暴力・ハラスメント防止のための指針

目的

1、訪問看護師及び訪問リハビリ職員に対する暴力・ハラスメント行為についての要因、対応について十分に理解する。

2、全職員の安全を確保する為、効果的な予防措置を講じ発生時には迅速な対応をする。

3、職員が安心して働ける環境を確立する危機管理体制の整備、組織基盤を強化する。

1、暴力・ハラスメント防止に対する基本的な考え方

ア、訪問先・利用者宅でのハラスメント（利用者及びその家族　⇒　職員）

（1）パワーハラスメント

①身体的暴力

身体的な力を使って、嫌がらせや危害を及ぼす行為（回避により危険を逃れたケースを含む）

・物を投げる/蹴る/叩かれる/ひっかく/つねる/唾をはかれる

②精神的な暴力

個人の尊厳や人格を心無い言動や態度によって心理的に傷つけたり、見下したり、敬意の欠如を示す行為

・攻撃的な態度で大声を出す/威圧的な態度で文句を言う/サービスの監視/理不尽なサービスの要求/特定の職員以外に批判的な言動/無視をする

③カスタマーハラスメント

利用者・家族等が職員・事業所に対して客であることを理由に理不尽なクレームや言動、無理難題を押し付けてくる行為

・威圧的な言動/サービスの範囲を超える過剰な要求/土下座の強要/不当な金銭の要求

④セクシュアルハラスメント

意思に反する性的誘い掛け、あるいは好意的態度の要求、必要のない接触、卑猥な言動など嫌がらせをする行為

・手や腕を触る/抱きつく/介助中に体を触る/性的画像を無理やり見せる/卑猥な言動を繰り返す
サービス提供と関係のない露出/性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言

イ、職場内におけるハラスメント（職員　⇒　職員）

（1）パワーハラスメント

優位性を背景に、業務の適正な背景を超えて精神的・身体的苦痛を与える行為

①身体的な攻撃（暴行・傷害）

・物を投げつける/殴打

②精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・酷い暴言）
・人格を否定するような言動/危害を与えるような物品の所持/業務遂行に関し、必要以上に長時間にわたる厳しい叱責の繰り返し/能力を否定するような言動及び外部にもらす/無視
③個人の侵害（私的なことに過度な干渉）
・職場以外での監視/了解のない写真撮影/了解のない個人情報の暴露

（2）セクシュアルハラスメント
①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問
・性的な冗談やからかい/性的な事実関係の質問/性的な内容の嘘の情報を流布/交際や性的交渉の強要
②不必要な身体への接触
③対価型セクシュアルハラスメント
・意に反する性的な言動に対して拒否や抵抗をした結果、不利益をうける/解雇、降格、減給
④環境型セクシュアルハラスメント
・意に反する言動により就業環境が不快なものとなり、能力発揮に重大な悪影響を与え、見過ごすことが出来ない支障が生じること
⑤マタニティハラスメント
妊娠や出産、育児を理由に女性労働者が職場で不当な扱いを受ける
上司や同僚から不快な言動を受け就業環境を害される
・心身の状態に対し配慮に欠ける言動/不適切な業務配分
⑥その他　悪質なクレーム

2、ハラスメントに関わる委員会の設置
（1）ハラスメント委員会を設置するとともに、ハラスメントに関する措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。
（2）委員会の委員長は、管理者が務める。
（3）委員会(検討会)は、年2回以上及び適宜開催する。
（4）委員会の審議事項は次のとおりとする。
①ハラスメントに対する基本理念、行動規範等及びステーションスタッフへの周知に関すること。
②ハラスメント防止のための指針等の整備に関すること。
③ステーションスタッフの人権意識を高めるための研修計画の策定に関すること。
④ハラスメントの早期発見に向けた取り組みに関すること。
⑤ハラスメントが発生した場合に、その対応に関すること。
⑥ハラスメントの原因分析と再発防止に関すること。

