ハラスメント対策指針

令和 8 年 10 月 1 日施行

1. 目的

当事業所は、すべての職員が互いの人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことのできる職場環境を確保するため、ハラスメントの防止及び発生時の対応について基本的な事項を定めます。訪問看護では利用者・家族等との距離が近く、利用者宅で単独訪問を行う場面もあることから、職員の安全確保を特に重視します。

2. 基本方針

- 当事業所は、あらゆるハラスメントを許容しません。
- ハラスメントを個人の問題として放置せず、組織として対応します。
- 相談者・被害者の安全、人格及びプライバシーを尊重します。
- 相談・報告したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
- 事実関係を客観的に確認し、必要な改善・再発防止を行います。
- 利用者・家族等からの正当な意見・苦情はハラスメントと区別し、誠実に対応します。

3. 対象となる主なハラスメント

（1）パワーハラスメント

職場における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、職員の就業環境を害するものをいいます。

- 身体的な攻撃
- 精神的な攻撃（侮辱、人格否定、脅迫等）
- 過大な要求・過小な要求
- 人間関係からの切り離し
- 個の侵害
- その他、就業環境を害する不適切な言動

（2）セクシュアルハラスメント

職場における性的な言動により、職員の就業環境を害したり、職員の雇用上の不利益につながったりする行為をいいます。

- 性的な冗談・からかい
- 不必要な身体接触
- 性的な関係を求める言動
- 容姿・身体等についての不適切な発言
- 性的な画像・メッセージ等の送信
- 利用者宅で職員が受ける性的な言動

（3）妊娠・出産等に関するハラスメント

妊娠、出産、妊娠・出産に関する制度・措置の利用等に関する言動により、職員の就業環境を害する行為をいいます。

- 妊娠・出産を理由とした嫌がらせ
- 産前産後休業等の利用を妨げる言動
- 妊娠・出産等を理由として退職等を促す発言
- 妊娠・出産等に関して職員を不利益に扱う言動

（4）育児・介護休業等に関するハラスメント

育児休業、介護休業、子の看護等休暇、介護休暇、育児・介護のための所定労働時間の短縮等の制度利用に関する言動により、職員の就業環境を害する行為をいいます。

- 制度利用を理由とした嫌がらせ
- 制度利用を妨害する発言・行為
- 制度利用を理由として退職等を促す発言
- 制度利用者を不当に評価・排除する言動

（5）カスタマーハラスメント

利用者・家族等その他の顧客等からの言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、そのことにより職員の就業環境が害されるものをいいます。

- 暴力、物を投げる等の身体的攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- 継続的・執拗な苦情や要求
- 長時間の拘束、居座り等
- 契約・制度上のサービス範囲を著しく超える要求
- 不当な金銭・謝罪等の要求
- 性的な言動、身体への不必要な接触
- 職員の個人情報等の無断掲載
- 電話・SNS 等による不当な攻撃
- その他、職員の就業環境を害する不当な言動

なお、正当な苦情・要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。また、障害のある利用者等から合理的配慮を求めること自体はカスタマーハラスメントには該当しません。

（6）求職者等に対するセクシュアルハラスメント

採用面接、職場見学、インターンシップ、実習その他の求職活動等の場面において、当事業所の職員が求職者等に対して性的な言動を行い、求職活動等を阻害する行為をいいます。

- 採用面接等での性的な発言・質問
- 性的な関係を求める言動
- 容姿・身体等への不適切な発言
- SNS 等を通じた不適切な性的言動

- 実習・見学等における不適切な接触・発言

4. 職員・管理者の責務

- 職員は、相手の人格を尊重し、ハラスメントを行わないようにします。
- 管理者は、ハラスメントを防止するための環境整備と職員への周知を行います。
- 職員は、ハラスメントを受けた場合、可能な範囲で記録し、相談窓口へ相談します。
- ハラスメントを目撃した職員も、必要に応じて管理者等へ報告します。

5. 相談窓口

相談窓口：訪問看護めいゆ～る　管理者　北川

電話：052-938-9791

受付時間：月曜日～金曜日 9:00～18:00

相談内容は必要な範囲で共有し、プライバシーに十分配慮します。緊急時や生命・身体に危険がある場合は、110 番・119 番等の利用を優先します。

6. 相談を受けた場合の対応

① 相談の受付

相談者の話を丁寧に聴き、安全・プライバシーに配慮します。

② 事実確認

相談者及び関係者から必要な範囲で事実関係を確認します。

③ 被害者への配慮

勤務変更、担当変更、複数名対応、休暇等、必要な措置を検討します。

④ 行為者への対応

事実確認の結果に基づき、就業規則等に従って適切に対応します。

⑤ 再発防止

原因を検討し、研修、業務体制の見直し、ルールの周知等を行います。

7. 訪問看護におけるカスハラ・安全確保

- 利用者宅で安全が確保できない場合、無理に対応を継続せず、安全な場所へ退避します。
- 暴力、脅迫、危険物の提示等、緊急性が高い場合は警察等へ通報します。
- 必要に応じて、複数名訪問、家族等の同席、訪問方法の変更等を行います。
- 主治医、介護支援専門員、相談支援専門員、地域包括支援センター、市区町村等と連携します。

- 安全かつ適切なサービス提供の継続が困難な場合は、関係機関と連携し、サービス提供の中止・契約上の対応等を検討します。

8. 特に悪質なハラスメントへの対応

暴力、脅迫、犯罪に該当する可能性のある行為、職員の生命・身体に危険を及ぼす行為等については、事業所内での解決に固執せず、警察その他の関係機関への相談・通報を行います。必要に応じて訪問の中止、担当者変更、複数名対応、サービス提供方法の見直し等を行います。

9. プライバシーの保護

相談者及び関係者のプライバシーを保護するため、相談内容、個人情報等を適切に管理します。相談・調査に関わった職員は、正当な理由なく相談内容を第三者に漏らしません。

10. 不利益な取扱いの禁止

ハラスメントについて相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、解雇、降格、減給、配置上の不利益その他の不利益な取扱いを行いません。

11. 研修・周知

当事業所は、ハラスメント防止のため、職員に対する研修・周知を継続的に行います。特に訪問看護における利用者宅での安全確保、カスハラへの初期対応、相談・報告方法について周知します。管理者等についても、相談を受けた場合に適切に対応できるよう必要な知識・対応方法の習得に努めます。

12. 利用者・家族等へのお願い

当事業所は、利用者・家族等からの正当なご意見や苦情を大切にし、サービスの改善に努めます。一方で、職員の安全と人権を守るため、暴力、脅迫、侮辱、性的な言動、過度な要求その他社会通念上相当な範囲を超える行為はお控えください。安全なサービス提供が困難となった場合には、関係機関と連携し、訪問方法の変更、サービス提供の中止等を検討する場合があります。

13. 記録・情報共有

ハラスメントに関する相談・発生事案については、必要な範囲で日時、場所、関係者、具体的な言動、対応内容等を記録します。記録は個人情報保護に配慮して管理し、安全確保や再発防止のために必要な範囲で共有します。

14. 見直し

本指針は、法令、国・自治体の通知、事業所の実情、発生事例等を踏まえ、必要に応じて見直します。

附則

本指針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行します。