

# ハラスメント防止のための指針

2026. 6. 1

在宅支援係

訪問看護ステーションたがひたち

ヘルパーステーションたがひたち

介護サポートセンタたがひたち

## 1 ハラスメント防止に関する基本的考え方

ハラスメントは、職員の人格と尊厳を傷つけ、職場環境および提供するケアの質を著しく低下させる行為であり、これを行わないこと、許さないことが原則である。万一発生した場合は、組織として迅速かつ公正に対応し、被害の拡大防止と再発防止に努めなければならない。ハラスメント該当性の判断は、職員個々の主観ではなく、受け手および第三者から見た社会通念に基づき、複数の管理者で検討する。

そのための具体的な組織体制および取扱内容について、本指針に定めるとともに、運営規程に明示する。

- ・ 介護サポートセンタたがひたち：第 16 条
- ・ ヘルパーステーションたがひたち：第 14 条
- ・ 訪問看護ステーションたがひたち：第 13 条

## 2 ハラスメントの定義

ハラスメントとは、相手の意に反する言動により、相手に不利益または不快感を与え、その尊厳を傷つける行為をいう。行為者の主観ではなく、受け手および第三者から見て社会通念上不適切と判断される行為が該当する。

## 3 本指針の目的

職員が安心して働き、専門職として持てる力を発揮できる職場環境を確保するため、ハラスメントを未然に防止し、発生時に組織として適切に対応するための基準を明確にする。本指針は職員間のハラスメントに加え、在宅サービス特有の顧客ハラスメン

トへの対応を含む。

#### 4 ハラスメントの種類

- ① パワーハラスメント（職場内の優越的関係を背景とした言動）
- ② セクシュアルハラスメント（性的な言動による就業環境の侵害）
- ③ 妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメント（マタハラ・パタハラ・ケアハラ）
- ④ カスタマーハラスメント（利用者・家族からの社会通念を超える要求・言動）
- ⑤ SOGI ハラスメント（性的指向・性自認に関する差別・アウティング）
- ⑥ その他のハラスメント（モラハラ・テクハラ・飲酒喫煙の強要等）

#### 5 ハラスメントの判断基準

以下のいずれかに該当する場合、ハラスメントとして組織的対応の対象とする。

- ① 職員の人格・尊厳を傷つける言動が認められる場合
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超える言動である場合
- ③ 職員の就業環境を害し、業務遂行に支障をきたす場合
- ④ 利用者・家族からの言動が社会通念を超え、職員の安全・尊厳を脅かす場合
- ⑤ 性別・性的指向・性自認・国籍・年齢・職種等を理由とする差別的言動である場合

特に在宅サービスでは、単独訪問の密室性および利用者宅という生活空間における職員の立場の弱さに留意し、組織として防護策を講じる。認知症等の症状に起因する意図しない言動については、医学的評価を踏まえて対応を判断する。ただし職員の安全が脅かされる場合は同様に防護策を講じる。

