

# ハラスメント防止のための指針

合同会社Find Strength  
訪問看護ステーション Blue Stars

## 1. 基本方針

当ステーションは、利用者・家族・職員が互いに尊重し、安全で安心できる環境を維持するため、ハラスメントの防止を重要な責務とする。ハラスメントの未然防止、早期発見、適切な対応を通じて、健全な職場環境と質の高い訪問看護サービスの提供を目指す。

## 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、以下の行為を指す。

### ●パワーハラスメント

職務上の地位や関係性を背景に、身体的・精神的な苦痛を与える行為。例：威圧的な言動、過度な叱責、業務上必要性のない指示、過重な業務負担の強要。

### ●セクシュアルハラスメント

性的な言動により、相手に不快感・屈辱感を与える行為。例：性的な冗談、身体への不必要な接触、性的関係の要求。

### ●マタニティ・パタニティハラスメント

妊娠・出産・育児に関する不利益な取り扱いや不適切な言動。

### ●カスタマーハラスメント

利用者・家族からの暴言、過度な要求、人格否定、威圧的な態度など、職員に精神的・身体的苦痛を与える行為。

## 3. ハラスメント防止委員会の設置

ハラスメント防止の取り組みを継続的に推進するため、ハラスメント防止委員会を設置する。

### ●構成

- ・ 委員長：管理者
- ・ 委員：職員代表、看護師、事務担当など

### ●役割

- ・ ハラスメント事案の相談・調査・対応
- ・ 再発防止策の検討

- ・ 職員への周知・研修の企画
- ・ 職場環境の定期的な評価

## 4. ハラスメントの相談・報告

### ●相談窓口

職員は、管理者または委員会へ相談できる。相談者のプライバシーは最大限保護し、不利益な扱いは一切行わない。

### ●報告対象

- ・ 職員間のハラスメント
- ・ 利用者・家族からのハラスメント
- ・ 外部関係者による不適切行為
- ・ ハラスメントが疑われる事象（未遂・兆候を含む）

## 5. 事案発生時の対応

1. **相談・報告の受付** 相談者の意向を尊重し、事実確認の方法を協議する。
2. **事実確認** 関係者への聞き取り、記録の確認などを行う。
3. **対応策の決定** 必要に応じて訪問調整、担当変更、利用者への説明、職員間の調整を行う。
4. **再発防止策の策定** 委員会で原因分析し、改善策を職員へ周知する。
5. **記録の保管** 相談内容・対応経過・改善策を適切に記録し、事業所が管理する。

## 6. カスタマーハラスメントへの対応

訪問看護では利用者・家族からのハラスメントが起こり得るため、以下の対応を行う。

- ・ 暴言・威圧的態度が続く場合は、管理者が介入し訪問方法を調整
- ・ 安全確保が困難な場合は、複数訪問・担当変更・訪問中止を検討
- ・ 必要に応じてケアマネ・主治医・行政と連携
- ・ 職員の心理的負担を軽減するため、相談体制を整備

## 7. 職員への研修・啓発

- ・ 年1回以上のハラスメント防止研修を実施
- ・ 新任職員には必ずハラスメント防止教育を行う
- ・ 事例検討を通じて、適切なコミュニケーションと対応力を養う

## 8. 職場環境の整備

- ・ 職員の意見を定期的に収集し、職場環境を評価
- ・ 過重労働や不公平な業務分担を防ぐ
- ・ 心理的安全性を確保し、相談しやすい風土を醸成する

## 9. 不利益取り扱いの禁止

相談・報告を行った職員に対し、不利益な扱いを行わない。また、相談者・関係者のプライバシーを厳守する。

## 10. 指針の公開

職員がいつでも確認できるよう、事業所内に掲示し、必要に応じて利用者・家族にも説明できるよう整備する。

附則 この指針は令和 6 年 7 月 1 日より施行する