

# ハラスメント防止対策に関する指針

らぼーる訪問看護ステーション

## 【目的】

この指針は、当事業所が運営する訪問看護事業に係るハラスメントを防止するための体制を整備することにより良いサービスを提供する環境を確保するとともに、職員が安心して安全に働くことができる労働環境を築くことを目的とする。

## 【ハラスメントの定義】

この指針においてハラスメントとは、以下に該当する行為をいう。

### 1. 職場内におけるハラスメント

#### (1) パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、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る行為である。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずし・無視）
- ④ 過小な要求（仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる）
- ⑤ 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）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る）

#### (2) セクシャルハラスメント

性的な内容の発言や性的な行動（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報・噂を流布すること・性的な冗談やからかい等）

#### (3) 妊娠、出産、育児、介護などに起因するハラスメント

職場において、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、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為

### 2. 介護・医療現場におけるハラスメント

利用者・家族等からの職員へのハラスメント及び職員から利用者・家族等への行為であり、以下のようなものをいう。

- (1) 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為。回避により危害を逸れたケースを含む）  
例：コップを投げつける/蹴られる/唾を吐く
- (2) 精神的暴力（個人の尊厳や人格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）  
例：大声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する/馬鹿にした態度をとる
- (3) セクシュアルハラスメント（意に添わない性的な誘いかけ・好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
- (4) カスタマーハラスメント（契約範囲外のサービスの強要や、サービスの提供時間を超えた拘束等）

例：長時間の電話相談/時間外の急がない電話相談

(5) モラルハラスメント（説明責任を果たさない等）

**【職場内におけるハラスメント対策】**

職員間及び関係機関・取引業者との間において、ハラスメントが発生しないよう以下の取り組みを行う。

1. 職員は、職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、互いに尊重し、より良い職場環境づくりに努める。
2. 訪問看護事業の管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員がその能力を発揮できる風通しの良い職場環境づくりに努めなければならない。
3. 本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する定期的な研修を年一回以上実施する。

**【介護・医療現場におけるハラスメント対策】**

職員による利用者・家族へのハラスメント及び利用者・家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。

・下記の点を利用者・家族に周知する。

- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ② 職員に対する金品の心づけお断り
- ③ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪につなぐ等）
- ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は気軽に管理者へ連絡すること
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと（訪問看護サービス契約時にハラスメントについて説明する）

**【相談窓口】**

ハラスメントに係る相談窓口を管理者とし、相談を受け適切に対応するものとする。

**【ハラスメントが発生した場合の対応方法に関する事項】**

ハラスメントが発生した場合、管理者はハラスメント当事者を含む関係者から聞き取り調査を実施するなど事実確認を行う。

1. ハラスメントの事象であると確認された場合、就業規則に則り必要な措置を講じる。
2. ハラスメントがなぜ発生したか検証するとともに再発防止策を作成し、職員に周知する。

**【職員研修】**

ハラスメント防止のため、以下の項目についての研修を入職時及び年一回以上実施する。

1. 本指針に関すること。
2. ハラスメントのリスク要因を理解し、未然に防止出来るよう、事務所として質の高いサービスを提供できる体制を整える。
3. 利用者・家族等からの苦情・要望があった場合に、速やかに報告・相談すること。またできるだけその出来事を客観的に記録すること。

4. ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること。
5. その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には、適切に断る必要があること、その場合は速やかに管理者に報告・相談すること。

附則 本指針は令和6年4月1日より施行する。