

谷津訪問看護ステーション ハラスメント防止のための指針

第1章 総則

目的

第1条 当事業所は、利用者に対して安定した指定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。

ハラスメントの対象

第2条 この指針において「ハラスメント」とは、職員間においてまたは利用者及びその家族と職員に対して行う次の各号の行為をいう。

職場内におけるハラスメント（職員⇄職員）

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、労働者の就業環境が害されるもの。

① 身体的な攻撃（暴行・障害）

- ・殴打
- ・物を投げつける

② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・酷い暴言）

- ・人格否定するような言動
- ・危害を与える物品を持ち込む
- ・業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責の繰り返し
- ・他の労働者の面前における大声で威圧的な叱責を繰り返す
- ・相手の能力を否定した内容の電子メール等を複数の労働者宛てに送信すること

③ 個の侵害

- ・労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること
- ・労働者の個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること

2) セクシュアルハラスメント

① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・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
- ・性的な冗談やからかい
- ・交際や性的交渉の強要

② 不必要な身体への接触

③ 対価型セクシュアルハラスメント・セクハラ行為を受けた労働者が、その言動に対して拒否、抗議等の対応をしたことで、事業主（所属長）から解雇・降格・減給等

の不利益を受けること

④ 環境型セクシュアルハラスメント

- ・職場で行われるセクハラ行為によって仕事の環境が損なわれ、仕事をする上で見過ごせないほど重大な支障が生じること

訪問先・利用者宅でのハラスメント（利用者及びその家族⇔職員）

1）パワーハラスメント

① 身体的な暴力（回避により危険を逃れたケースを含む）

- ・物を投げつける
- ・蹴られる

② 精神的な暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって心理的に傷つける行為）

- ・攻撃的な態度で大声を出す
- ・物に対して破壊的行為をする
- ・危害を与える物品を持ち込む
- ・無視をする
- ・ガスライティング：些細な嫌がらせや相手の意見を否定する

③ 違法行為を強要すること

- ・制度上認められていないサービスを強要する
- ・サービス提供上（契約上）受けていないサービスを要求する

④ モラルハラスメント

- ・馬鹿にした態度をとる
- ・説明責任を果たさない

2）セクシュアルハラスメント

① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・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
- ・性的な冗談やからかい
- ・交際や性的交渉の強要

② サービス提供中の不必要な身体への接触

③ サービス提供中の視姦

④ 会社や管理者へのクレーム等をちらつかせて誘いをかける

⑤ 性的な情報を流して嫌がらせ行為をする

ハラスメントに対する基本方針

第3条 職場内または利用者宅において、ハラスメント行為を行ってはならない。また、利用者及びその家族によりハラスメント行為を受けた場合は、上長に報告・相談を行う。

第2章 ハラスメント対応体制

ハラスメント対応責任者

第4条 1. 本指針によるハラスメントの責任主体を明確にするため、ハラスメント責任者を設置する。

2. ハラスメント対応責任者は、管理者または主任とする。

ハラスメント対応責任者の職務

第5条 ハラスメント対応責任者の職務は次の通りとする。

- ① ハラスメントの内容及び原因の把握、解決策の検討
- ② 解決のための当該職員または利用者及びその家族との話し合い
- ③ 当該職員または利用者及びその家族の通報者への結果報告

ハラスメント受付担当者

第6条 1. 職員、利用者等がハラスメント通報や相談を行いやすくするため、ハラスメント受付担当者を設置する。

2. ハラスメント受付担当者は管理者または事務員とする。

3. ハラスメント受付担当者が不在時は、ハラスメント受付担当者以外の職員が通報や相談を受けることができるものとする。

4. 前項によりハラスメントの通報や相談を受けた職員は、遅滞なくハラスメント受付担当者にその内容を報告しなければならない。

ハラスメント受付担当者の職務

第7条 ハラスメント受付担当者の職務は次の通りとする。

- ① 利用者及びその家族、職員等からのハラスメント通報・相談受付
- ② ハラスメント内容、職員や利用者等への意向の確認と記録
- ③ 通報・相談者及び行為者についてもプライバシーを守る
- ④ ハラスメント対応責任者への記録を用いた報告

第3章 ハラスメント防止対応及び解決

ハラスメント対応の周知

第8条 ハラスメント対応責任者は、事務所内への掲示等によりハラスメント対応について周知を図らなければならない

ハラスメント対策

第9条 ハラスメント防止の観点から以下の対策を日頃から実施しなければならない

1) 職場内におけるハラスメント対策

- ① 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実施する
- ② ハラスメントの相談窓口を設置する
 - ・ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう留意する
 - ・ハラスメントを指摘された職員については弁明の機会を保障する
 - ・ハラスメントの判断や対応は必要に応じて第三者委員会に助言を求める

2) 訪問先・利用者宅でのハラスメント対策

- ① 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
- ② 訪問看護サービス契約時に苦情相談窓口について説明する
- ③ 職員に対する金品等の心付けを断る

ハラスメント通報及び相談

第10条 1. 利用者及びその家族、職員等からの通報・相談があるときには本指針に基づき適切に対応しなければならない

2. 職員は、ハラスメントについて通報・相談を受けた際は、ハラスメント受付担当者に報告しなければならない

ハラスメント相談の受付

第11条 1. ハラスメントの相談は文書のほか、口頭による通報・相談によっても受け付けることができるものとする

2. ハラスメント受付担当者は利用者や職員等からハラスメントの相談を受け付けた際に「ハラスメント相談受付・経過記録書」を作成し、その内容を相談者に確認するものとする

ハラスメントの報告・確認

第12条 ハラスメント受付担当者は、受け付けたハラスメントの内容をハラスメント対応責任者に報告する

ハラスメント解決に向けた協議

第13条 1. ハラスメント対応責任者は、通報・相談の内容を正確に理解するため、ハラスメント相談者及び当該利用者または職員からの相談内容を詳細に聞き取れるものとする

2. ハラスメント対応責任者は、通報・相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する

3. ハラスメント対応責任者は利用者及びその家族または当該職員と解決に向けた話し合いを速やかに行う

4. ハラスメント通報・相談者及びハラスメント対応責任者は第三者委員に助言を求めることができるものとする

ハラスメント解決に向けた記録・結果報告

第14条 1. ハラスメント対応責任者は、利用者及びその家族または当該職員との話し合いの結果や改善を約束した事項について記録するものとする

2. ハラスメント対応責任者は、利用者及びその家族または当該職員との話し合いの結果を約束した事項について、ハラスメント通報・相談者に対して速やかに報告をする

3. ハラスメント対応責任者は、利用者及びその家族が満足する解決が図られなかった場合には習志野市の苦情相談窓口を紹介するものとする

ハラスメント防止のための職員等の研修

第15条 ハラスメント対応責任者は、ハラスメント防止のための職員研修を以下の事項について定期的（入職時・年1回以上）に開催しなければならない

1) 基本指針

2) 訪問看護サービス契約時の内容

- ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明
- ② 介護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
- ③ 利用者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
- ④ 金品等の心付けのお断り

3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと

4) 職員の個人情報提供に関して注意すべきこと

5) 利用者・家族等から苦情・要望または不満があった場合に速やかに報告・相談すること

6) ハラスメントに該当する可能性のある出来事を客観的に記録すること

7) 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

8) 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

第16条 利用者等に対する当該指針の閲覧

本指針は利用者及びその家族、関係機関が閲覧できるようホームページ上に掲示する

附則 本指針は令和3年4月1日から施行する。

令和6年12月 第16条を追加す