

## <ハラスメント・ゼロ宣言>

当社は、全てのハラスメント（パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、モラルハラスメント等）の撲滅を宣言いたします。

ハラスメントは個人の尊厳を不当に傷つける人権侵害行為であり、絶対に許されるものではありません。またハラスメントが起きるような殺伐とした職場環境では、お客様にご満足頂ける真心と愛情あるサービスを提供することなど到底不可能です。その予防に向けた取組みを以下の指針に従い、より一層徹底して参ります。

### 1. ルールを決める

関係規定を設け、予防・解決についての方針やガイドラインを作成します。

### 2. 実態を把握する

日頃から現場スタッフの悩みに耳を傾けます。

### 3. 理解する

ハラスメントは、深刻な人権問題であり、コンプライアンス、コミュニケーションスキルにも関連するテーマであることについて理解を深めます。

### 4. 周知する

組織の方針や取組について周知・啓発を継続的に実施していきます。

### 5. 相談や解決の場を設置する

企業内に相談窓口を設置し、職場の対応責任者を選任します（契約書に記載）。

## <顧客によるハラスメントへの対応に関する方針>

近時、医療や介護、福祉等のあらゆる業態において、ご利用者様やご家族様によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）その他のハラスメント行為が重大な社会問題となっています。

カスハラとは、サービスのご利用者様やそのご家族様からの、サービス提供者やその関係者に対する暴言や不当要求、悪質な迷惑行為のことを指します。厚生労働省の規定によれば「個人の人格や尊厳を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為」とされています。

私たちサービスの提供者も、ご利用者ほか皆様と同じ感情をもつ人間であり、心無い誹謗中傷を受けることで、職員が心身の健康を失ってしまうこともあります。

そこで当社は、職員をハラスメントから守るために、本指針を制定しました。職員たちが安心して能力を発揮することで、ご利用者、ご家族様に適切なサービスを提供できるようになります。是非、この指針について皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

## 当社が考えるハラスメント

当社の職員や関係者に対する次のような言動や行為を、ハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限られません。

① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：ものをなげつける。たたく、引っ掻く、蹴る。唾を吐く。

② 精神的暴力（カスタマーハラスメント）…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。

例：侮辱的な発言や脅迫的言動。

威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。

理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。

職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。

細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。

③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。

例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。プライベートを詮索する。

## ハラスメント発生時の当社の対応

当社は、職員の人権保障のためハラスメントに該当すると思われる事実を確認し次第、実態の究明と関係改善に向けて対応します。

具体的には、ハラスメントをしたと思われる方にお話合いに応じて頂き、当社がハラスメントと認定した行為、その他当社が困っている言動等について、以後控えて頂くようお願いする場合があります。

ハラスメントが認知症や知的障害、精神疾患等のご利用者（患者様）による場合は、そのご家族様や関係者にご相談を申し入れ、関係者間で事態の改善に向けた協議をお願いします。

ハラスメントが止まない場合は、やむを得ず利用契約を解除する場合があります。

なお当社は、職場の安全保障とコンプライアンスの徹底のため顧問弁護士と契約をしています。必要に応じて、弁護士や警察機関、行政等と適宜連携しながら問題解決に努めます。

株式会社ファーストステージ（以下、「当社」といいます）は「個人情報保護方針」を以下のとおり定め、順守ならびに実施して参ります。

株式会社ファーストステージ  
代表取締役社長 橋口 貴良