

ハラスメント防止対策に関する基本方針

(目的)

1. 株式会社 Heart care は、全職員が心身ともに健康で安全に、そして安心して働くことができる就業環境を確保することを目的として本方針を定める。 職員の人権と尊厳が守られ、その能力を十分に発揮できる環境を整えることが、結果として利用者に対する安全で質の高い訪問看護サービスの継続的な提供に繋がるものとする。 そのため、利用者および家族等からの不適切な言動（カスタマーハラスメント）に対しても、組織として適切かつ毅然と対応する。

(基本方針)

2. 当社は、ハラスメント防止に向けて以下の基本方針を掲げる。

(1) ハラスメントの根絶

職場内、並びに利用者やその家族等との間における、いかなるハラスメント行為も決して許容しない。

(2) 職員の保護と組織としての対応

万が一ハラスメントが発生した場合は、被害職員の心身の安全と健康保護を最優先とする。理不尽な要求や迷惑行為に対しては、組織として毅然と対応する。

(3) 相互尊重と信頼関係の構築

互いの人権と尊厳を尊重し、信頼関係に基づいたコミュニケーションを図ることでより良いケア環境を共に構築する。

(ハラスメントの定義)

3. 本方針におけるハラスメントとは、下記の通りである。

(1) 職場におけるハラスメント

① パワーハラスメント

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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものをいう。

ア 身体的な攻撃(暴力・傷害)

イ 精神的な攻撃(脅迫・名誉毀損・侮辱・暴言)

ウ 人間関係の切り離し(隔離・無視)

エ 過小な要求(仕事を与えない、または能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる)

オ 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)

カ 個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)

② セクシュアルハラスメント

ア 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(噂)を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど)

イ 性的な行動

③ マタニティーハラスメント等

ア 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員の就業環境を害する行為

イ 職場において、従業員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度もしくは措置の利用の請求などまたはその利用を阻害する行為

ウ 妊娠・出産等に関する言動により女性職員の就業環境を害する行為

エ その他、女性職員の結婚観等に対する誹謗・中傷する行為

(2) 職員と利用者やその家族間のハラスメント

利用者やその家族等から職員へのハラスメント及び職員から利用者やその家族等へのハラスメントの両方を指し下記のようなものをいう。

①身体的暴力(回避したため危害を免れたケースを含む)

ア 直接的な攻撃(叩く、蹴る、引っ掻く、胸ぐらをつかむなど)

イ 物を用いた攻撃(物を投げる、杖で叩くなど)

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る行為)

ア 威圧的な言動・誹謗中傷(大声を出す、暴言、SNS等での悪口など)

イ 不当な要求・拘束(理不尽な要求をする、長時間の電話や引き留めなど)

③セクシュアルハラスメント(性的ないやがらせ行為)

ア 性的な発言や要求(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求など)

イ 性的な行動(不必要に身体に触れるなど)

(3) カスタマーハラスメント

利用者やその家族等からの著しい迷惑行為を指し、下記のようなものをいう。

ア 過剰な要求(提供サービスの範囲を超えた対応や、特別扱いの強要など)

イ 不当な責任追及(過度な叱責、土下座や謝罪文の強要など)

ウ 金銭等の要求(不当な慰謝料の請求、物品の無償提供の要求など)

エ 執拗なクレーム(同じクレームの執拗な繰り返し、長時間の居座りなど)

オ 脅迫的な言動(SNSへの暴露をほのめかす脅し、権威を振りかざした威圧など)

(4) 関係機関等からのハラスメント

業務上関わりのある他の関係機関(他事業所、医療機関、行政機関など)からの、優越的な立場を利用した不当な行為や著しい迷惑行為を指し下記のようなものをいう。

- ア 不当な要求（契約範囲外の業務の強要、無理な対応の強要など）
- イ 威圧的な言動（見下した態度や言葉遣い、会議や電話での大声や暴言など）
- ウ 不当な拘束（長時間の電話、会議等での執拗な引き留めなど）
- エ 業務妨害・誹謗中傷（事実無根の悪評を他機関に流布する、不当な業務妨害など）

