

ハラスメント防止に関する基本方針

— 利用者・ご家族、求職者・実習生等の皆様へ —

介護老人保健施設にしきの里では、利用者の皆様が安心してサービスを受けられること、求職者・実習生等の皆様が安心して採用選考や実習等に参加できること、そして職員が安心して働くことのできる環境を大切にしています。

令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント対策及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント対策について、事業主に必要な措置を講ずることが義務付けられます。当施設においても、関係法令・指針を踏まえ、以下のとおり基本方針及び相談体制等を整備します。

当施設は、正当なご意見・ご要望を大切にしながら、ハラスメントには組織として対応します。

1. カスタマーハラスメントに対する基本方針

利用者・ご家族・関係者等からお寄せいただくご意見、ご要望、苦情については真摯に受け止め、サービスの改善につなげてまいります。一方、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

【該当する可能性のある行為の例】

- ・暴行、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、著しい暴言、侮辱、人格を否定する言動、威圧的な言動
- ・長時間の電話・面談、居座り、同じ内容を繰り返し要求する行為
- ・土下座や過度な謝罪、不当な金銭・特別扱い等の要求
- ・職員に対する性的な言動、身体接触、つきまとい、待ち伏せ等
- ・職員個人への攻撃、SNS等を利用した悪質な誹謗中傷等
- ・その他、当施設の業務、他の利用者の療養環境又は職員の安全・就業環境を著しく害する行為

このような行為が確認された場合は、状況に応じて、複数職員による対応、対応時間・場所・連絡方法の指定、行為の中止又は退去の要請、警察への通報・相談、弁護士その他関係機関への相談等、必要な対応を行うことがあります。

なお、認知症その他の疾病・障害等により言動が生じている場合もあることから、その背景や状況を十分に確認します。すべての苦情・ご要望をカスタマーハラスメントとして取り扱うものではなく、本方針は正当なご意見・ご要望を妨げるものではありません。

2. 求職者等に対するセクシュアルハラスメント防止の基本方針

当施設は、採用応募者、就職説明会・施設見学の参加者、インターンシップ参加者、職業選択に資する実習に参加する学生等の皆様に対するセクシュアルハラスメントを許容しません。安心して求職活動等に参加できる環境を確保します。

【採用選考・施設見学・実習等における基本ルール】

- ・面接、施設見学、実習等は、原則として施設が指定した時間・場所・方法で実施します。
- ・業務上必要のない身体接触、性的な質問・冗談・からかい、性的な画像等の提示、性的関係の要求、執拗な私的な食事・交際への誘い等を禁止します。
- ・施設との連絡は、原則として施設が指定した電話・電子メール等を使用し、職員個人のSNS等による私的な連絡は原則として行いません。
- ・対面だけでなく、電話、電子メール、SNS、オンライン面談、施設外で行われる活動についても同様に取り扱います。

【相談窓口】

相談窓口	介護老人保健施設 にしきの里 事務部
相談方法	施設代表電話又は来所等により「事務部へ相談」とお申し出ください。必要に応じ、相談しやすい方法を調整します。
相談できる内容	実際に被害が生じた場合に限らず、「セクシュアルハラスメントに該当するか分からない」と感じる場合や、発生のおそれがある場合もご相談いただけます。

ご相談いただいた内容については、相談者及び関係者のプライバシーに配慮し、必要な事実確認を行った上で適切に対応します。また、相談したことや事実確認に協力したことを理由として、採用選考、実習その他の活動において不利益な取扱いを行いません。大学・専門学校等の相談窓口にご相談することもできます。必要に応じ、ご本人の意向に配慮しながら教育機関と連携します。

3. 施設としての取り組み

- ・施設内の方針・対応ルール及び相談体制の整備
- ・管理監督者を含む職員への周知・啓発及び研修
- ・相談を受けた場合の迅速かつ適切な事実確認と対応
- ・相談者・関係者のプライバシー保護及び不利益取扱いの防止
- ・発生事案の検証及び再発防止

当施設では、利用者・ご家族、求職者・実習生等の皆様、そして職員のそれぞれの尊厳と安心を大切にし、今後も適切な施設運営と環境整備に努めてまいります。皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日
医療法人友愛会
介護老人保健施設 にしきの里
施設長