

カスタマーハラスメントに対する基本方針

介護現場におけるご利用者やそのご家族等による職員へのハラスメントにより、職員のみなさんが傷つくことはあってはなりません。そのために、われわれは、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員のみなさんが安心・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。

そのための取組として、以下を実践してまいります。

ハラスメントを予防するための取組

- ハラスメントを予防するために必要な情報等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、すぐに拠点長または施設長に報告・相談ができる体制と環境を整えます。
- ハラスメントが発生した場合に、マニュアルに沿って対応し、必要な措置を講じます。
- 他の職員がハラスメントを受けた場合に、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みなさんをお願いしたいこと

- 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、すぐに拠点長または施設長に報告・相談してください。他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、同様に拠点長または施設長へ報告・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組を日々、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等）の研修を、積極的に受講してください。

令和8年10月1日制定
社会福祉法人とおの松寿会