

# ハラスメント防止のための指針

医療法人社団親心会

## 1 ハラスメント防止のための基本的考え方

患者・利用者・入居者に対してより良い医療・介護サービスを提供できる環境を確保するとともに、医療・介護現場で働くスタッフの心とからだの安全を確保し、安心して活動を続けられる労働環境を整備することを目的として、本指針を定める。

## 2 ハラスメントの定義

### (1) 職場におけるハラスメント

#### ①セクシャルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的志向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為で下記のようなものをいう。

- ・性的な冗談、からかい、質問
- ・わいせつな画像の閲覧、配布、提示
- ・性的な噂の流布
- ・性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ・交際、性的な関係の強要
- ・性的な言動に対して拒否等を行った部下に対する不利益な取り扱い
- ・その他、痰飲に不快感を与える性的な言動

#### ②パワーハラスメント

職場において、職務上の地位等の優位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、スタッフの職場環境が害される行為で下記のようなものをいう。

- ・身体的な攻撃(暴行・障害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等)
- ・人間関係の切り離し(隔離・仲間外し・無視等)
- ・不適切な要求(遂行不可能な業務の強制・能力にそぐわない業務命令等)
- ・個の侵害(私的なことへの過度の立ち入り等)

#### ③妊娠、出産、育児、介護、看病等に起因するハラスメント

職場において妊娠、出産、育児、介護、看病等にかかる休業等の利用に関する言動により妊娠、出産、育児、介護、看病等の当事者であるスタッフの職場環境が害される行為をいう。

## (2) 医療・介護現場におけるハラスメント

### ①カスタマーハラスメント

患者・利用者・入居者・家族等からスタッフへの行為で生野のようなものをいう。

- ・身体的な暴力(物を投げる・叩く・蹴る等身体的な力を使って危害を及ぼすこと)
- ・精神的な暴力(大声で威圧する・理不尽な要求・個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたりする等)
- ・セクシャルハラスメント(性的な嫌がらせ・好意的な態度の要求等)

## 3 職場内におけるハラスメント対策

(1) スタッフ間および取引業者、関係機関のスタッフとの間において、上記に掲げるハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う

- ・全てのスタッフはハラスメントについて正しく理解する。当法人の一員であり仲間であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心がけ、より良い職場環境づくりに努める。
- ・特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。

(2) ハラスメント防止のために、年1回はハラスメント防止対策に関する指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

(3) ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、事務部長が窓口を担当する。

- ・ハラスメントの相談を行ったスタッフが不利益を被らないよう、十分に留意する。
- ・ハラスメントの判断を行ったと指摘されたスタッフについては、弁明の機会を十分に保障する。
- ・ハラスメントの判断や対応は、会議で検討する。

## 4 医療・介護現場におけるハラスメント対策

(1) スタッフによる患者・利用者・入居者・家族へのハラスメント及び、患者・利用者・入居者・家族によるハラスメント防止に向け、次の対策を行う。下記の点を患者・利用者・入居者・家族に周知する。

- ・事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ・職員に対する金品の心づけのお断り
- ・サービス内容に関する疑問やご意見のお伺い
- ・スタッフからハラスメント等を受けた場合は管理者またはハラスメント担当者まで連絡を頂く
- ・スタッフへのハラスメントを行わないことを契約時説明をし承認を得る

(2) 患者・利用者・入居者・家族から暴力やセクシャルハラスメントを受けた場合及び、患者・利用者・入居者・家族に何らかの異変があった場合は、管理者および事務部長に報告・相談を行う。

(3) 事務部長は、相談や上告があった事例について問題点や課題を整理し、会議で検討し、必要な対応を行う。

## 5 苦情・相談への対応

### (1) 苦情・相談の申し出

スタッフ、患者・利用者・入居者及びその家族等は相談担当者に、職場及び介護現場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。

相談窓口担当者 伊藤 美絵

電話 080-6334-7673

### (2) 秘密保持

苦情・相談に関与した者は、関係者のプライバシーや人権を尊重するとともに、問題処理に必要な場合を除き、知り得た情報を漏洩してはならない。

### (3) 不服申し立て

ハラスメントを受けた方もしくはハラスメントをした方は、問題処理に不服がある場合、当法人の法令順守責任者に申し出ることができる。

## 6 本指針の閲覧について

スタッフ、患者・利用者・入居者及びその家族をはじめ、外部の者に対しても、本指針をいつでも閲覧できるようにする。また、当法人ホームページにも公表する。

## 7 その他

当法人のハラスメント防止マニュアルについては「令和4年(2022)3月改定 介護現場におけるハラスメント対策マニュアル 株式会社三菱総合研究所」に基づいて対応する。

### 附則

この指針は、令和6年4月1日から施行する。