

ハラスメント（カスタマーハラスメント含む）防止対策に関する指針

株式会社ハートケア港

（基本的な考え方）

1. ハートケア港は、要介護（要支援）の状態にある利用者及び家族に対してより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本方針を定めることとする。
2. 本方針におけるハラスメントとは、下記をいう。

職場	<p>(1) パワーハラスメント</p> <p>優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものをいう。</p> <ul style="list-style-type: none">① 身体的な攻撃（暴行・傷害）② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言）③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視）④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れ場程度の低い仕事を命じる）⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害）⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） <p>(2) セクシャルハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none">① 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）② 性的な行動（上記内容の発言と同様）
介護現場	利用者・家族等から従業者へのハラスメント、及び従業者から利用者・家族等へのハラスメントの両方を

	<p>さす。</p> <p>社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、カスタマー・ハラスメントに該当する場合があります。</p> <p>具体的には次のような行為が該当することがあります。</p> <p>(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースも含む）</p> <p>例：物を投げる、叩く、蹴る</p> <p>(2) 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）</p> <p>例：大声での叱責や威圧的言動、理不尽な要求をする、人格を否定する発言や差別的な言動、長時間にわたる執拗な要望やクレーム</p> <p>(3) セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）</p>
--	---

（職場におけるハラスメント対策）

3. 当事業所の従事者及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記 2 に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取組を行う。
 - (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、正常な意思疎通に留意する。
 - (2) 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う
4. ハラスメント防止のために、年 1 回は本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

（支援現場におけるハラスメント対策）

5. 介護支援専門員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

・カスタマーハラスメントの考え方、事業所としての対応姿勢を明確化し職員だけでなく利用者・家族にも説明すること。

6. 利用者・家族から暴力やカスタマーハラスメント・セクシャルハラスメントを受けた場合及び、利用者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者に報告・相談を行う。カスタマーハラスメントの判断基準や、現場での初期対応方法を共有する。
7. 管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、検討し必要な対応を行う。

(研修)

8. 下記の事項について、入社時及び年 1 回研修を行う。

① 本基本指針

② 介護サービスの内容

・契約書や重要事項説明書の利用者への説明

・介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと

・利用者に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応

・金品などの心づけのお断り

③ 服装や身だしなみとして注意すべきこと

④ 従業者個人の情報の提供に関して注意すべきこと

⑤ 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に、速やかに報告・相談すること、また出来るだけその出来事を客観的に記録すること

⑥ ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること

⑦ その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること。

附則

この指針は、令和 6 年 4 月 1 日から施行する。

この指針は、令和 7 年 4 月 1 日から施行する。

この指針は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。