

ご利用者・ご家族からのハラスメント防止に関する集団協定書

「介護業界の労働環境向上を進める労使の会」が推進し、介護従事者の労働環境向上を趣旨とした標記協定に賛同する、株式会社〇〇(以下、法人という)とUAゼンセン日本介護クラフトユニオン(以下、NCCUという)は、ご利用者・ご家族からのハラスメント防止のため下記のとおり協定する。

1. 背景

近年、ハラスメントの事案は大きな問題とし社会的関心を高めています。介護現場においては、一般的な職場で発生している上司や同僚からのハラスメント以外に、ご利用者やご家族からのハラスメントが非常に高い割合で存在することが特徴となっている。内容によっては、ハラスメントの域を超えているものもあり、ハラスメント被害によって精神的ダメージを受け精神疾患になる介護従事者もいる。

また、法人においては、貴重な人材の流出に加え、法的責任を負うこととなるほか、介護業界や職業に対する社会的評価が低下するなど、その影響は大きい。

ご利用者やそのご家族からのハラスメント対策は、職場環境だけではなく、法人で働くすべての人の生命、身体、精神に関わる重要かつ緊急の課題であることを認識しなければならない。

以上のことを、法人とNCCUは確認をする。

*ここで言う職場とは、居宅、施設等、介護従事者がご利用者にサービスを提供する場

2. 目的

法人とNCCUは、ご利用者やそのご家族からのハラスメント行為の問題を重要かつ緊急の課題であることを認識するとともに、その防止について定め、ハラスメントのない快適な職場環境の実現に努力し、もって介護従事者の社会的地位向上に資することを目的とする。

3. ハラスメントの定義

法人とNCCUは、以下の行為をご利用者やそのご家族からのハラスメントと定義する。

(1) セクシュアルハラスメント

- ① 介護従事者への性的接触または性的要求を行うこと
- ② 利益、不利益を条件にした性的要求を行うこと
- ③ 性的な行為、または態度の要求、誘い掛けに対し、応じなかったことを理由にサービス契約上の利益、不利益に影響を与えること
- ④ 性的言動などにより、介護従事者に不快な念を抱かせるようなサービス提供環境を

醸成すること

- ⑤ご利用者やそのご家族が、契約上の優位的な立場を利用して性的接触または性的言動、性的強要行為をすること

(2) パワーハラスメント

- ①身体的暴力を行うこと
- ②人格を著しく傷つける言動を行うこと
- ③人格を著しく傷つける行動を強要すること
- ④人格を著しく傷つける噂を流布すること
- ⑤制度上認められていないサービスを強要すること
- ⑥サービス契約上受けていないサービスを強要すること
- ⑦故意に必要な情報を与えない、連絡事項を伝えない等の行為を行うこと
- ⑧発言を無視する等の行為により精神的苦痛を与えること

4. 法人とNCCUは、ご利用者やそのご家族からのハラスメント防止に資する教育システムを構築し、実践する。実施にあたっては、以下の項目を盛り込むことにする。

- (1) ハラスメントの知識と理解のための事項
- (2) コミュニケーション力向上のための事項
- (3) ハラスメント被害を受けた従業員の心のケアのためのメンタルヘルスに関する事項
- (4) ご利用者やご家族に対して、適切な対応ができるよう教育を行う事項
- (5) 介護における性的トラブル対応法
- (6) 管理職の意識改革とリスク管理に関する事項

5. 事業所内での情報共有

法人は、従業員をご利用者やそのご家族より受けるハラスメントから守るための対策として、事業所内における情報共有のための打ち合わせを随時開催するよう周知徹底する。

6. ご利用者やそのご家族への啓発活動

法人は、新規利用契約時にご利用者やそのご家族に対し、介護従事者へのハラスメントに関する禁止事項およびハラスメント発生時の法人としての対処方針について周知徹底を行う。

7. 相談窓口の設置とその周知

法人は、従業員からのご利用者やそのご家族からのハラスメントに関する相談や通報への対応のための「相談窓口」を設置するとともに、その周知を行う。

また、NCCUは、組合員からの相談等への対応のための「相談窓口」をNCCU内に設置し、相談等があった場合は迅速に法人に報告する。

8. 相談・苦情の申し立て

職場においてご利用者やそのご家族からのハラスメントに関する相談や通報がある従業員は、「相談窓口」に書面または口頭で相談を申し出ることができる。

なお、申し出は直接被害を受けている従業員だけでなく、他の従業員が代わって申し出ることにもできる。

9. 情報の守秘

相談を受けた相談担当者は、相談内容や相談者の個人情報について守秘義務を負う。

ただし、問題解決に向け、相談者の事前の同意がある場合はこの限りではない。

10. 不利益な取扱いの禁止

法人は、ご利用者やそのご家族からのハラスメントに関する相談をし、または通報を行ったこと等を理由として、その者を不利益に取り扱ってはならない。

11. 疑義

この協定の疑義の解明は、労使の代表者によって行う。

12. 有効期間

この協定の有効期間は、2019年2月1日より2022年1月31日までとする。

13. 協定の更新

この協定の有効期間満了に際して、法人またはNCCUのいずれから異議の申し出がないときは、さらに1カ年有効とみなし2年目以降これを繰り返す。

以上

年 月 日

法人名
法人代表者名 印

UAゼンセン
日本介護クラフトユニオン
会長 久保 芳信 印