間にわたるご相談やご質問、解決すべき課題と関連性を認め難いお話などに一人の職員が対応し続けることは、他の多くの方々を支援する機会が失われることに繋がりがかねません。

そのような観点から、弊所ではご相談の時間を原則 1 回あたり 30 分とし、回数や総時間数等に上限を設けさせていただいております。

ただし課題との関連性や必要性の見極めは事案により異なり得るところ、すべて一律に上限を設定することは致しません。必要に応じて、職員が個別に申し入れをさせていただきます。