

ハラスメント防止対策に関する指針

ASHCARE訪問看護ステーション

(目的)

1 この指針は、当事業所が運営する訪問看護事業に関わ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)

1 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があつて、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行為であり、下記のようなものをいう。

- ①身体的な攻撃 (暴言・障害)
- ②精神的な攻撃 (脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言)
- 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・また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こと)

(2) セクシュアルハラスメント

①性的な内容の発言

(性的な事実関係を尋ねる事、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など)

②性的な行動

(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)

(3) 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

①職場において、妊娠・出産や育児・介護に関わ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) 看護現場におけるハラスメント

利用者・家族等から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指す

(1) 身体的暴力 (回避したため危害を免れたケースも含む)

例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる、唾を吐かれる

(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、おとしめたりする行為)

例：大声を出す、理不尽な要求をする、特定の職員に嫌がらせをする

(3) セクシュアルハラスメント (意に沿わない性的な誘いかけ、行為的な態度の要求など、性的な嫌がらせなど)

例：抱きしめる、必要もなく手や腕を触る

(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の対策)

(1) 当事業所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、日ごろ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行う

(2) ハラスメント防止のために、年 1 回は本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う

(3) ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、管理者が窓口を担当する

①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、十分に留意する

②ハラスメントの判断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証する

(4) ハラスメントの判断や対応は、職員全員で検討する

(看護・医療現場におけるハラスメント対策)

(1) 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下記の点をサービス利用者・家族へ周知する

- ・ 事業所が行うサービスの範囲および費用
- ・ 職員に対する金品の心づけのお断り
- ・ サービスの提供時のペットの保護 (ゲージに入れる、首輪でつなぐなど)
- ・ 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、気軽に管理者に連絡をいただく
- ・ 職員へのハラスメントを行わないこと

(2) 利用者・家族から、暴力やセクシュアルハラスメントを受けた場合および、利用者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者に報告・相談を行う

(3) 管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、全職員同席会議で検討し、必要な対応を行う

(職員研修)

1 下記の事項について、入職時及び年 1 回研修を行う

(1) 本指針に関すること (介護サービスや契約書の内容等)

(2) 服装や身だしなみとして注意すべきこと

(3) 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと

(4) 利用者・ 家族等からの苦情、 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、 また、 その出来事を客観的に記録すること

(5) 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

(6) 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

附則

この指針は、 令和 6 年 4 月 1 日より施行する