

デイサービス真心苑におけるハラスメント防止指針

当事業所は、利用者様に安心・安全な介護サービスを提供するために、職員の心身の安全を守ることを重要な責務と考えています。また労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律の概要（令和7年法律第63号、令和7年6月11日公布）の中で「カスタマーハラスメント（※）を防止するため、事業主に雇用管理上必要な措置を義務付け、国が指針を示すとともに、カスタマーハラスメントに起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務を明確化する。」ことが事業者には義務付けられています。

つきましては、以下の行為については一切容認いたしません。

禁止される行為（例示）

- ・大声での罵声、威圧的な言動
- ・暴力行為（物を投げる・叩く・押す等）
- ・セクシュアルハラスメント（身体接触、不適切発言）
- ・職員への人格を否定する発言
- ・サービス範囲を超えた過剰・不当要求
- ・繰り返しの理不尽なクレーム、長時間の不当拘束

事業所の対応方針

1. 不適切行為が確認された場合は速やかに記録・報告します。
2. 状況に応じて、管理者から利用者様・ご家族様へ改善のお願いをいたします。
3. 改善が見られない場合、サービス提供の制限または中止を行う場合があります。
4. 必要に応じ、警察・関係機関へ通報します。

当事業所は、職員と利用者様双方にとって安全で尊厳のある環境を守るため、法に基づき毅然と対応してまいります。

当事業所は、悪質なハラスメント・カスタマーハラスメントについては、速やかに警察・弁護士等専門家と連携し、法的措置を含めて厳正に対処いたします。

■ご相談窓口

デイサービス 真心苑

担当窓口：長谷川・郡

連絡先：☎ 045-442-3750

法的責任について

「禁止される行為（例示）」は、状況により以下の刑罰に当たる可能性があります。

【傷害罪】

刑法204条：人の身体を傷害したものは、15年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する

【暴行罪】

刑法208条：暴行を加えたものが人を傷害するに至らなかったときは、2年以下の懲役若しくは30万円以下の罰金又は拘留若しくは科料に処する。

【脅迫罪】

刑法222条：生命、身体、自由、名誉又は財産に対し害を加える旨を告知して人を脅したものは、2年以下の懲役又は30万円以下の罰金に処する。

【恐喝罪】

刑法249条1項：人を恐喝して財物を交付させた者は、10年以下の懲役に処する。

刑法249条2項：前項の方法により、財産上の不法の利益を得、又は他人にこれを得させた者も、同項と同様に処する。

【未遂罪】

刑法250条：この章の未遂は、罰する。

【強要罪】

刑法223条：生命、身体、自由、名誉若しくは財産に対し害を加える旨を告知して脅迫し、又は暴行を用いて、人に義務のないことを行わせ、又は権利の行使を妨害した者は、3年以下の懲役に処する。

【名誉棄損罪】

刑法230条：公然と事実を指摘し、人の名誉を毀損した者はその事実の有無にかかわらず、3年以下の懲役若しくは禁固又は50万円以下の罰金に処する。

【侮辱罪】

刑法231条：事実を適時しなくても、公然と人を侮辱した者は、拘留又は科料に処する。

【信用棄損及び業務妨害】

刑法233条：虚偽の風説を流布し、又は偽計を用いて、人の信用を毀損し、又はその業務を妨害した者は、3年以下の懲役または、50万円以下の罰金に処する。

【威力業務妨害】

刑法234条：威力を用いて人の業務を妨害した者も、前条の例による。

【不退去罪】

刑法130条：正当な理由がないのに、人の住居若しくは人の看守する邸宅、建造物若しくは船舶に侵入し、又は要求を受けたにもかかわらずこれらの場所から退去しなかった者は、3年以下の懲役又は10万円以下の罰金に処する。

【強制わいせつ罪】

刑法176条：暴行又は脅迫を用いてわいせつな行為をした者は、10年以下の懲役に処する。

【準強制わいせつ罪】

刑法178条：人の心神喪失若しくは抗拒不能に乘じ、又は心神喪失させ、若しくは抗拒不能にさせて、わいせつな行為した者は、刑法176条の例による

参考：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」…カスタマーハラスメント対策企業マニュアル作成事業検討委員会、令和3年度厚生労働省委託事業、東京海上ディーアール株式会社委託、厚生労働省