

ハラスメント防止対策に関する指針

愛知訪問看護ステーション
ハミング相談支援事業所

（目的）

1 この指針は、株式会社だいちが運営する訪問看護事業及び相談支援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）

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（利用者・家族等が職員・事業所に対して、客であることを理由に、理不尽なクレームや言動、無理難題を押しつけてくる行為）

例：威圧的な言動/介護サービスの範囲を越える過剰な要求/土下座の強要/不当に金銭を要求する

（相談窓口）

3 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）

4 ハラスメントが発生した場合に対応するための以下の基本方針を定める。

（1）職員の安全確保

ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保することが重要である。各事業所の管理者は、状況を迅速に把握し、職員を安全な状態に保つための措置を取る。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応が含まれる。

（2）ハラスメントの状況把握と対応指示

職員の安全が確保された後、各事業所の管理者は、ハラスメントの具体的な状況を確認し、被害者と加害者、双方への適切な対応を指示する。状況に応じて、外部の関係者との連絡や通報も行う。

（3）迅速な対応と情報提供

ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められる。関係する利用者やその家族への情報提供 説明を行い、事態の早期解決に努める。

（4）問題の原因分析

ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本の原因を分析して、明らかにす

ることが重要である。介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

(職員研修)

- 5 ハラスメント防止のための職員研修は、職員へのハラスメントの防止に関する基礎知識と適切な対応方法の言及・啓発をするとともに、ハラスメントを行ってはいけないという事業所の方針を職員に周知することを目的とする。

(1) 定期的な研修の実施

年に1回、全職員を対象に、ハラスメント防止研修を実施する。定期的な研修は、職員の知識とスキルを更新し、ハラスメント防止に関する知識を高めるために重要である。

(2) 新規採用者への研修

新規採用される職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。これにより、新たな職員も事業所のハラスメント防止方針を理解し、実施する能力を身につける。

(3) 研修内容の記録

研修の実施内容、日程、参加者などを記録する。

附則 この指針は令和8年10月1日から施行する。

