

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

ハラスメント防止対策に関する指針

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

目次

(1) 目的	1
(2) 適用される法規制	1
(3) 適用範囲	1
(4) ハラスメントの定義	1
4-1) 当事業所におけるハラスメント	1
4-2) 利用者の居宅におけるハラスメント	2
(5) 当事業所におけるハラスメント対策	2
5-1) 従業員の責務	2
5-2) 管理者の責務	3
(6) 利用者の居宅におけるハラスメント対策	3
(7) ハラスメント防止または対策に関する推進体制	3
7-1) ハラスメント防止対策委員会の設置	3
7-2) 意思決定体制	4
7-3) 秘密保持	4
7-4) 不服申し立て	4
(8) 相談窓口	4
8-1) 相談窓口の設置	4
8-2) 苦情・相談の申し出	4
(9) ハラスメントが発生した場合の対応	5
(10) 従業員に対する研修（教育訓練）の実施	5
10-1) 新規採用者に対する研修（教育訓練）	5
10-2) 定期研修（教育訓練）	5
10-3) 研修（教育訓練）の記録	5
(11) ハラスメント防止対策に関する指針の閲覧	6
(12) ハラスメント防止対策に関する指針の見直し	6
(13) ハラスメント防止対策に関する指針の施行・適用時期	6

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

(1) 目的

「ハラスメント防止対策に関する指針」（以下、「本指針」という。）は、ケアーズ訪問看護リハビリステーションさかど（以下、「当事業所」という。）並びに利用者の居宅におけるハラスメントを防止し、従業者に安全で尊厳ある労働環境を提供することを目的とする。また、ハラスメントになり得る要因を十分に理解し、効果的な予防措置を講ずるとともにハラスメント発生時に迅速かつ公正な対応を行うこととする。更に被害者支援と加害者に対する適切な対応を実施し、従業者が安心して働ける労働環境を確立し、質の高い訪問看護サービスの提供に資することを目指すものである。

(2) 適用される法規制

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）

（勤務体制の確保等）

第 30 条 指定訪問介護事業者は、利用者に対し適切な指定訪問介護を提供できるよう、指定訪問介護事業所ごとに、訪問介護員等の勤務の体制を定めておかなければならない。

2 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護事業所ごとに、当該指定訪問介護事業所の訪問介護員等によって指定訪問介護を提供しなければならない。

3 指定訪問介護事業者は、訪問介護員等の資質の向上のために、その研修の機会を確保しなければならない。

4 指定訪問介護事業者は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

(3) 適用範囲

本指針は、利用者またはその家族等から従業者に対するハラスメント及び従業者から利用者あるいはその家族等に対するハラスメントについて、その防止並びに対策に必要な措置について適用する。

(4) ハラスメントの定義

4-1) 当事業所におけるハラスメント

1) パワーハラスメント

優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによって従業者の就業環境が害される行為であり、下記の事項をいう。

- ① 身体的な攻撃（暴行、障害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言）
- ③ 人間関係の切り離し（隔離、仲間外し、無視）
- ④ 過小な要求（仕事を与えないまたは能力と掛け離れた程度の低い仕事を命じる）
- ⑤ 過大な要求（業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制あるいは仕事の妨害）

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

2) セクシャルハラスメント

事業所で相手の意に反して性的な言動をすることによって不快な気持ちにさせる行為をいう。大きく分けて次の 2 種類がある。

① 対価型セクハラ（上下関係を利用して性的関係を強要する）

② 環境型セクハラ（ヌードのポスターを掲示したり、身体に触れたりする）

例：性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、性的な冗談やからかい、食事やデートなどの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど。

4-2) 利用者の居宅におけるハラスメント

利用者またはその家族等から従業者に対するハラスメント及び従業者から利用者あるいはその家族等に対するハラスメントの両面をいう。

1) 身体的暴力（回避したために危害を免れたケースを含む）

身体的な力を使って従業者に嫌がらせや危害を及ぼす行為をいう。

例：コップを投げつけられる、蹴られる、手を払いのけられる、叩かれる、ひっかく、つねる、つばを吐かれるなど。

2) 精神的暴力

個人の尊厳や人格を心ない言動や態度によって傷つけたり見下したりする行為をいう。

例：大声を発する、サービスの状況をのぞき見るまたは監視する、怒鳴る、気に入っている従業者以外に批判的な言動を発する、威圧的な態度で文句を言い続ける、理不尽なサービスを要求するなど。

