社会福祉法人希望の丘福祉会

ハラスメント防止・対応方針

第１条（目的）

本方針は、社会福祉法人希望の丘福祉会（以下「法人」という。）が運営する事業所（特別養護老人ホーム豊の郷、ショートステイ豊の郷、デイサービス豊の郷、居宅介護支援センター豊の郷）において、すべての職員（正規職員、パートタイマー、契約職員、派遣職員等を含む。）が互いに個人の尊厳を尊重し、安全かつ快適に働くことができる職場環境を整備するとともに、利用者およびその家族等からのハラスメント（以下「カスタマーハラスメント等」という。）から職員の身を守るための防止措置および対応手順を定めることを目的とする。

第２条（基本方針）

1. 法人は、職場内におけるいかなる形態のハラスメントも許容しない。
2. 法人は、利用者および家族等との間で適切な関係性を構築するよう努めるが、職員の人権や身体・精神の安全を脅かす言動については適切かつ組織的に対処する。
3. 法人は、ハラスメントの相談申し出を行った者、および事実関係の確認に協力した者に対し、不利益な取り扱いを行わない。

第３条（定義）

本要綱において「ハラスメント」とは、以下の各号に掲げる行為をいう。

1. パワーハラスメント（パワハラ）

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、職員の就業環境が害されること（指導の範囲を超えた暴言、過剰な負荷の強制、無視等）

2. セクシュアルハラスメント（セクハラ）

性的な言動に対する職員の対応により不利益を与えること、または性的な言動により就業環境を害すること（身体への不要な接触、性的な発言、差別的な言動等）

3. カスタマーハラスメント（カスハラ）

・利用者、その家族、居宅介護支援事業者等からの以下のような不当・著しい迷惑行為。
・身体的攻撃（暴行、障害など）
・精神的攻撃（暴言、不当な威圧、土下座の要求など）
・不当な要求（契約内容を逸脱した過剰なサービス請求、不当な不満申し立て）
・セクシュアルハラスメント行為（無理な身体接触、卑猥な言動など）

4. マタニティハラスメント

妊娠・出産、育児休業、介護休業等の利用に関する言動により、職員の就業環境が害されること。

第４条（適用範囲）

本要綱は、法人の全職員に適用する。また、事業所内だけでなく、ケアマネジメントにおける訪問先（利用者の自宅等）、送迎時など、実質的に業務を行っているすべての場所において適用する。

第 5 条（体制および相談窓口）

1. 法人は、ハラスメント防止および対応を、運営会議にて検討する。
2. ハラスメントに関する相談に対応するため、事業所ごとに内外の「ハラスメント相談窓口」（以下「窓口」という。）を開設する。
   ・事業所内窓口： 施設長、事務部長、および各事業所の上長
   ・事業所外窓口： 社会保険労務士および弁護士
3. 居宅介護支援事業所やデイサービスなど、単独で動く機会が多い事業所の職員に対しても、迅速にアクセスできるよう相談窓口を明示する。

第 6 条（対応手順：職場内ハラスメントの場合）

1. 受付・聞き取り
   相談を受けた担当者は、相談者のプライバシーに配慮した場所または方法で事情を聴取し、事実関係を速やかに記録する。
2. 事実確認
   関係当事者（行為者とされる者、第三者等）に対し、双方の主張を公平にヒアリングする。
3. 審議
   事実関係が確認された場合、速やかに事業場内窓口委員にて審議を行い、事案の悪質性・継続性に応じて必要な措置を講じる。ただし、必要により運営会議にて審議を行う場合もある。
4. 措置の実施
   被害者への配慮（配置転換、精神的ケア、業務負担の軽減など）
   行為者への措置（就業規則に基づく懲戒処分、教育・研修の実施、指導・注意など）
5. 再発防止策の徹底
   原因分析を行い、事業所内または法人内に再発防止策を講じる。

第 7 条（対応手順：カスタマーハラスメント等の場合）

介護現場における利用者およびその家族等からのハラスメントに対しては、職員個人の対応に委ねず、以下の組織的アプローチを行う。

1. 現場での一次対応
   ・危険を感じた場合、職員は即座にその場を離れ、安全を確保したうえで管理者に報告する。
   ・暴言やセクハラ等の不当行為については、日時の経過、具体的な言動、前後の文脈を客観的に記録（ケース記録・事故ヒヤリハット報告等）する。
2. 管理者および複数名での対応
   ・カスタマーハラスメントが発生した場合、単独での訪問・サービス提供を中止し、管理者または担当複数名での対応に切り替える。
   ・居宅介護支援センターのケアマネジャーは、他事業者（デイサービス等）からの情報共有を受け、ケアプランやサービス調整に即座に反映する。
3. 家族等への指導・要請
   ・家族等による不当行為に対しては、施設長等が直接面談を行い、改善を求める文書を送付するなどの措置を講じる。

4. 契約解除・法的措置

・改善要請にもかかわらず著しいハラスメント行為が継続し、安全なサービスの提供が困難と認められる場合、契約書に基づきサービス契約の解除手続きを行う。

・悪質な暴力、傷害、脅迫等の犯罪行為に対しては、警察等の行政機関へ速やかに通報する。

第 8 条（居宅介護支援事業所および併設事業所間の連携）

ショートステイやデイサービスで発生したハラスメント事案については、事業所間で迅速に情報を共有し、居宅介護支援事業所と連携してサービス継続の可否を含めた検討を行う。

第 9 条（プライバシーの保護と不利益取り扱いの禁止）

1. 相談窓口担当者および運営会議は、業務上知り得た当事者の個人情報や相談内容について厳重な守秘義務を負う。
2. 相談を行ったこと、調査に協力したこと等を理由として、人事評価の引き下げ、解雇、不当な異動等の不利益な取り扱いを行わない。

第 10 条（研修および啓発）

法人は、職員のハラスメントに対する意識向上を図るため、定期的に（年 1 回以上）研修を実施する。

研修には、職場内のパワハラ・セクハラ防止だけでなく、介護現場におけるカスタマーハラスメントへの適切な初期対応法やセルフケアを含むものとする。

【令和 8 年 10 月 1 日】