

# ステップケア訪問看護サービス ハラスメント防止指針

## 1. 目的

当ステーションは、すべての職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保し、利用者に質の高い訪問看護サービスを提供することを目的として、本指針を定める。ハラスメントは職員の人格・尊厳を侵害し、心身の健康や業務遂行に重大な影響を及ぼすものであり、当ステーションはあらゆるハラスメント行為を許容しない。

## 2. 適用範囲

本指針は、当ステーションに勤務するすべての役員、管理者、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、事務職員、パート職員、派遣職員その他業務に従事する者に適用する。また、利用者、家族、関係事業者等からのハラスメントについても対象とする。

## 3. ハラスメントの定義

### (1) パワーハラスメント

職務上の優越的な関係を背景として、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、就業環境を害する行為。

#### 【例】

- 人格を否定する発言
- 執拗な叱責や威圧的な指導
- 無視、孤立させる行為
- 過大又は過小な業務の強要

### (2) セクシュアルハラスメント

相手の意に反する性的な言動により、就業環境を害する行為。

#### 【例】

- 性的な冗談や発言
- 不必要な身体接触

- 性的関係を迫る言動
- 容姿に関する執拗な発言

### (3) 妊娠・出産・育児・介護等に関するハラスメント

妊娠、出産、育児休業、介護休業等の制度利用を理由とした嫌がらせや不利益な取扱い。

### (4) カスタマーハラスメント（利用者・家族等によるハラスメント）

利用者や家族等からの社会通念上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。訪問看護において特に重要なハラスメントと位置づける。

#### 【例】

- 暴言、威嚇、脅迫
- 性的な発言や接触
- 長時間の拘束や執拗なクレーム
- 土下座等の過度な謝罪要求
- 飲酒状態での対応強要
- 訪問時間外の頻回な私的連絡
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 身体的暴力や物を投げる行為

## 4. 基本方針

当ステーションは次の事項を基本方針とする。

1. あらゆるハラスメントを認めない。
2. 職員の人格と尊厳を尊重する。
3. 相談者及び協力者に不利益な取扱いを行わない。
4. 相談内容の秘密を保持する。
5. 利用者・家族等によるハラスメントに対しては、組織として対応し、職員を守る。

## 5. 職員の責務

職員は以下を遵守する。

- 相手の人格を尊重し、適切な言動を心がけること。
- ハラスメント行為を行わないこと。

- ハラスメントを受けた、又は見聞きした場合は速やかに報告・相談すること。
- 調査や再発防止に誠実に協力すること。

管理者は、ハラスメントの未然防止、相談対応、再発防止に責任を持つ。

## 6. 相談窓口

ハラスメントに関する相談窓口を設置する。

### 【相談窓口】

管理者 渡邊 彩

電 話 04-7161-2376

相談は本人だけでなく、同僚や第三者からの申し出も受け付ける。

## 7. ハラスメント発生時の対応

相談又は報告を受けた場合、管理者は速やかに以下の対応を行う。

1. 被害職員の安全確保・心身への配慮
2. 事実確認（関係者への聞き取り等）
3. 必要に応じた訪問体制の変更（複数名訪問、担当変更等）
4. 利用者・家族への説明及び是正の要請
5. 再発防止策の検討・実施
6. 就業規則に基づく必要な措置

特に暴力や重大な脅迫があった場合は、警察等の関係機関と連携する。

## 8. 訪問看護におけるカスタマーハラスメントへの具体的対応

訪問看護は利用者宅でのサービス提供であるため、以下の対応を行う。

### (1) 事前対応

- 契約時に「ハラスメント防止に関する説明」を行う。
- 利用者・家族に対し、職員への暴言・暴力・性的言動等は認められないことを説明する。

- 必要に応じて重要事項説明書にハラスメント対応方針を記載する。

## (2) 発生時対応

- 職員は危険を感じた場合、無理に対応を継続せず退避する。
- 速やかに管理者へ報告する。
- 管理者は事実確認のうえ、利用者・家族へ改善を求める。
- 改善が見込めない場合は、担当変更、複数名訪問、サービス提供方法の見直しを行う。
- 重大なケースでは、関係機関と連携し、サービス利用契約の解除を含め検討する。

## 9. 研修及び周知

当ステーションは、年1回以上、全職員を対象としたハラスメント防止研修を実施する。  
また、本指針を事業所内に掲示し、職員がいつでも閲覧できるようにする。

## 10. 指針の見直し

本指針は、法令改正や事業所の実情に応じて適宜見直しを行う。

## 附則

本指針は令和8年4月1日より施行する。