

ハラスメント防止のための指針

訪問看護ステーション あゆーす

<目的>

1. 当事業所は、利用者に対して安定した訪問看護サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のための本指針を定める。

<基本指針>

2. 当法人は、『ハラスメント行為を許しません』。また、当法人以外の人に対しても、これに類する行為を行ってはならない。

3. 本指針におけるハラスメントとは、下記をいう

◆職場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、下記のようなものを言う

- 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・ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- ④ 過小な要求（仕事を与えない、また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への強制・仕事の妨害）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

(2) セクシャルハラスメント

- ① 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）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ② 性的な行動（性的な関係を強要すること、性的な内容の電話、メール、手紙等をおくこと、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を決めること、酒席でのお酌やデュエット等の強要など）

(3) 妊娠・出産・育児・介護等に起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護にかか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も職場環境が害される行為をいう。

(4) モラルハラスメント

職場での優位性に関係なく行われる言葉や態度で相手に精神的な苦痛を与えるいやがらせ行為

(5) SOGI（ソジ）・ハラスメント

性的志向や性自認に関連して、差別的な言動や嘲笑、いじめや暴力などの精神的・肉体的な嫌がらせをする行為

◆訪問先・利用者宅でのハラスメント

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・家族等へのハラスメントの両方をさす。

(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる

(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、貶めたりする行為）

例：大声を出す、理不尽な要求をする

(3) セクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

例：身体に不必要に接触する、性的な冗談、食事やデートなどへの強引な誘い、性的な写真やポスターを貼る

(4) カスタマーハラスメント(利用者や家族から職員に対する、社会通念上不相当な要求や迷惑行為)

例：土下座のような過度な謝罪を求める、些細なミスについて「今すぐ来い」と呼び出す等、必要以上に叱責する等

（各ハラスメントの判断基準は、ハラスメント防止対策マニュアルに示す）

<職場におけるハラスメント対策>

4. 当法人の職員間および取引業者、関係機関の職員との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。

(1) 円滑に日常業務が実施できるよう、職員一人ひとりが日頃から、正常な意思疎通に留意する。

(2) 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮をする。

(3) 管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員一人ひとりがその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を確保できるよう努めなければならない（管理者の責務）。

5. ハラスメント防止のために、職員には就職時及び年 1 回研修を行う。
6. ハラスメントの相談窓口を設置し、訪問看護ステーション管理者が窓口を担当する。
- (1) ハラスメントの相談に行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
 - (2) 被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して一人に対応させない等）を行う。
 - (3) ハラスメントを行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保障する。
 - (4) ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント防止対策委員会で検討する。
 - (5) 職員がハラスメントを行った場合、セクシャルハラスメント防止規程により、処分されることがある。

（ハラスメント防止対策委員会）

7. ハラスメント防止対策委員会は、
- (1) ハラスメントの報告のあった事案等について、速やかに委員会を開催しその審査、処理に当たり、防止対策について検討・検証、助言を行う
 - (2) ハラスメント防止対策委員会は、管理者、副管理者を委員とする。また、外部の相談者として法人と契約をしている社労士を位置づける。
 - (3) 委員会において検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。
 - (4) 苦情・相談に関与したものは、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩してはならない。

（訪問先・利用者先におけるハラスメント対策）

8. 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、次の対策を行う。
- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
 - ② 職員に対する金品や心づけのお断り
 - ③ サービス提供時のペットの保護（ケージに入れる、首輪でつなぐなど）
 - ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に訪問看護管理者に連絡をいただく
 - ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと
9. 利用者・家族等にはサービス契約時に、「職員はサービスの提供に当たり、制度を超えたサービスは提供しない」、「利用者・家族等による職員に対するハラスメント行為を禁止する」ことを明示したパンフレットを用い、具体的に説明を行う。

10. 利用者・家族等から、暴力やセクシャルハラスメント等を受けた場合は、訪問看護管理者に報告・相談をする。

11. 訪問看護管理者は、相談や報告があった事例について問題点や課題を整理し、ハラスメント防止対策委員会で検討をし、必要な対応を行う。（職員研修）

12. 下記の事項について、入職時及び年 1 回の研修を行う。

- ① 本基本指針とハラスメント防止対策マニュアル
- ② 医療・介護サービスの内容
 - ・ 契約書や重要事項説明書の利用者・家族等への説明
 - ・ 介護保険制度・健康保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
 - ・ 利用者・家族に対し説明をしたものの、十分に理解されていない場合の対応
 - ・ 金品などの心づけのお断り
- ③ 服装や身だしなみとして注意すべきこと
- ④ 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと
- ⑤ 利用者・家族等からの苦情、要望または不満があった場合、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
- ⑥ 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
- ⑦ 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、その場合には速やかに報告・相談すること

（基本指針の見直し）

13. ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じ本指針及びハラスメント防止対策マニュアルの見直しをする。

本指針は、2022 年 4 月 1 日より施行する。