

## ハラスメント防止対策に関する指針

更新日 令和6年10月1日

訪問看護ステーションゆうき

居宅介護支援事業所ゆうき

### 1 基本的な考え方

訪問看護ステーションゆうき（以下「事業所」という）は、高齢者及び障害者（以下「利用者」という）に対してサービスを提供できる環境を確保すると共に職員の安全を確保し安心して働くことができるように労働環境を整備することを目的に本指針を定める。

### 2 ハラスメントの定義

#### （1）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、下記のようなものをいう。

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつ画像の閲覧、配布、提示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要な接触
- ⑤ 性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った部下に対する不利益な取扱い
- ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動

#### （2）パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の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、下記のようなものをいう。

- ① 身体的な攻撃（暴行・障害等）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視等）
- ④ 過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- 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・仕事の妨害等）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立入る等）

### (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をいう。

(4) 介護現場におけるハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。

- ① 身体的暴力（ものを投げる・叩く・蹴る・唾を吐く等の身体的な力を使って危害を及ぼすような行為）
- ② 精神的暴力（大声で威圧する・怒鳴る・理不尽な要求・暴言等・個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ③ セクシャルハラスメント（意に沿わない性的な誘い掛け・好意的態度の要求・性的な嫌がらせ行為）

## 3 職場におけるハラスメント対策

(1) 事業所の職員間および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回はハラスメント防止対策に関する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、各部門の管理者（以下、「管理者」という）及び役員が窓口を担当する。

- 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。
- ③ ハラスメントの判断や対応は、役職会議で検討する。

#### 4 居宅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。下記の点をサービス利用者・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のお断り
- ③ サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
- ④ 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、気軽に管理者及び役員に連絡いただく

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、暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び、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) 管理者は相談や上告のあった事例について問題点や課題を整理し、役職会議で検討をし、必要な対応を行う。

#### 5 ハラスメントに関する相談窓口と対応

(1) 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：訪問看護ステーションゆうき /居宅介護支援事業所ゆうき

訪問看護管理者	佃 彩夏	電話番号	080-2023-2024
居宅介護管理者	武田 英男	電話番号	090-2284-4644
役員	前田 悠希	電話番号	080-9536-7838

相談窓口担当者は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、LINE 等でも相談を受け付ける。

(2) ハラスメントが発生した場合の対応について

職員は、利用者・家族からハラスメントを受けた場合、相談窓口担当者に報告・相談する。相談窓口担当者の管理者と役員は下記に記載の必要な対応を行う。

- ① 職員の安全確保
- ② 状況報告
- ③ 状況把握・対応指示
- ④ 迅速な対応と情報提供
- ⑤ 問題の原因分析

(3) 相談窓口担当者の管理者と役員は、被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して1人で対応させない等）を行う。

(4) 相談窓口担当者の管理者と役員は、相談や報告のあった事例について問題点を整理し、記録に残す。研修の実施など状況に応じた取り組みを行う。

## **6 利用者等に対する当該指針の閲覧に関する事項**

利用者等はいつでも本指針を閲覧することができるよう、事務所内に据え置くとともに、ホームページにも掲示するものとする。

## **7 その他ハラスメント防止のために必要な事項**

関係機関等により提供されるハラスメント防止に関する研修等には積極的に参画し、サービスの質を低下させないように常に研鑽に努める。

### **附則**

この指針は、令和6年10月1日から施行する。