

# ハラスメント防止対策に関する基本方針

介護老人保健施設

国府リハビリテーションフェニックス

## (基本的考え方)

1. 当施設は、高齢者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、下記を言う。

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言う。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 身体的な攻撃（暴行・障害）</li><li>② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）</li><li>③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）</li><li>④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）</li><li>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）</li><li>⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）</li></ul> <p>(2) セクシャルハラスメント</p> <ul style="list-style-type: none"><li>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）</li><li>② 性的な行動（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）</li></ul>
----	--

介護現場	<p>利用者・家族等から 職員へのハラスメント 、及び 職員 から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。</p> <p>(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる</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） 例：大声を出す、理不尽な要求をする</p> <p>(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）</p> <p>(4) カスタマーハラスメント（利用者や家族からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求など、著しい迷惑行為） 利用者からの過剰な要求や不当な言いがかりを含む</p>
------	---

### （職場におけるハラスメント対策）

3. 当施設の職員間及び取引業者、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、下記の取り組みを行う。
  - (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本基本指針を徹底し、ハラスメント防止対策委員会で対策の検討を行い、年1回はハラスメント研修を行う。
5. ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、事務長が窓口を担当する。
  - (1) ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
  - (2) ハラスメントを行ったと判断・指摘された職員については、弁明の機会を十分に保証する。
  - (3) ハラスメントの判断や対応は、法人内に設置するセクハラ防止対策委員会で検討する。

### （介護現場におけるハラスメント対策）

6. 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、次の対策を行う。

- (1) 下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
- ① 利用契約時にハラスメントについて説明する。
  - ② 職員へのハラスメントを行わないこと。
  - ③ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に事務長に連絡いただく。
7. 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、できるだけその出来事を客観的に記録する。
8. 利用者・家族から、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。また、利用者・家族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ため、その場合には、速やかに上司及び事務長に報告・相談を行う。
9. 事務長は、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、法人内に設置するセクハラ防止対策委員会で検討をし、必要な対応を行う。

#### (職員研修)

9. 本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する定期的な研修（年1回以上）を行う。

#### (ハラスメントに関する相談窓口と対応)

10. 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。

担 当： フェニックス事務長 石田 陽子

電 話： 088-642-3633

メール： [yo.ishida@tamaki-aozora.ne.jp](mailto:yo.ishida@tamaki-aozora.ne.jp)

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。

11. 利用者等に対する当該指針の閲覧

本指針は利用者・家族や関係機関が閲覧できるよう掲示する。

#### 附則

本指針は、令和6年1月5日より施行する。

令和8年1月15日 更新