

1. 目的

本ルールは、利用者・家族からの暴言、威圧的言動、不当要求等のカスタマーハラスメントから職員を守り、安全な訪問看護業務を継続することを目的とする。

2. 使用目的

ICレコーダーは以下の場合に使用する。

- ① ハラスメントが発生した場合
- ② 発生が予測される場合
- ③ 事業所が必要と判断した場合

目的は事実確認および職員保護であり、通常のケア記録目的では使用しない。

3. 使用方法

- ・原則として録音開始時に「安全確保のため録音させていただきます」と説明する。
- ・緊急時や説明が困難な状況では、職員判断で録音を開始できる。
- ・訪問終了後は速やかに管理者へ報告する。

4. データ管理

- ・録音データは事業所管理のもと保管する。
- ・外部への持ち出しは禁止する。
- ・保存期間は原則6か月とし、必要時を除き消去する。
- ・第三者提供は、法令に基づく場合を除き行わない。

5. 対象となる行為

- ・人格否定、暴言、差別的発言
- ・威圧、脅迫
- ・長時間拘束や不当要求
- ・セクハラ行為
- ・その他職員が恐怖や強い不安を感じる言動

6. 利用者への周知

- ・重要事項説明書に録音対応の可能性を明記する。
- ・事業所内に「ハラスメント対策実施中」の掲示を行う。