

ハラスメント防止対策に関する基本方針

第1条（基本的考え方）

メディカルライナーズ有限会社が運営するメディカルライナーズ訪問看護ステーション、MLケアプランセンター板橋及びMLケアプランセンターとしま（以下「事業所」という。）は、全ての利用者に対し安全かつ質の高いサービスを提供するとともに、全ての職員が安心して働くことのできる職場環境の整備に努めます。

事業所は、職場内におけるハラスメント並びに利用者、その家族及び関係者等と職員との間で生じるハラスメントを重大な人権侵害として認識し、その防止及び適切な対応を推進するため、本方針を定めます。

また、関係法令及び事業所の各種規程を遵守し、ハラスメントのない健全な職場環境及びサービス提供環境の維持・向上に努めます。

第2条（ハラスメントの定義）

本方針におけるハラスメントとは、職場内におけるハラスメント及び利用者、その家族その他関係者等と職員との間で生じるハラスメントをいい、次に掲げる行為をいう。

（1）職場におけるハラスメント

① パワーハラスメント

職務上の地位、人間関係その他の優越的な関係を背景として行われる言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為をいう。

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

イ 精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言等）

ウ 人間関係からの切り離し（隔離、仲間外し、無視等）

エ 過小な要求（能力や経験とかけ離れた程度の低い業務のみを命じること等）

オ 過大な要求（遂行困難な業務の強要、業務妨害等）

カ 個の侵害（私生活への過度な干渉等）

② セクシャルハラスメント

職員の意に反する性的な言動により、職員に不利益や不快感を与え、又は就業環境を害する行為をいう。

ア 性的な発言、質問、冗談又はからかい

イ 性的な噂の流布

ウ 執拗な食事や交際の誘い

エ 性的な内容を含む言動又は行為

オ その他職員が不快と感じる性的言動

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、介護等に関する制度の利用又は申出を理由として、職員に不利益を与え、又は就業環境を害する行為をいう。

(2) 利用者、その家族その他関係者等と職員との間のハラスメント

利用者、その家族その他関係者等から職員に対して行われるハラスメント及び職員から利用者、その家族その他関係者等に対して行われるハラスメントをいう。

① 身体的ハラスメント

暴力行為その他身体に危害を及ぼす行為又はそのおそれのある行為

【例】叩く、蹴る、物を投げる、胸ぐらを掴む等

② 精神的ハラスメント

暴言、威圧的言動、誹謗中傷その他人格を傷つける行為

【例】大声で怒鳴る、脅迫する、理不尽な要求を繰り返す、SNS等で誹謗中傷する等

③ セクシュアルハラスメント

意に反する性的な言動又は行為

【例】身体への接触、性的発言、性的な誘い、容姿に関する不適切な発言等

④ カスタマーハラスメント

社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害する行為

【例】長時間にわたる拘束、不当な謝罪要求、制度上対応できない要求の繰り返し、威迫的な言動等

第3条（ハラスメント防止のための取組）

事業所は、全ての職員が安心して働くことのできる職場環境及び利用者が安心してサービスを利用できる環境を確保するため、ハラスメントの防止に向けて次の取組を行う。

- （1）職員間並びに職員と利用者、その家族及び関係機関等との間において、相互の人格及び人権を尊重し、良好なコミュニケーションの維持に努める。
- （2）ハラスメントの防止に関する基本方針の周知徹底を図るとともに、相談しやすい職場環境の整備に努める。
- （3）管理者は、職場内におけるハラスメントの発生防止に十分配慮し、職員からの相談又は報告に対して適切かつ迅速に対応する。
- （4）ハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合は、速やかに事実確認を行い、必要な改善措置及び再発防止策を講じる。
- （5）利用者、その家族その他関係者等からのハラスメントについては、職員の安全及び心身の健康の確保を最優先とし、組織的に対応する。
- （6）ハラスメントの防止及び適切な対応を推進するため、定期的な研修及び啓発活動を実施する。

第4条（相談窓口及び対応体制）

- （1）事業所は、ハラスメントに関する相談及び報告に適切に対応するため、相談窓口を設置するものとし、管理者をその担当者とする。
- （2）職員は、ハラスメントを受けた場合又はハラスメントに該当するおそれのある行為を認めた場合には、速やかに管理者へ相談又は報告することができる。
- （3）管理者は、相談又は報告を受けた場合には、速やかに事実確認を行うとともに、関係者への聞き取りその他必要な調査を実施し、適切な対応を行うものとする。
- （4）事業所は、相談又は報告を行ったことを理由として、相談者又は協力者に対し不利益な取扱いを行わない。
- （5）事業所は、相談者及び関係者のプライバシー保護並びに秘密保持に十分配慮し、適切に対応するものとする。
- （6）ハラスメントの事実が確認された場合は、被害者の保護を最優先とし、必要な改善措置及び再発防止策を講じるものとする。

