

ハラスメント防止のための指針

社会福祉法人 弘心会

特別養護老人ホームほうらい苑

1. 目的

本指針は、社会福祉法人弘心会及びほうらい苑において、すべての職員が安心して働くことができる職場環境を整備するとともに、利用者様に質の高い介護サービスを提供するため、あらゆるハラスメントの防止及び適切な対応について定めることを目的とする。

2. 基本方針

当施設は、次に掲げるいかなるハラスメントも許容しない。

- パワーハラスメント
- セクシュアルハラスメント
- 妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント
- カスタマーハラスメント（利用者・家族等による暴言・暴力・過度な要求等）
- その他人格を傷つける言動

すべての職員は互いの人格を尊重し、良好な職場環境づくりに努める。

3. ハラスメントの定義

（1）パワーハラスメント

職場における優越的な関係を背景とした言動であり、業務上必要かつ相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するもの。

（2）セクシュアルハラスメント

性的な言動により職員が不利益を受け、又は就業環境が害されるもの。

（3）マタニティハラスメント等

妊娠・出産・育児・介護休業制度の利用等を理由とした嫌がらせ。

（4）カスタマーハラスメント

利用者又は家族等からの暴力、暴言、威嚇、長時間の拘束、不当な要求、人格否定、SNS 等での誹謗中傷など。

4. 施設の責務

施設は次の事項に取り組む。

- ハラスメント防止の周知
- 定期的な研修の実施
- 相談窓口の設置
- 発生時の迅速な事実確認
- 被害者の保護
- 再発防止策の実施
- 相談者への不利益な取扱いの禁止

5. 職員の責務

職員は

- 相手の人格を尊重する。
- ハラスメントを行わない。
- ハラスメントを見聞きした場合は放置しない。
- 必要に応じて相談窓口へ相談する。

6. カスタマーハラスメントへの対応

利用者様又は家族様から次のような行為があった場合は、組織として対応する。

- 暴力行為
- 暴言・威嚇
- 長時間の拘束
- 土下座の要求
- 職員への人格否定
- SNS への誹謗中傷
- 不当な謝罪要求
- サービス提供範囲を超える要求

状況によっては

- 管理者による対応
- 複数職員での対応
- 面談記録の作成
- 警察・行政・関係機関への相談
- サービス担当者会議の開催

など適切な措置を講じる。

7. 相談窓口

相談窓口を設置し、相談内容及び相談者の秘密は厳守する。

相談したことを理由として不利益な取扱いは一切行わない。

8. 発生時の対応

施設は

1. 被害者の安全確保
2. 事実確認
3. 関係者への聞き取り
4. 必要な措置
5. 再発防止策

6. 記録の保存

を速やかに実施する。

9. 教育・研修

毎年度1回以上、ハラスメント防止研修を実施する。

必要に応じて新任職員研修にも組み入れる。

10. 指針の見直し

法令改正及び運営状況に応じて適宜見直しを行う。

附則

この指針は、令和5年10月1日より施行する。