

介護現場におけるハラスメントに対する基本方針

事業所名 愛親福祉会

代表者名 理事長 横堀孝親

介護現場においてご利用者やそのご家族などによる職員へのハラスメントにより、職員の皆さんが傷つくことはあってはなりません。そのために、ハラスメントを防ぐための取り組みや万が一、発生した場合の対応対策をしっかりと講じ、職員の皆さんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。

その結果、ご利用者に適切なケア・介護サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。

そのための取り組みとして、以下を実践してまいります。

カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる

- ① 顧客等の言動であって、
 - ② その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③ 労働者の就業環境が害されるものであり、上記要素をすべて満たすもの
- ※電話や SNS などのインターネット上で行われるものも含まれる

ハラスメントを予防するための取り組み

- ハラスメントを予防するために必要な情報などを、職員の皆さんに提供します

ハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告・相談ができる体制と環境を整え、職員全員でカバーし合える環境を作ります

ハラスメント防止に向けて職員の皆さんにお願いしたいこと

- 「ハラスメントを受けた」と少しでも感じたら、1 人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告・相談してください。ほかの職員がハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告・相談をしてください
- ハラスメントとその予防のための取り組みを日々、実践してください
- ハラスメントの予防・対策に関連する事象(例:認知症に関する知識など)の研修を、積極的に受講してください

制定日 2026 年 10 月 1 日