

ハラスメント防止対策指針

訪問看護ステーションあらかわ

1. 目的

訪問看護ステーションあらかわは、職員が安心して働ける環境を整備し、安全かつ質の高い訪問看護サービスを継続的に提供することを目的として、本指針を定める。

訪問看護は利用者宅で1対1となる場面が多く、暴言・暴力・セクシュアルハラスメント等のリスクが存在するため、当ステーションはあらゆるハラスメント行為を容認しない。

2. 適用範囲

本指針は以下の者を対象とする。

- ・当ステーション全職員（常勤・非常勤・委託含む）
- ・利用者
- ・利用者家族
- ・関係事業所
- ・その他サービス提供に関係する者

3. ハラスメントの定義

（1）パワーハラスメント

優越的な関係を背景に、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害する行為。

例)

- ・威圧的な叱責
- ・人格否定
- ・長時間の拘束
- ・過度な要求

（2）セクシュアルハラスメント

性的な言動により、職員に不快感を与え、就業環境を害する行為。

例)

- ・身体接触
- ・性的発言
- ・容姿への執拗な言及
- ・私的交際の強要

（3）カスタマーハラスメント

利用者または家族等からの著しい迷惑行為、不当要求、暴言・暴力等。

例)

- ・怒鳴る、威嚇する
- ・差別的発言
- ・暴力行為
- ・金銭要求
- ・SNS 等への誹謗中傷
- ・長時間の拘束
- ・飲酒状態での対応強要
- ・刃物等による威嚇
- ・性的言動

4. 基本方針

当ステーションは、以下を基本方針とする。

- 1) ハラスメント行為を容認しない。
- 2) 職員の安全確保を最優先とする。
- 3) 職員が一人で問題を抱え込まない体制を整備する。
- 4) ハラスメント発生時は組織として対応する。
- 5) 必要時には訪問中止、担当変更、複数訪問、契約終了等を検討する。

5. 職員の対応原則

職員は、ハラスメント行為を受けた場合、または危険を感じた場合には、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
- 4) 速やかに管理者へ報告する
- 5) 事実を記録する
- 6) 記録内容
 - ・発生日時
 - ・発言内容
 - ・状況
 - ・同席者
 - ・対応経過

6. 管理者の対応

管理者は報告を受けた場合、速やかに事実確認を行い、必要な対応を実施する。

対応例)

- ・利用者・家族への説明
- ・担当変更
- ・複数名訪問への切り替え
- ・主治医・ケアマネジャーとの連携
- ・サービス調整
- ・訪問一時中止
- ・契約終了の検討

※重大な暴力・脅迫行為等については、警察・行政・弁護士等へ相談する。

7. 相談体制

職員が安心して相談できるよう、相談窓口を設置する。

相談先)

- ・管理者
- ・主任
- ・法人ハラスメント相談担当者：神谷事務長

※相談したことを理由に不利益な取り扱いを行わない。

8. 利用者・家族へのお願い

当ステーションは、職員と利用者双方が安心できる関係づくりを大切にしている。

以下の行為が認められた場合、サービス提供方法の見直し、訪問中止、契約終了等を行う場合がある。

- ・暴言
- ・暴力
- ・威嚇行為
- ・セクシュアルハラスメント
- ・不当要求
- ・長時間拘束
- ・SNS 等での誹謗中傷

9. 教育・研修

当ステーションは、ハラスメント防止のため、定期的（年1回以上）に研修を実施する。

研修内容例)

- ・カスタマーハラスメント対応

- ・危険予知
- ・接遇
- ・感情コントロール（アンガーマネジメン）
- ・緊急時対応
- ・記録方法

10. 再発防止

ハラスメント事案発生後は、必要に応じて事例検討を行い、再発防止に努める。

附則

本指針は令和 8 年 4 月 1 日より施行する。