

# ハラスメント防止対策に関する指針

## (目的)

第1 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、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)

第2 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り、以下のようなものをいう。

#### ①身体的な攻撃（暴行・障害）

#### 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

#### (1) その他のハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）

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。回避により危害を免れたケースを含む）

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/特定の職員にいやがらせをする/「この程度できて当然と理不尽なサービスを要求する

- 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）

例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/入浴介助中、あからさまに性的な話をする

- 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

（職場内におけるハラスメント対策）

第3 職員間及び取引業者・関係機関との間において、第2（ハラスメントの定義）に掲げる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を確保するよう努めなければならない。

（介護・医療現場におけるハラスメント対策）

第4 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。

- (1) 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。

（相談窓口）

第5 ハラスメントに係る相談窓口を事業所内に設置し、責任者を選定する。担当者が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）

第6 ハラスメントが発生した場合、担当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)

- (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、未然に防止できるよう、事業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。  
また出来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) この指針は令和7年12月2日から施行する。