ハラスメント防止対策における指針

訪問看護ステーションくれは

1.目的

「訪問看護ステーションくれは」（以下「事業所」）は、全職員が安心して働くことができる環境を整備し、利用者及びその家族に対して安定した訪問看護を提供することを目的として本指針を定める。
職員の尊厳を傷つけるあらゆるハラスメント行為（職場内ハラスメント、利用者及びその家族等からのカスタマーハラスメント）を容認せず、組織全体として毅然とした態度で対処するものとする。
全職員は本指針に従い、業務にあたることとする。

2.適用範囲

本指針は、以下の者を対象とする。
・当事業所全職員（常勤・非常勤・委託含む）
・利用者および家族等
・その他サービス提供に関する者、関係事業所

3.ハラスメントの定義

職場	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、下記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・ひどい暴言） ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・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 性的な内容の言動（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、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　等）
看護現場	利用者・家族等から職員へ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を含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる 等 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：怒鳴る、威嚇する、大声を出す、差別的発言、違法行為の強要、誹謗中傷　等 ③ セクシュアルハラスメント （意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為　等）

4.基本方針

当事業所は、以下を基本方針とする。

① あらゆるハラスメント行為を容認しない。
② 相談者の秘密は厳守し、安全確保を最優先とする。
③ 相談者が一人で問題を抱え込まない体制を整備する。
④ 必要時には、訪問の中止、担当変更、複数訪問、契約の終了等を検討する。
⑤ 改善が見られない場合は、一時的に訪問サービスを停止、または契約を解除する。
⑥ 悪質な行為には、警察・行政・弁護士等の外部専門機関と連携し厳格に対処する。

＜職場におけるハラスメント対策＞

（１）当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、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回は基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の秘密は守られ、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、ハラスメント防止対策委員会会議で検討する。

＜看護現場におけるハラスメント対策＞

（１） 職員による利用者及びその家族等へのハラスメント、利用者及びその家族等による職員へのハラスメント防止に向け、次の対策を行う。

下記の点を利用者及びその家族へ説明する。

① 事業所が行う訪問看護サービスの範囲及び費用
② 職員に対する金品の心づけのお断り
③ 訪問看護サービス提供時中のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
④ 職員からハラスメントを受けた場合の相談窓口
⑤ 職員へのハラスメントを行わないことへのお願い

（２） 利用者及びその家族等から、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合、利用者及びその家族等に何らかの異変があった場合は、以下を原則とする。

① 身の安全を最優先する
② 無理に対応を継続しない
③ 危険時は訪問を中断するし、退室する
④ 速やかに管理者へ報告する
⑤ 事実を細かく記録する

（３）管理者は、相談や報告のあった事例については速やかに事実確認を行い、問題点や課題を整理し、ハラスメント防止対策委員会会議で検討の後、必要な対応を行う。

＜職員研修の実施＞

（1）下記の事項について、入職時及び年 1 回研修を行う。

① 本基本指針

② 訪問看護サービスの内容

・契約書や重要事項説明書の利用者への説明

・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

・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

・金品などの心づけのお断り

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 利用者及びその家族等からの苦情、要望または不満があった場合には速やかに報告・相談すること
また、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は速やかに報告・相談すること

⑦ その他、利用者及びそ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、
及び速やかに報告・相談すること

＜指針の開示＞

本指針を事業所内に掲示すると共に、ホームページで公表し、利用者及びその家族・関係機関が自由に閲覧できようにする。

附則　本指針は、令和 6 年 11 月 1 日より施行する。
令和 8 年 10 月 1 日一部改正