

ハラスメント防止のための指針

医療法人社団 夕風会
浮き雲訪問看護ステーション

1. 基本方針

浮き雲訪問看護ステーション（以下「当事業所」という。）では、利用者に対して安定した指定訪問看護サービスを提供するため、職場及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のために本指針を定める。全ての職員は、本指針に従い、職場内または利用者宅において、ハラスメント行為を行ってはならない。職場内または利用者およびその家族によりハラスメント行為を受けた場合は、相談窓口担当者に報告・相談を行うものとする。

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、下記を示す。

ア. 職場内におけるハラスメント（職員 ↔ 職員）

(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もの

① 身体的な攻撃（暴行・傷害）

- ・ 殴打
 - ・ 物を投げつける
- #### ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・酷い暴言）
- ・ 人格否定するような言動
 - ・ 危害を与える物品を持ち込む
 - ・ 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責の繰り返し

返し

- ・ 他の労働者の面前における大声で威圧的な叱責を繰り返す
- ・ 相手の能力を否定した内容の電子メール等を複数の労働者宛てに送信すること

③ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

- ・ 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりすること
- ・ 労働者の個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露すること

(2) セクシュアルハラスメント

① 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言

- ・ 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
- ・ 性的な冗談やからかい
- ・ 交際や性的交渉の強要

② 不必要な身体への接触

③ 対価型セクシュアルハラスメント・セクハラ行為を受けた労働者が、その言動に対して拒否、抗議などの対応をしたことで、事業主から解雇・降格・減給などの不利益を受けること

④ 環境型セクシュアルハラスメント

・ 職場で行われるセクハラ行為によって仕事の環境が損なわれ、仕事を上で行って見ることができないほど重大な支障が生じること

(3) 妊娠・出産・育児・介護等に起因するハラスメント

① 解雇・不利益な処遇

・ 妊娠を理由に解雇する、契約を更新しない、正社員からパートへ降格させる、減給する

- ②言動による嫌がらせ
 - ・「休みを長く取る人は雇えない」「迷惑だ」「迷惑だから早く辞めろ」といった暴言
- ③制度利用の妨害
 - ・産休・育休・介護休暇の申請を拒否する、相談の場を持たない
- ④強要・配慮の欠如
 - ・「昔はギリギリまで働いた」と無理な残業を強いる

(4) モラルハラスメント
言葉や態度、身振りなどによって、相手の人格や尊厳を傷つけたり、精神的な苦痛を与えて職場環境を悪化させたりする行為

- ①人格の否定
 - ・「無能」「給料泥棒」など、相手の存在自体を否定する暴言を吐くこと
- ②コミュニケーションの遮断
 - ・意図的な無視、挨拶を返さない、必要な情報を共有しないこと
- ③過度な監視・干渉
 - ・執拗にプライベートを詮索したり、行動を細かく制限したりすること
- ④責任の転嫁
 - ・自分のミスを不当に相手のせいにし、周囲に悪評を広めること
- ⑤孤立化：
 - ・特定の従業員を仲間外れにするよう周囲に働きかけること

(5) SOGIハラスメント
性的指向 (Sexual Orientation) や性自認 (Gender Identity) に関連して行われる嫌がらせ
※SOGI = {SO : 性的指向 (Sexual Orientation) 、GI : 性自認 (Gender Identity) }

- ①差別的な言動
 - ・性的指向・性自認を理由とした蔑称の使用や、嘲笑の対象にすること
- ②アウティング (暴露)
 - ・本人の了解を得ずに、その人の性的指向や性自認を第三者に言いふらすこと
- ③不当な配置・処遇
 - ・性的指向・性自認を理由に、採用拒否、昇進の制限、解雇、退職勧奨などを行うこと
- ④性別役割の強要
 - ・「女性なんだからお茶汲みをして」「男性ならもっと力仕事をして」といった、性自認を無視した過度な期待や強要

イ. 訪問先・利用者宅でのハラスメント (利用者及びその家族等 ⇄ 職員)