3) セクシャルハラスメント

意思に反する性的な誘いあるいは好意的態度の要求など嫌がらせをする行為をいう。

例：必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、尻や胸を触る、女性のヌード写真やアダルト動画を無理矢理見せる、卑猥な言動を繰り返す、サービス提供と無関係に下半身を丸出しにして見せることなど。

4) カスタマーハラスメント

利用者またはその家族等が従業者あるいは事業所に対して顧客であることを理由に理不尽なクレームや言動、無理難題を押しつけてくる行為をいう。

例：威圧的な言動、訪問看護サービスの範囲を越える過剰な要求、土下座の強要、不当に金銭を要求することなど。

(5) 当事業所におけるハラスメント対策

5-1) 従業者の責務

1) ハラスメントの禁止

当事業所の職員は、ハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントを行ってはならない。更に社会の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い労働環境の構築に努める。

2) ハラスメントの対応

当事業所でハラスメントを受けた場合または発見した場合、速やかに相談窓口（管理者）に相談する。

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

3) 教育訓練（研修）の受講

ハラスメントの理解あるいは防止を目的として、年 1 回以上の頻度でハラスメント防止・対策に関する教育訓練（研修）を受講する。

5-2) 管理者の責務

1) 事業所環境の整備

管理者は、従業者のコミュニケーションが図られ、従業員一人ひとりがその能力を十分に発揮でき得る風通しの良い労働環境を確保できるよう努めなければならない。

2) 苦情・相談の対応

管理者は、従業員からハラスメントに関する苦情または相談があった場合、相談窓口として迅速かつ適切に対応する。

3) 従業者のハラスメント啓発の推進

管理者は、従業員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るために本指針の周知に努め、従業者の意識や当事業所の実態を把握する。

(6) 利用者の居宅におけるハラスメント対策

従業員による利用者またはその家族等に対するハラスメント及び利用者またはその家族等によるハラスメントの防止に向けて次に示す対策を行う。

1) 利用者またはその家族等に対する周知

次に示す事項を利用者またはその家族等に対して周知する。

① 当事業所が行うサービスの範囲及び費用

② 従業員に対する金品の心付けなどの断り

③ サービス提供時のペット保護（ゲージに入れる、首輪で繋ぐなど）

④ サービスの内容に疑義や不満がある場合、または従業員からハラスメントを受けた場合は、当事業所の管理者に連絡すること

⑤ 従業員に対してハラスメントを行わないこと

2) 従業者の責務

従業員は、利用者またはその家族等からハラスメントを受けた場合、利用者またはその家族等に何らかの異変があった場合、速やかに管理者に報告・相談を行う。

3) 管理者の責務

相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理・検討し、必要な対応を行う。

(7) ハラスメント防止または対策に関する推進体制

7-1) ハラスメント防止対策委員会の設置

当事業所の設置主体である株式会社メディカルタスクフォース 代表取締役は、ハラスメントの防止または組織的対応を図ることを目的に「別紙 1. ハラスメント防止対策委員会設置の記録」により当事業所にハラスメント防止対策委員会（以下、「本委員会」という。）を設置する。

また、代表取締役を本委員会委員長に選任し、委員長は「別紙 2. ハラスメント防止対策委員会委員任命書（兼指名記録）」により本委員会の委員を任命し、その役割と責務を明

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

示する。

7-2) 意思決定体制

意思決定のための主幹部門をハラスメント防止対策委員会とする。

本委員会は、年 1 回開催する。また、ハラスメント事案が発生した場合、本委員会を適宜開催する。

本委員会の審議事項を次に示す。

- ① ハラスメントの防止または対策に関する指針の整備に関する事項
- ② ハラスメント防止のための従業員の教育訓練（研修）に関する事項
- ③ ハラスメント事案について従業員が相談・報告できる体制の整備に関する事項
- ④ ハラスメント事案が発生した場合、その発生原因等の分析から得られる再発の防止策及びその防止策を講じた場合の効果に関する事項
- ⑤ 審議内容を従業員に周知徹底するとともにハラスメントの防止または対策が適正に行われるよう必要な措置を講ずる。

7-3) 秘密保持

ハラスメント対策委員会委員長並びに委員は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに問題の処理に必要な場合を除き、知り得た情報を第三者に漏洩してはならない。

7-4) 不服申し立て

ハラスメントの被害者または加害者は、問題の処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対して再審査を申し出ることができる。