(7) ハラスメントを行ったとされる者に対しては、公平な手続のもと十分な説明及び弁明の機会を設けるものとする。

(8) 事業所は、ハラスメント事案への対応結果を踏まえ、再発防止及び職場環境の改善に努めるものとする。

第5条（利用者及び家族等への周知事項）

事業所は、利用者及びその家族その他関係者等との信頼関係の構築及びハラスメントの防止を目的として、次に掲げる事項について周知を行うものとする。

- (1) 事業所が提供するサービスの内容、提供範囲及び利用料金に関する事項
- (2) 職員に対する金品、贈答品その他これらに類する心づけ等は受領しないこと
- (3) 安全なサービス提供のため、訪問時にはペットの管理その他必要な安全配慮に協力いただくこと
- (4) 職員に対する暴言、暴力、威嚇、脅迫、誹謗中傷、セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為を行わないこと
- (5) 長時間の拘束、不当な要求、制度上対応できないサービスの強要その他職員の就業環境を害する行為を行わないこと
- (6) サービス内容に関する疑問、不満又は要望がある場合は、速やかに管理者へ相談すること
- (7) 職員による不適切な対応又はハラスメントが疑われる場合には、速やかに管理者へ相談又は報告すること
- (8) 事業所は、利用者及びその家族その他関係者等からの相談及び苦情に対し、誠実かつ適切に対応するものとする。

第6条（管理者の責務）

管理者は、ハラスメントの防止及び適切な対応を推進するため、次に掲げる責務を負うものとする。

- (1) 職員、利用者又はその家族その他関係者等からハラスメントに関する相談又は報告を受けた場合は、速やかに事実確認を行い、問題点及び課題を整理したうえで必要な対応を講じること。
- (2) 相談者及び関係者の個人情報、プライバシー並びに心身の健康状態に十分配慮し、公平かつ適切に対応すること。

- (3) ハラスメント事案について、必要に応じて関係職員への聞き取り、関係機関との連携その他必要な調査及び対応を行うこと。
- (4) 事業所内のみでの対応が困難な場合は、地域包括支援センター、行政機関、関係事業所その他関係機関と連携し、適切な解決に努めること。
- (5) ハラスメントの発生又は再発を防止するため、必要な改善措置及び再発防止策を講じること。
- (6) 相談内容、対応経過、調査結果及び改善措置等について適切に記録し、関係資料とともに保管すること。
- (7) 職員に対し、本方針の周知及びハラスメント防止に関する教育・研修を推進し、健全な職場環境の維持及び向上に努めること。

第7条（職員研修）

- (1) 事業所は、ハラスメントの防止及び適切な対応に関する知識の習得並びに意識の向上を図るため、全ての職員を対象とした研修を定期的を実施する。
- (2) 研修は年1回以上実施するとともに、新規採用職員に対しては採用時に実施する。また、必要に応じて追加研修を実施する。
- (3) 研修内容は、職場内におけるハラスメントの防止並びに利用者、その家族及び関係者等との間で生じるハラスメントへの適切な対応に関する事項を含むものとする。
- (4) 研修の実施にあたっては、開催日時、実施方法、研修内容、出席者等を記録し、関係資料とともに適切に保存する。
- (5) 事業所は、研修を通じて職員のハラスメント防止に関する知識及び意識の向上を図り、安心して働くことのできる職場環境及び適切なサービス提供環境の維持に努める。

第8条（研修内容）

事業所は、ハラスメントの防止及び適切な対応に必要な知識及び技術の習得を目的として、職員に対し次に掲げる事項について周知及び研修を実施する。

- (1) 本方針及びハラスメント防止に関する基本的な考え方
- (2) 職場内ハラスメント及び利用者、その家族その他関係者等との間で生じるハラスメントの定義及び具体例

(3) 提供するサービスの内容、契約内容及び重要事項説明に関する事項

- ① 契約書及び重要事項説明書の内容を適切に説明し、利用者及びその家族等の理解を得ること
- ② 法令、契約及び制度上提供可能なサービスの範囲を理解すること
- ③ 利用者及びその家族等への説明が十分に伝わっていない場合の対応方法
- ④ 金品、贈答品その他心づけ等の取扱いに関する事項

(4) 適切な接遇、コミュニケーション及び信頼関係の構築に関する事項

(5) 誤解を招かない身だしなみ及びサービス態度に関する事項

(6) 個人情報保護及び秘密保持に関する事項

(7) 利用者及びその家族等からの苦情、要望又は不満への対応並びに報告及び記録に関する事項

(8) ハラスメントを受けた場合又はハラスメントが疑われる事案を把握した場合の報告及び相談体制に関する事項

(9) 利用者、その家族その他関係者等からの不当要求、暴言、暴力その他のカスタマーハラスメントへの対応に関する事項

(10) その他、ハラスメントの防止及び適切な対応に必要な事項

第9条 (方針の閲覧及び公表)

- (1) 本方針は、利用者及びその家族その他関係者がいつでも閲覧できるよう、事業所内に備え付けるものとする。
- (2) 本方針は、事業所のホームページへの掲載その他適切な方法により公表し、利用者及びその家族等に周知するものとする。
- (3) 事業所は、本方針の内容について職員へ周知徹底し、ハラスメント防止に関する意識の向上及び取組の推進に努めるものとする。

第10条 (その他)

事業所は、本方針について、関係法令の改正、社会情勢の変化、事業所の運営状況その他必要に応じて見直しを行い、ハラスメントの防止及び適切な対応の推進に努めるものとする。

附則 この方針は、令和6年4月1日より施行する。

令和8年4月1日（改訂）