

ハラスメント防止対策に関する指針

メッツ太陽ホールディングス株式会社

株式会社太陽メディケアサービス

1. 基本的な考え方

当社では、高齢者に対してより良い介護サービスを実現するために、介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。

2. ハラスメントの定義

(1) セクシャルハラスメント

- ・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）を意図的に流布すること、性的な冗談やからかい、食事等への執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ・性的な行動（性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為など）

(2) パワーハラスメント

職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であり、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たものを言う。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- ・人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ・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）
- ・過少な要求（業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）
- ・個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(3) 妊娠・出産・育児・介護等に起因するハラスメント

職場における妊娠・出産や育児・介護に係る休業等の利用に関する言動により、就業環境が悪くなるようなものを言う。

(4) カスタマーハラスメント

お客様・ご家族からの意見、要望、言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動によって、職員の就業環境が害されるものと判断したもの。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動

- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※なお、お客様の認知症などの疾患または障がいの症状として現れた言動（BPSD 等）など医療的なアプローチを必要とするケースについては上記ハラスメントには含まないものとする。

3. ハラスメント対策

ハラスメントが発生した場合に対応するための以下の基本方針を定める。

（１） 職員の安全確保

ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保する。管理者は、状況を迅速に把握し、職員を安全な状態に保つための措置を取る。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応が含まれる。

（２） ハラスメントの状況把握と対応指示

職員の安全が確保された後、管理者はハラスメントの具体的な状況を確認し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。特に悪質と考えられるものについては状況に応じて、外部の関係との連絡や通報も行う。カスタマーハラスメントと判断した場合には、毅然とした態度で対応し、職員を保護する。

（３） 迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められる。情報提供と説明も行い、事態の早期解決に努める。

4. ハラスメントに関する相談窓口と対応

ハラスメントにおける相談窓口担当者は次の者を置く。

【相談窓口担当】

事業本部長 野中 彩乃 (e-mail : a-nonaka@medic-taiyo.jp)

事業副本部長 神保 恵梨 (e-mail : e-jinbo@medic-taiyo.jp)

5. 当該指針の閲覧に関する事項

職員、お客様及びそのご家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるよう、事務所等に備え付ける。

附則

この指針は、令和 7 年 10 月 1 日から施行する。

この指針は、令和 8 年 10 月 1 日より一部改訂する。