#### 6 ハラスメント発生時の対応手順

##### ① 相談受付と初期対応

- ・相談者の安全とプライバシーを最優先で確保し、個室で聴取する。
- ・身体的危険・性的暴行等の緊急事案は、警察通報を含む即時対応を優先する。

## ② 事実確認

- ・関係者から時系列で聴取し、証拠（メール・SNS・録音・診療記録等）を保全する
- ・聴取および記録は複数名で実施し、恣意性を排除する。

## ③ 対応方針の決定

- ・委員会で被害者保護策と再発防止策を併せて検討する。
- ・配置転換・サービス上の措置・利用者契約の見直し等を判断する。

## ④ 措置の実施とフォローアップ

- ・被害者への継続的支援（産業医面談・心理的支援）を行う。
- ・組織への再発防止策の周知および研修教材化を行う。

カスタマーハラスメント発生時は、当該訪問の中止または複数訪問への切替を判断し、書面による改善要請、改善が見られない場合の契約解除、警察通報等を段階的に検討する。

## 7 相談窓口

相談者は以下のいずれの窓口にも申し出ることができる。直属上司に相談しにくい場合は、他の窓口を選択可能である。

- ① 第一次：各部門の管理者（訪問看護・訪問介護・居宅介護支援）
- ② 係内：在宅支援係 看護師長
- ③ 院内：看護科長／総務人事担当部署／病院長
- ④ 日立グループ：日立グローバルコンプライアンスホットライン（24時間365日対応・匿名通報可）
- ⑤ 外部（在宅ケア専門）：いばらき在宅ケアハラスメント相談窓口（茨城県社会福祉協議会） 電話 029-303-7600／メール [homecare@ibaraki-welfare.or.jp](mailto:homecare@ibaraki-welfare.or.jp) 受付：平日 10時00分～16時00分（12月29日～1月3日を除く）・相談無料・匿名可
- ⑥ 外部行政：茨城労働局 雇用環境・均等室〔相談・指導部門 029-277-8295／総合労働相談コーナー 029-277-8201〕＝パワハラ・セクハラ等の相談・是正指導／日立市 総合労働相談〔社会保険労務士による予約制・無料／問い合わせ：市民相談室 0294-22-3111〕

(内線 511) ]

日立グローバルコンプライアンスホットラインは第三者機関により運営され、通報者の匿名性とプライバシーは厳格に保護される。通報を理由とした不利益取扱は固く禁じられている。

## 8 在宅支援係内の組織に関する事項

在宅支援係は、ハラスメント防止に取り組むにあたって日立総合病院の看護科および総務人事担当部署と連携し、定期的な情報共有をする。また在宅支援係に委員会を設置する。

### ① 委員会設置の目的

ハラスメント防止に関する措置を適切に実施することを目的とする。

### ② 委員会の構成委員は下記の通りとする

- ・委員長：在宅支援係 看護師長
- ・委員：ヘルパーステーション管理者 介護サポートセンター管理者  
訪問看護ステーション管理者

### ③ 委員会の開催

- ・委員会は、年2回以上開催する
- ・ハラスメント発生等、委員会による検討が必要な際は、随時委員会を開催する

### ④ 委員会の検討事項

- ア) 委員会その他事業所内の組織に関する事
- イ) ハラスメント防止指針の整備、見直しに関する事
- ウ) ハラスメント防止のための職員研修の内容及び企画運営に関する事
- エ) ハラスメントについて、職員が相談・報告できる体制整備に関する事
- オ) ハラスメントが発生した場合、その分析から得られる再発の確実な防止策に関する事
- カ) 再発の防止策を講じた場合には、その効果についての評価に関する事

上記の事項について検討し、そこで得た結果は職員へ周知徹底を図る。

## 9 ハラスメント防止のための職員研修に関する基本方針

研修内容は以下のものを基本とする。

- ① ハラスメントに関する基本的内容等の適切な知識
- ② 本指針の内容に基づく取組方法
- ③ 在宅サービス特有のリスクおよびカスタマーハラスメントへの対応
- ④ 委員会の活動内容及び委員会における決定事項

研修の実施については以下に示す。

- ① 定期開催（年1回以上）
- ② 新規採用時
- ③ 日立グループ企業倫理・コンプライアンスeラーニングの受講徹底
- ④ 実施した研修については実施内容・日程・参加者を記録する

## 10 プライバシー保護と不利益取扱の禁止

- ① 相談者・行為者・関係者のプライバシーは厳格に保護し、対応に必要な範囲の関係者のみで情報を共有する。
- ② 関係資料は施錠管理し、保存期間は事案終結後5年間とする。
- ③ ハラスメントの相談・通報・調査協力等を理由とする解雇・降格・配置転換等の不利益取扱は固く禁じる。
- ④ 相談・調査に関与した者は、知り得た情報を口外してはならない（退職後も同様とする）。

## 11 ハラスメントに係る苦情解決方法

ハラスメントに係る苦情については、重要事項説明書に示す、当事業所において包括的に設置する苦情対応窓口において受け付ける。受付担当者は苦情等の内容を精査し、委員会に報告する。重大事案については日立総合病院の関連部署および日立グループのコ

ンプライアンス窓口と連携して対応する。

## 12 当該指針の閲覧について

本指針を事業所内に掲示するとともに、ホームページに掲載することで、いつでも利用者や家族・職員が閲覧できるようにする。

## 13 その他

当事業所におけるハラスメント防止の取組は、重要性と緊急性を鑑みて、管理者が専任担当者として責任を持つこととする。本指針は2年ごとに見直しを行い、法令改正・日立グループ方針の改訂・事業所の実情に応じて改訂する。

## 付則

この指針は2026年6月1日より施行する。