

ハラスメント防止のための指針

介護老人保健施設
高齢者ケアセンターのぞみ

1 ハラスメント防止に関する基本的考え方

職場および介護現場におけるハラスメントを防止し、すべての職員に安全で尊厳ある労働環境を提供するとともに、利用者に対して安定したサービスを提供するため、本指針を策定する。

本指針におけるハラスメントとは、下記を指す。

(1) 職場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

職場で行われる以下の要素をすべて満たす行為

- ・ 優越的な関係を背景とした言動
- ・ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ・ 労働者の就業環境が害されるもの

(例：身体的な攻撃(殴打、物を投げつける)／人格の否定／特定の職員に仕事を与えない)

イ セクシャルハラスメント

職場で行われる職員の意に反する性的言動により、職員が労働条件について不利益を受け、就業環境が害されること

(例：性的な冗談やからかい／食事への執拗な誘い／必要なく身体に接触する)

(2) 介護現場におけるハラスメント

ア パワーハラスメント

- ・ 身体的な力を使って危害を及ぼす行為
(例：物を投げつける／蹴る／唾を吐く)
- ・ 個人の尊厳や人格を、言葉によって傷つけたり、おとしめたりする行為
(例：攻撃的態度で大声を出す／からかいや皮肉を言う／怒鳴る)

イ セクシャルハラスメント

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為

(例：不必要に手や胸を触る／抱きしめる／性的冗談をしつこく言う)

ウ カスタマーハラスメント

利用者、家族等が職員、事業所に対して、理不尽な苦情や言動をすること

(例：威圧的な言動／介護サービスの範囲を超える過剰な要求)

2 ハラスメント防止対策

(1) 職場におけるハラスメント対策

事業所内で上記ハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

ア 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。

イ 特に事業所管理者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。

(2) 介護現場におけるハラスメント対策

職員による利用者、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、以下の対策を行う。

下記の点をサービス利用者、家族に説明する。

ア 事業所が行うサービスの範囲及び費用

イ 職員に対する金品の心づけのお断り

ウ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）

エ サービス内容に疑問や不安がある場合や、職員からハラスメントを受けたと感じた場合の相談窓口の案内

3 ハラスメント防止のための職員研修に関する基本方針

職員に対するハラスメント防止のための研修は、基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するものであるとともに、ハラスメント防止を徹底する内容とし、以下のとおり実施する。

(1) 定期的な研修の実施（年1回以上）

(2) 新任職員への研修の実施

(3) その他必要な教育・研修の実施

(4) 実施した研修についての実施内容（研修資料）及び出席者の記録と保管

4 ハラスメントが発生した場合の対応方法に関する基本方針

ハラスメントが発生した場合に対応するため、以下の基本方針を定める。

(1) 相談者の安全確保

ハラスメントが発生した際には、相談者の状況を把握し、必要な措置をとる。

（安全な場所への移動や緊急時の対応を含む）

(2) ハラスメントの状況把握と対応指示

相談者の安全が確保された後、管理者はハラスメントの具体的な状況を把握し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。状況に応じて、外部関係者との連絡や通報も行う。

(3) 迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合は、迅速に対応する。関係する利用者やその家族への情

報提供と説明を行い、事態の早期解決に努める。

（４） 問題の原因分析

ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本原因を明らかにする。介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

５ ハラスメントが発生した場合の相談窓口

利用者、利用者家族、職員等からハラスメントの相談を受けた場合は、本指針に従って対応することとする。

（１） 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：大宮共立病院法人本部人事教育課

電話：048-686-7152

相談窓口担当者は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、メールでも相談を受け付ける。

（２）労働者は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者と上司は、必要な対応を行う。

（３）相談窓口担当者と上司は、被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して１人で対応させない等）を行う。

（４）相談窓口担当者と上司は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、被害防止のため、マニュアル作成や研修実施、状況に応じた取組を行う。

６ 当指針の閲覧について

職員、利用者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、施設内にて閲覧ができるようにするとともにホームページにも公開する。

７ その他

・職員の安全確保・ハラスメント対策については、厚労省ホームページ「介護現場におけるハラスメント対策」、埼玉県ホームページ「介護従事者の安全確保・ハラスメント対策」等の情報を共有すると共に、ハラスメント防止のための内部研修のほか、外部研修にも積極的に参加する。また、令和８年７月１日の「埼玉県カスタマーハラスメント防止条例」施行に伴い、カスタマーハラスメントに関する相談を一元的に受け付ける、埼玉県カスタマーハラスメント総合相談窓口を利用し、安全で尊厳ある職場環境を維持するよう努める。

附則

この指針は、令和６年４月１日より施行する。

令和 ７年４月１日 一部改正

令和 8 年 4 月 1 日 一部改正

令和 8 年 7 月 1 日 一部改正