（職場におけるハラスメント対策）

4. 当事業所の職員間及び職員と在宅サービス事業者や関係機関等との間において、上記2に揚げるハラスメントが発生しないように下記の取り組みを行う。
- （1）円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する。
 - （2）ハラスメント防止に十分な配慮を行うこととする。
 - （3）ハラスメントの相談窓口（ハラスメント対策委員会）を職場内に設置し、窓口を担当する。
 - （4）ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
 - （5）ハラスメントを行ったと指摘された職員には、弁明の機会を保証する。
 - （6）職場のハラスメントについては、管理者は慎重な判断と措置を行わなければならない。
また、管理者は、その判断結果によって、新たに職場内でハラスメントが起きないように配慮すること。

（職員と利用者やその家族間とのハラスメント対策）

5. 職員と利用者やその家族間とのハラスメント防止に向けて、次の対策を行うこととする。
- （1）利用者やその家族への周知事項について
 - ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用への理解
 - ② 職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 職員へのハラスメントや疑わしい行為を行わないこと
 - ⑤ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメント又はハラスメントと疑わしい態度や行為を受けた場合は、速やかに管理者に連絡すること
 - ⑥ ハラスメント行為が認められた場合や、職員の安全確保が困難と事業所が判断した場合には、サービスの提供を一時中止、または契約を解除する場合があること
 - ⑦ 悪質なハラスメントや犯罪行為に該当すると判断した場合は、警察や弁護士等へ相談・通報すること

（管理者の責務）

6. 管理者の責務は、以下のとおりとする。
- （1）職員又は利用者とその家族から報告や相談があれば、速やかに問題点や課題を整理し、必要な対応を図らなければならない。

- (2) 当事者の個人情報やメンタルヘルスには十分に配慮する。
- (3) 事業所だけでの解決が難しい場合は、医師・行政機関・ケアマネジャーら関係者に相談し、適切な解決策を講じなければならない。
- (4) 報告や相談、解決に向けた取り組み等、時系列に記録、保管すること。なお、ここで知り得た情報等は、秘密保持に十分留意すること。

(職員研修の実施)

7. ハラスメント防止のために、本基本方針を徹底するために、職場内でハラスメント研修を定期的（年1回以上）に実施する。

(研修の主な内容)

8. 下記の事項について、入職時及び職場内研修で周知徹底する。

- (1) 本基本方針に関すること
- (2) 提供する訪問看護サービスの内容に関すること
 - ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明と同意、並びに十分な理解を得ること
 - ② 介護保険制度や医療保険制度、契約の内容を超えたサービスは提供できないこと
 - ③ 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
 - ④ 金品などの心づけのお断り
- (3) 誤解を招く服装や身だしなみとして注意すべきこと
- (4) 誤解を招かないための接遇態度とコミュニケーション
- (5) 個人情報と秘密保持義務について
- (6) 利用者やその家族等からの苦情、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、できるだけその件に関して客観的に記録すること
- (7) ハラスメントを受けたと感じられた場合には、速やかに管理者またはハラスメント対策委員会に報告・相談すること
- (8) その他、利用者やその家族等から理不尽な要求があった場合には、できない旨をきちんと説明した後、速やかに管理者またはハラスメント委員会に報告・相談することまた、カスタマーハラスメントに直面した際の具体的な対応方法について学ぶこと

(本方針の閲覧)

9. 利用者等に対する当該方針の閲覧に関する事項

本方針は、いつでも自由に利用者及び家族や職員等が閲覧できる場所に設置するとともに、事業所のホームページにも公表し、閲覧をできるように配慮する。

(その他)

10. 本基本方針にないことは、必用に応じて利用者及びその家族並びに医師・行政機関

ケアマネジャーら関係者と協議して見直していくこととする。

附則

この方針は、令和元年 10 月 1 日より施行する。

この方針は、令和 4 年 10 月 1 日より施行する。

この方針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行する。

株式会社 Heart care