- (1) パワーハラスメント
- ①身体的な暴力 (回避により危険を逃れたケースを含む)
 - ・物を投げつける
 - ・叩かれる
 - ・蹴られる
- ②精神的な暴力 (個人の尊厳や人格を言葉や態度によって心理的に傷つける行為)

- ・攻撃的な態度で大声を出す
- ・物に対して破壊的行為をする（故意に書類や物品を破損させる）
- ・危害を与える物品を持ち込む
- ・無視をする
- ・ガスライティング：些細な嫌がらせや相手の意見を否定する
- ③違法行為を強要すること
- ・制度上認められていないサービスを強要する
- ・サービス提供上（契約上）受けていないサービスを要求する
- ④モラルハラスメント
- ・バカにした態度をとる
- ・説明責任を果たさない

（２）セクシュアルハラスメント

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ・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
- ・性的な冗談やからかい
- ・交際や性的交渉の強要
- ②サービス提供中の不必要な身体への接触
- ③サービス提供中の視姦
- ④会社や管理者へのクレームなどをちらつかせて誘いをかける
- ⑤性的な情報を流して嫌がらせ行為をする

（３）カスタマーハラスメント

- ①身体的・精神的な攻撃（安全を脅かす行為）
- ・殴る、蹴る、突き飛ばす、物を投げつける、故意に身体を拘束する行為
- ・怒鳴る、大声で威圧する、「お前」「馬鹿」などの侮辱的な発言、資格や人格を否定する言動
- ・「ネットにさらすぞ」「首にするぞ」「役所に通報するぞ」といった、社会的地位や職を脅かすような発言
- ②過剰な要求（業務を妨げる行為）
- ・ケアプランに含まれない掃除、買い物、調理、家族の世話などを執拗に要求し、拒否しても聞き入れないこと
- ・ケア終了後も職員を帰さない、長時間にわたって一方的に話し続ける、玄関に鍵をかけて退室を妨げる行為
- ・24時間対応契約の緊急時以外での、夜間・休日の執拗な電話やメール等による私的な連絡の強要
- ③プライバシーの侵害
- ・職員の許可なくケアの様子や会話を動画・音声で記録し、インターネットやSNSに投稿・共有する行為
- ・職員の私生活について執拗に聞き出す、出退勤を待ち伏せする、個人的な贈り物を強要するストーカー行為

3. ハラスメント対策

（１）職場内におけるハラスメント対策

- ①本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する定期的な研修（年 1 回以上）を実施する。
- ②ハラスメントの相談窓口を設置する。
- ・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留意する

- ・ハラスメントを指摘された職員については弁明の機会を保証する
- ・ハラスメントの判断や対応は委員会で検討する
- (2) 訪問先・利用者宅でのハラスメント対策
- ①訪問看護サービス契約時にハラスメントについて説明する
- ②訪問看護サービス契約時に苦情相談窓口について説明する
- ③職員に対する金品の心付けを断る

4. ハラスメントに関する相談窓口と対応

ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。職場内または利用者およびその家族によりハラスメント行為をうけた場合は、相談窓口担当者に報告・相談を行う。

相談窓口担当者：浮き雲訪問看護ステーション 管理者 近藤 英香
電話番号：070-1247-1625

- (1) 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
- (2) 当事者に一人で対応させない
- (3) 相談窓口担当者は問題点を整理して被害拡大防止のために取り組む

5. 職員研修

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
- (2) 訪問看護サービス契約時の内容
 - ・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) 職員の個人情報提供に関して注意すべきこと
- (5) 利用者・家族等からの苦情、要望又は不満があった場合に速やかに報告・相談すること。
- (6) ハラスメントに該当する可能性のある出来事を客観的に電磁的方法にて記録すること。
- (7) 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。
- (8) 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。

8. 指針の閲覧

本指針は、求めに応じていつでも事業所内で閲覧できるようにする。またホームページにも公表し、利用者や家族、及び関係機関がいつでも自由に閲覧できるようにする。

附則

本指針は、2024年4月1日から施行する。