

ハラスメント防止のための指針

株式会社シナジー
訪問看護ステーションすずらん
訪問介護ステーションいろは

1 基本方針

株式会社シナジー(以下「事業所」という)は、利用者に対して安定したサービスを提供するため、事業所及び訪問先・利用者宅におけるハラスメント防止のための本指針を定める。

2 ハラスメントの定義

(1) 事業所におけるハラスメント

① パワーハラスメント

職場で行われる、以下の要素すべてを満たす行為

- ・ 優越的な関係を背景とした言動
- ・ 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ・ 職場環境が害されるもの

《例》：相手に物を投げつける/ 人格を否定するような言動を行う/ 気に入らない職員に対して嫌がらせのために仕事を与えない

② セクシャルハラスメント

職場で行われる職員の意に反する性的な言動により、職員が労働条件について不利益を受けたり、就業環境が害されること

《例》：性的な冗談やからかい/ 食事への執拗な誘い/ 必要なく身体へ接触する

(2) 介護現場におけるハラスメント

① 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

《例》：コップを投げつける/ 蹴られる/ 唾を吐く

② 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や暴力によって傷つけたり、おとしめたりする行為

《例》：大声を発する/ 怒鳴る/ 特定の職員に嫌がらせをする/ 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

③ セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

《例》：必要もなく手や腕を触る/ 抱きしめる/ 入浴介助中、あからさまに性的な話をする

④ カスタマーハラスメント

利用者・家族等が職員・事業所に対して理不尽なクレームや言動をすること

《例》：威圧的な言動/ 介護サービスの範囲を超える過剰な要求

3 ハラスメント対策委員会の設置

ハラスメント防止委員会の設置及びハラスメント防止に関する責務等、ハラスメント防止及び早期発見への組織的対応を図ることを目的に、次のとおりハラスメント防止委員会(以下「委員会」という)を設置するとともにハラスメント防止に関する責任者を定めるなど必要な措置を講じる。

- (1) 委員会の名称は「ハラスメント防止委員会」とする
- (2) 委員会の委員長は管理者が務める
- (3) 委員会は年 1 回以上開催する
- (4) 委員会は以下の事等を協議する
 - ① ハラスメント防止対策に関する指針の整備に関すること
 - ② ハラスメント事案が発生した場合の関係者の対応及び再発防止に関すること
 - ③ ハラスメントに関わる職員への指導に関すること
 - ④ ハラスメント防止の取り組みに関すること

4 ハラスメント対策

- (1) 事業所において、本指針に基づいたハラスメント防止を徹底する定期的な研修(年 1 回以上)を実施する。
新規採用される職員には、入職時にハラスメント防止研修を実施する。
- (2) 利用者や家族に対しては、訪問看護契約時等にハラスメントについて説明する。

5 ハラスメントが発生した場合の対応について

- (1) 職員の安全確保
ハラスメントが発生した際には、まず職員の安全を確保することが重要である。管理者は、状況を迅速に把握し、職員を安全な状態に保つための措置をとる。これには、安全な場所への移動や緊急時の対応が含まれる。
- (2) ハラスメントの状況把握と対応指示
職員の安全が確保された後、管理者はハラスメントの具体的な状況を把握し、被害者と加害者双方への適切な対応を指示する。状況に応じて、外部の関係者との連絡や通報も行う。
- (3) 迅速な対応と情報提供
ハラスメントが発生した場合、迅速な対応が求められる。関係する利用者やその家族への情報提供と説明も行い、事態の早期解決に努める。
- (4) 問題の原因分析
ハラスメントの原因を正確に把握し、その根本原因を分析して明らかにすることが重要である。介護現場の特性を考慮し、事実関係の確認と詳細な分析を行う。

6 ハラスメントに関する相談窓口と対応

- ① ハラスメントに関する窓口担当者は管理者とする
- ② 相談窓口担当者は職員からの報告・相談を受けたら、必要な対応を行う
- ③ 相談窓口担当者は被害者への配慮のための取り組み(メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない等)を行う

- ④ 相談窓口担当者は相談や報告のあった事例を検討し、マニュアルを整備・更新する

7 本指針の閲覧について

本指針は利用者・家族や関係機関により希望があった場合にはすぐに閲覧できるようにしておくとする。また、ホームページで公表し、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。

附則

この指針は、令和 6 年 4 月 1日より施行する

令和 8 年 4 月 1日変更