

ハラスメント防止および対応に関する指針

1. 基本方針

千葉メディカルセンター訪問看護ステーションでは、利用者様およびご家族との信頼関係を大切にし、安心・安全な訪問看護サービスの提供に努めています。

一方で、職員に対する暴言、暴力、威圧的言動、セクシャルハラスメント等の行為は、職員の尊厳や就業環境を損なう重大な問題であり、継続的なサービスに支障をきたします。

当事業所では、職員の安全確保と健全な支援環境維持のため、あらゆるハラスメント行為を容認しません。

2. ハラスメントの定義

以下のような行為をハラスメントとします。

(1) 身体的暴力

- ・ 殴る、蹴る、物を投げる
- ・ 身体を押す、つかむ
- ・ 刃物等による威嚇

(2) 精神的暴力・暴言

- ・ 大声で怒鳴る
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 威圧的な態度
- ・ 長時間の叱責
- ・ 「辞めさせる」などの脅迫行為

(3) セクシャルハラスメント

- ・ 不必要な身体接触
- ・ 性的な発言
- ・ 個人的交際の強要

- ・ わいせつ行為
- ・ 職員の容姿への執拗な言及

(4) カスタマーハラスメント

- ・ 過剰要求
- ・ 制度上対応できないサービスの強要
- ・ 不合理的な謝罪要求
- ・ SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・ 正当な理由のない長時間拘束

3. ハラスメント発生時の対応

当事業所では、ハラスメントが発生した場合、以下の対応を行います。

- ・ 状況確認及び記録
- ・ 管理者への報告
- ・ 組織的対応の実施
- ・ 必要時の訪問中断
- ・ 主治医・ケアマネジャー等との連携
- ・ 必要に応じ警察・弁護士等への相談
- ・ 悪質な場合は契約解除またはサービス提供中止

職員の安全確保を最優先とします。

4. 職員教育・研修

当事業所では、ハラスメント防止のため以下を実施します。

- ・ 定期的な研修
- ・ 新入職員教育
- ・ 事例共有
- ・ 緊急時対応訓練

5. 相談体制

利用者・家族等からの言動を含め、ハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談者のプライバシーに配慮した安心して相談できる体制を整えています。

- ・相談窓口は管理者が担当者として配置

6. 利用者様・ご家族様へのお願い

訪問看護は、利用者様と職員との信頼関係の上に成り立つサービスです。

安心してサービスを継続するため、以下についてご理解とご協力をお願い致します。

- ・職員への暴力・暴言・威圧行為は行わない
- ・セクシャルハラスメント行為を行わない
- ・制度上対応できない要求を繰り返さない
- ・SNS等への個人情報投稿を行わない

悪質な場合には、サービスを中止する場合があります。

附則

この指針は、令和8年6月1日から施行する。