

ハラスメント防止に関する指針

基本的考え方

合同会社みずたまは、「訪問看護ステーション みずたま」において高齢者を含めた全利用者に対してより良いサービスを提供できる環境を確保するとともに、職員の心身の安全を確保し、職場及び訪問先におけるハラスメントを防止するために、本指針を定めることとする。

本方針におけるハラスメントとは、以下のとおりである。

《職場》

(1) パワーハラスメント

職場において、職務上の地位など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あり、以下のようなものを指す。

- ① 身体的な攻撃(暴行・障害など)
- ② 精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言など)
- ③ 人間関係の切り離し(隔離・仲間外れ・無視など)
- ④ 過小な要求(仕事を与えない、又は能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じるなど)
- 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、仕事の妨害など)
- ⑥ 個の侵害(私的なことに過度に立ち入ることなど)

(2) セクシュアルハラスメント

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など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、以下のようなものを指す。

- ① 性的な内容の発言(性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂を流布すること、性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すことなど)
- ② 性的な行動(性的な関係を強要すること、性的な内容の電話・手紙・メールなどを送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートへの執拗に誘うこと、性的な画像を見せること、性別の偏見により職務内容を決めること、主席でのお酌やデュエットなどの強要など)

(3) 妊娠、出産、育児、介護などに起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業などの利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護などの当事者である職員の職場環境が害される行為をいう。

《訪問先》

利用者・家族等から従業員へのハラスメント、及び従業員から利用者・家族等へのハラスメントの両方を指す。

(1) 身体的暴力(回避したため危害を免れたケースを含む)

例:ものを投げる、叩く、蹴る、唾を吐くなど、身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

(2) 精神的暴力(個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)

例:大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求をする、暴言を吐くなど、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為)

(3) セクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

例:介護従業者の身体に不必要に触る、性的な話をしたり図画を見せたりする

職場におけるハラスメント対策

当社事業所の従業員間及び取引業者、関係機関の従業員、利用者・家族との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う。

- (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日頃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。

ハラスメント防止のために、本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、管理者が窓口を担当する。

- (1) ハラスメントの相談を行った従業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従業員については、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、本部(総務部)で検討する。

訪問先におけるハラスメント対策

従業員による利用者・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、以下の対策を行う。

(1) 以下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 従業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、又は従業員からハラスメントを受けた場合は、気軽に管理者に連絡いただく
- ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと

利用者・家族から、暴力やセクシュア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、上司及び管理者に報告・相談を行う。

管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、会議で検討をし、必要な対応を行う。

従業員研修

以下の事項について、入職時及び年 1 回以上の随時研修を行う。

- (1) 本基本指針
- (2) サービスの内容
 - ・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) 従業員個人の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、また、できるだけその出来事を客観的に記録すること
- (6) 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
- (7) 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

苦情・相談への対応

苦情・相談への対応は以下の通り行う。

- (1) 苦情・相談の申し出

職員・利用者及びその家族などは管理者やハラスメント対策委員に、職場及び訪問先におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。また、当事者ではないが他の職員などが受けているハラスメントについて不快に感じた職員なども申し出ることができる。

- (2) 相談窓口

訪問看護ステーションこころ 管理者 090-6119-8352

- (3) ハラスメント対策委員会の設置

- ① 構成

訪問看護ステーション みずたま 管理者 菅 優以子

訪問看護ステーション みずたま ハラスメント対策委員 菅 涼太郎

② 委員会の開催

年に1回以上開催する。その他、必要な都度（ハラスメント事案発生時など）開催する。

③ 委員会の役割

指針・マニュアルの整備に関すること

ハラスメント事案が発生した場合の関係者への対応及び、再発防止に関すること

ハラスメントに関する職員への指導

ハラスメント防止の取り組みに関すること

(4) 秘密の保持

苦情・相談に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩してはならない。

(5) 不服申し立て

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化などにより、必要に応じて本指針の見直しを行うこととする。

利用者などに対する指針の掲示

本指針は利用者・家族や関係機関が閲覧できるよう掲示する。

またホームページ等にも公表し、利用者及び家族がいつでも自由に閲覧できるようにする。

〒907-0004 沖縄県石垣市登野城 943-1

0980-87-8458

事業者番号 4760790149

この指針は令和6年9月1日から施行する。