(8) 相談窓口

8-1) 相談窓口の設置

当事業所の設置主体である株式会社メディカルタスクフォース 代表取締役は、「別紙 3. ハラスメント相談窓口設置の記録」によりハラスメントを受けた従業員や問題に気付いた従業員が一人で抱え込まないようにハラスメントに関する相談窓口を設置する。尚、相談窓口の存在はすべての従業員に周知徹底する。

原則として当事業所の管理者をハラスメントに関わる相談の窓口とする。管理者がハラスメントの当事者である場合には、株式会社メディカルタスクフォース 代表取締役がその責務を負う。

8-2) 苦情・相談の申し出

当事業所の従業員、利用者またはその家族等は、相談窓口に対して当事業所あるいは利用者の居宅におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。

また、当事者ではないが他の従業員が受けているハラスメントについて不快に感じた者も申し出ることができる。

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

(9) ハラスメントが発生した場合の対応

ハラスメントが発生した場合、原則として次に示す手順により対応する。

1) 従業員の安全確保

ハラスメントが発生した場合には、第一に従業員の安全を確保する。管理者は状況を迅速に把握し、当該従業員を安全な状態に保つための措置を講ずる。これには安全な場所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

従業員の安全が確保された後、管理者は「ハラスメントヒアリングシート」（書式 SOP-6-1）によりハラスメントの具体的な状況を確認し、被害者並びに加害者双方に対して適切な対応を指示する。尚、状況に応じては外部の関係者との連絡や警察に対しての通報を行う。

3) 情報提供

管理者は、利用者並びにその家族等に対して情報提供や説明を行うとともに事態の早期解決に努める。

4) 問題の是正措置・予防措置

管理者は、ハラスメントの事象を正確に把握し、その発生原因等を適切に分析、検証するとともに是正措置、予防措置を講ずる。

また、管理者は、ハラスメントの対応としての是正措置・予防措置をハラスメント防止対策委員会に文書で報告する。

ハラスメント防止対策委員会は、当事業所のすべての従業員に対してハラスメントの審議結果を周知徹底させなければならない。

(10) 従業員に対する教育訓練（研修）の実施

当事業所はすべての従業員に対してハラスメントの防止に関する基礎知識と適切な対応方法の言及または啓発を行うとともにハラスメントを行ってはならないという当事業所の基本方針を従業員に周知徹底させることを目的として定期的な教育訓練（研修）を実施する。

10-1) 新規採用者に対する教育訓練（研修）

新規採用者には入社時にハラスメントの防止に関する導入時教育訓練（研修）を実施する。これにより新規採用者は当事業所のハラスメント防止に関する基本方針を理解し、実施する能力を身に付ける。

10-2) 継続教育訓練（研修）

本指針に基づいたハラスメント防止に関する定期的な継続教育訓練（研修）を年 1 回以上実施する。

10-3) 教育訓練（研修）の記録

教育訓練責任者は、別に定める「SOP-1 教育訓練に関する標準業務手順書」に則り、ハラスメントの防止に関する教育訓練（研修）について、教育訓練年間計画表、教育訓練実施計画書を策定するとともに教育訓練実施記録を作成し、当該教育訓練（研修）の受講者による教育訓練受講報告書を提出させる。

文書番号	標題	版番号	施行日
SOP-6	ハラスメント防止対策に関する指針	第 1.1 版	2024 年 9 月 1 日

(11) ハラスメント防止対策に関する指針の閲覧

本指針は、求めに応じていつでも当事業所内で閲覧できるようにする。

また、本指針を当事業所のホームページに掲載し、利用者並びにその家族等がいつでも自由に閲覧できるようにする。

(12) ハラスメント防止対策に関する指針の見直し

本指針の改訂は、従業者による合議を経て、代表取締役がこれを決定する。原則として、年 1 回の見直しを行うほか、当局の通知あるいは指導等により必要と認められる場合には、その都度改訂を行う。尚、改訂版には、作成年月日、承認年月日、施行年月日及び改訂版番号を記すとともに、その改訂履歴を付す。

(13) ハラスメント防止対策に関する指針の施行・適用時期

本指針第 1.0 版（2023 年 3 月 25 日承認、2023 年 4 月 1 日施行）を 2024 年 9 月 1 日付で改訂し、本指針第 1.1 版とする。

本指針第 1.1 版は、2024 年 9 月 1 日から施行し、同日から適用する。