

ハラスメント防止に関する指針

本指針は、NIST 訪問看護ステーション（以下「事業所」という。）における、職員が心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境の実現、及び利用者に対する質の高い訪問看護サービスの安定的な提供を目的として、職場内におけるハラスメント及び利用者・家族等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）の防止と、発生時の適切な対応について定めるものである。

第1条（目的）

本指針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律、雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律、育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律その他関係法令及び介護報酬に係る運営基準の趣旨を踏まえ、事業所におけるハラスメントの防止に関する基本的な考え方及び対応体制を明らかにすることを目的とする。

第2条（定義）

本指針において「ハラスメント」とは、次の各号に掲げるものをいう。

1 職場内ハラスメント

- （1）パワーハラスメント 職務上の地位や人間関係などの優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は就業環境を害する言動をいう。
- （2）セクシュアルハラスメント 性的な言動により、他の職員の就業環境を害し、又は当該言動への対応によって不利益を与える行為をいう。
- （3）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント 妊娠、出産、育児休業、介護休業等の申出又は取得等に関する言動により、就業環境を害する行為（いわゆるマタニティハラスメント・パタニティハラスメント）をいう。

2 カスタマーハラスメント

利用者又はその家族等（以下「利用者等」という。）から、その要求の内容の妥当性に照らして、社会通念上不相当な言動であって、当該言動により職員の就業環境が害されるものをいう。具体的には、次に掲げる行為を含む。

- （1）身体的暴力（殴る、蹴る、物を投げつける等の有形力の行使）

- (2) 精神的暴力（暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言、土下座の要求等）
- (3) セクシュアルハラスメント（性的な言動、身体への不必要な接触の強要等）
- (4) 過度な要求（契約内容を超えるサービスの強要、長時間の拘束、金品の要求等）
- (5) その他、職員に著しい精神的・身体的苦痛を与える不当な言動

第3条（基本方針）

- 1 事業所は、いかなる形態のハラスメントも、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康を害し、質の高いサービス提供を妨げるものであり、決して許容しないことをここに宣言する。
- 2 事業所は、ハラスメントの行為者が職員、管理者、利用者、家族、その他の関係者のいずれであっても、事実確認の上、毅然とした態度で対応する。
- 3 事業所は、利用者等からの正当な指摘・要望と、社会通念上不相当なカスタマーハラスメントとを区別し、正当なサービス改善の要望については真摯に対応する一方、不相当な言動に対しては、職員個人に対応を委ねず、組織として対応する。

第4条（事業所の責務及び体制整備）

事業所は、ハラスメントの防止及び発生時の適切な対応のため、次の措置を講ずる。

- 1 本指針を策定し、全職員に周知するとともに、事業所内の見やすい場所に掲示する。
- 2 相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整備する。
- 3 契約時に、利用者及び家族等に対し、ハラスメント防止に関する事業所の方針を説明する。
- 4 複数名での訪問、緊急時の連絡・退避手段の確保など、職員の安全を確保するための措置を講ずる（第11条に定めるもの）。
- 5 ハラスメントの事実が確認された場合は、サービス提供体制の見直し（訪問方法の変更、契約の見直し等）を含め、必要な対応を行う。
- 6 職員に対し、定期的な研修を実施する。

第5条（相談窓口）

職員は、自らがハラスメントを受けた場合、又はハラスメントを見聞きした場合には、次の相談窓口
に相談することができる。

相談窓口担当者	本庄郁恵
---------	------

電話番号	06-4708-7880
メールアドレス	(honbu@officehorie.jp)
受付時間	平日 9：00～18：00

- 1 相談は、電話、メール、面談等、相談者が希望する方法により受け付ける。
- 2 相談内容及び相談者のプライバシーは厳重に保護し、相談したこと又は事実確認に協力したことを理由として、相談者及び協力者が不利益な取扱いを受けることはない。
- 3 相談窓口は、内容に応じて速やかに管理者へ報告し、第7条に定める対応を行う。

第6条（ハラスメント発生時の対応）

ハラスメントの相談又は報告を受けた場合、事業所は次の手順により対応する。

- 1 相談窓口担当者は、相談者及び関係者から事実関係を速やかに確認する。
- 2 管理者は、事実確認の結果を踏まえ、必要に応じて行為者への注意・指導、業務体制の見直し、関係機関（警察、地域包括支援センター、市区町村、居宅介護支援事業所等）への相談・連携など、適切な措置を講ずる。
- 3 利用者等からのカスタマーハラスメントについては、複数職員での対応への切替え、サービス提供の一時中断、契約内容の見直し又は契約解除の検討など、職員の安全確保を最優先とした対応を行う。
- 4 対応の経過及び結果は記録し、管理者が保管する。
- 5 事業所は、再発防止のため、必要に応じて対応マニュアルの見直しや追加の研修を実施する。

第7条（不利益取扱いの禁止）

事業所は、ハラスメントの被害を相談した職員、事実確認に協力した職員に対し、そのことを理由として、解雇、降格、減給その他いかなる不利益な取扱いも行わない。

第8条（職員研修）

- 1 事業所は、全職員を対象に、採用時及び年1回以上、ハラスメントの防止に関する研修を実施する。
- 2 研修には、ハラスメントの定義及び具体例、相談窓口の利用方法、カスタマーハラスメントへの初期対応（複数対応の徹底、記録の取り方、緊急時の連絡・退避方法等）を含めるものとする。

第 9 条（利用者・家族等への周知）

- 1 事業所は、契約時の重要事項説明において、本指針の内容及びハラスメントに対する事業所の姿勢について、利用者及び家族等に説明する。
- 2 本指針は事業所内の見やすい場所に掲示するほか、利用者等から求めがあった場合には、いつでも閲覧に供する。

第 10 条（職員の安全確保のための措置）

- 1 過去にハラスメントの発生歴がある利用者等への訪問については、原則として複数名で対応する。
- 2 訪問時の緊急連絡手段（携帯電話、緊急通報システム等）を確保し、危険を感じた場合は速やかに退避できる体制を整える。
- 3 訪問記録には、利用者等の言動で気になった点を記録し、事業所内で情報共有を行う。

附則

本指針は、令和 7 年 7 月 1 日から施行する。

本指針の内容は、関係法令の改正等に応じて、必要な見直しを行う。

制定日：令和 7 年 7 月 1 日

運営法人：株式会社 Office 堀江

事業所名：NIST 訪問看護ステーション

代表者氏名：本庄郁恵

管理者氏名：本庄郁恵