

○あかびら市立病院訪問看護ステーションえなが ハラスメント防止対策に関する指針

1. 基本的な考え方

あかびら市立病院訪問看護ステーションえなが（以下「事業所」という。）では、利用者に対してより良い介護サービスを実現するために、事業所及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。

2. ハラスメントの定義

本指針におけるハラスメントとは、下記をいう。

(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、労働者の就業環境が害される行為であり、次のようなものをいう。

- ア 身体的な攻撃（暴行、障害）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言）
- ウ 人間関係の切り離し（隔離、仲間外し、無視）
- エ 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）
- オ 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）
- カ 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

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別、性的指向、性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為で、次のようなものをいう。

- ア 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂等を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等）
- イ 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、手紙、メール等を送ること、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等）

(2) 介護現場におけるハラスメント

利用者または利用者の家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者または利用者の家族等へのハラスメントの両方をさす。

- ① 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る等身体的な力を使って危害を及ぼす行為であり、回避したため危害を免れたケースも含む）
- ② 精神的暴力（大声を出す、理不尽な要求をする等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）

- ③ セクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等性的ないやがらせ行為）
- ④ カスタマーハラスメント（職員を怒鳴りつける、職員に土下座を要求する、不手際のお詫びに、サービスを無料で提供するようにしつこく要求する等、過剰な要求を行ったり、サービスに不当な言いがかりをつける悪質なクレーム）

3. 職場内におけるハラスメント対策

- ① 事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、2に掲げるハラスメントが発生しないよう、次の取り組みを行う。
 - ア 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
 - イ 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為、年1回は本指針を徹底する等の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のうえ、次の対応を行うこととする。
 - ア 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。
 - イ 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。
 - ウ ハラスメントの判断や対応は、院内経営管理会議等で検討する。

4. 介護現場におけるハラスメント対策

- ① 利用者または利用者の家族等によるハラスメント、及び職員によるハラスメント防止に向け、次の点を利用者または利用者の家族等に周知する。
 - ア 事業所が行うサービスの範囲及び費用
 - イ 職員に対する金品の心づけのお断り
 - ウ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐ等）
 - エ 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、速やかに管理者へご相談いただくこと
 - オ 職員へのハラスメントを行わないこと
- ② 利用者または利用者の家族等からハラスメントを受けた場合、及び利用者または利用者の家族等に何らかの異変があった場合は、管理者に報告または相談を行う。
- ③ 管理者は、報告や相談のあった事例について、問題点や課題を整理のうえ院内経営管理会議等に報告し、必要な対応を行う。

5. 職員研修

次の事項について、年1回研修を行う。

- ① 本指針
- ② サービスの内容
 - ア 契約書や重要事項説明書の利用者への説明
 - イ 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

ウ 利用者に対し説明したものの、十分に理解されていない場合の対応

エ 金品等の心づけのお断り

- 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 利用者または利用者の家族等からの苦情、要望または不満があった場合に、速やかに報告または相談するとともに、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、速やかに管理者に報告または相談を行うこと
- ⑦ その他、利用者または利用者の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、またその場合には速やかに管理者に報告または相談を行うこと

6. 本指針の閲覧

本指針は、利用者及び利用者の家族の求めに応じていつでも閲覧できるようにするとともに、事業所ホームページにも公表する。

附 則

この指針は、令和6年4月1日から施行する。