2、ハラスメント対策

（1）訪問先・利用者宅でのハラスメント対策

①訪問看護、訪問リハビリ契約時にハラスメントについて説明する

②ハラスメント発生時の初動が取れるような体制作り

③事業所内での情報共有　相談しやすい環境作り

④訪問担当の入れ替え

⑤ケア内容、方法の検討

⑥年1回以上の研修の実施

（2）職場内におけるハラスメント対策

①相談しやすい環境作り

②年1回以上の研修の実施

3、ハラスメントに関する対応

担当者　管理者　臼田

（1）当事者1人で対応させない

（2）プライバシーに十分に配慮し相談者、行為者に対し公平に対応する

・丁寧なヒアリング/業務内容の見直し/問題の分析

（3）聴取内容を整理し被害拡大防止、再発予防に取り組む

4、職員研修について

　暴力ハラスメント防止に関する基礎知識と適切な対応方法の言及・啓発をするとともに、事業所の方針を全職員に周知する。

（1）研修プログラムの作成

管理者、研修担当者がハラスメントの各種形態、徴候の認識、適切な対応方法を組み込んだ計画を立て職員教育を図っていく。

（2）定期的な研修・訓練の実施

年に 1 回以上全職員を対象に事例検討会を含む研修・訓練を実施する。

（3）人事異動者、新規採用者に対する研修

移動時、採用時にハラスメントに対する知識の習得、適切な対応を実施出来る能力を身に着けられるように研修を実施する

（4）研修内容の記録

研修実施日時、参加者、内容などを記録に残す。

５、利用者等に対する当該指針の閲覧

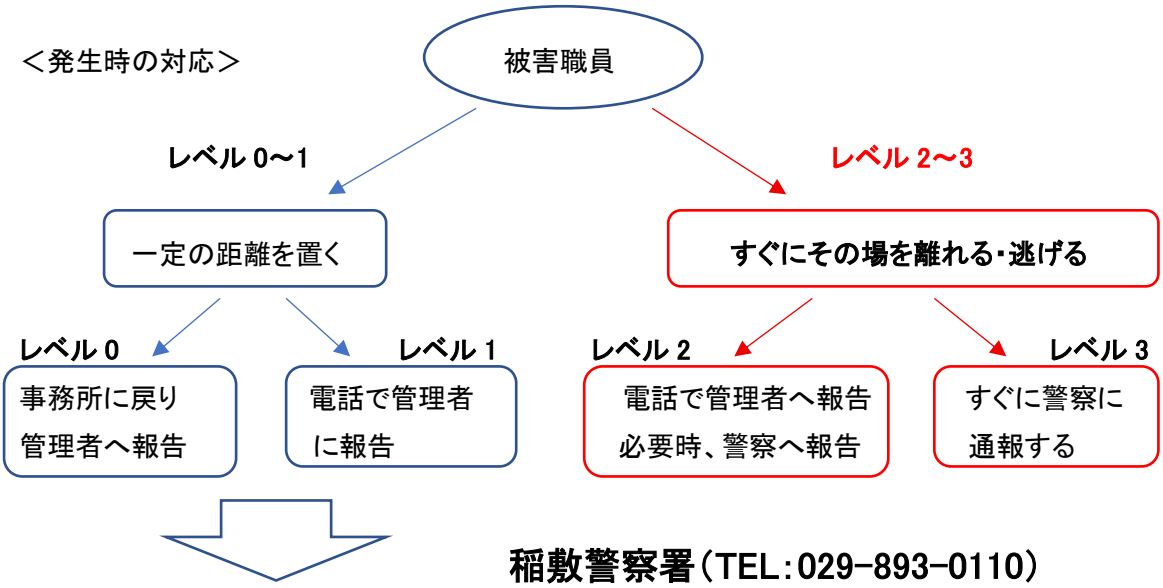
本指針は利用者等がいつでも閲覧することが出来るようにするとともに、ホームページにおいても閲覧可能な状態にする。

附則　本指針は 2023.4.1 より施行する

暴力・ハラスメントを受けた時の連絡・相談フローチャート

	レベル 0	レベル 1	レベル 2	レベル 3
定義	にらみつけたり、文句を言う、性的な嫌がらせや相手の望まない性的な言動をするなど不快を感じるレベル	大声を出したり、すごんだりして身の危険を感じるレベル	暴力をふるう、凶器を持ち出す、襲いかかるレベル	暴行・傷害発生レベル

＜発生時の対応＞



稲敷警察署（TEL：029-893-0110）

管理者、不在時はそれに代わる者へ連絡（TEL：090-2562-4993 携帯①）

※報告・連絡・相談

暴力・ハラスメント行為者、発生場所、発生経過、被害状況、自身の傷病状況を報告し、管理者の指示のもと行動する

＜発生後の対応＞

※　安全な訪問について事業所内で検討する

・「暴力・ハラスメント報告書」を作成する（別紙あり）

・管理者に事実を報告し、自分の感じていることを伝える

・訪問継続への不安などを管理者や職場のスタッフと共有する

・職場のスタッフや管理者に今後の対応や勤務体制を相談する