

医療法人永原診療会 ハラスメント防止対策に関する基本方針

1. 基本的な考え方

医療法人永原診療会（以下「当法人」）は、職員、患者、利用者が安心して過ごせる環境を提供するため、ハラスメントを防止することを目的とし、本方針を定めます。

2. 適用範囲

この方針は、すべての職員、患者、利用者、その家族、取引先、求職者および各種実習生等に適用されます。

3. ハラスメントの定義

ハラスメントとは、業務、サービス提供、求職活動、実習等に関連する場面において、性的、身体的、精神的な言動等により、相手の人格や尊厳を傷つけ、不利益や身体的・精神的な苦痛を与える行為をいいます。

4. 主なハラスメントの種類と具体例

（1）パワーハラスメント

職場において、職務上の地位などの優越的な関係を背景とした言動であり、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものによって職員の就業環境が害される行為を指します。以下に例を示します。

- 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・ひどい暴言等）
- ウ. 人間関係の切り離し（隔離・仲間はずれ・無視等）
- エ. 過小な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- オ. 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・仕事の妨害等）
- カ. 個の侵害（プライベートへの過度な立入り等）

（2）モラルハラスメント

職場において、個人のモラルや価値観を背景とした言動であり、業務上のコミュニケーションや指導の範囲を超えたものによって職員の精神的な健康や職場環境が害される行為を指します。以下に例を示します。

- ア. 侮辱的な発言や意図的な無視
- イ. 不当な批判（過度な批判や細かい指摘）
- ウ. 仕事の妨害（情報の未共有や業務の妨げ）

- エ. 無理な要求（過剰な負担や不可能な要求）
- オ. 陰口や噂話（悪意ある陰口や噂の拡散）
- カ. 正当な評価をしない（不当に低い評価をする等）
- キ. 脅迫や威圧（脅しによるプレッシャー）

（3）セクシュアルハラスメント

職場において、性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快又は不利益を与え、職場環境が害される行為を指します。例を以下に示します。

また、当法人の職員は、求職者および各種実習生等に対して、求職活動、採用活動または実習等を阻害する性的な言動を行ってはなりません。当法人は、このような行為を行った職員に対して、就業規則等に基づき厳正に対処します。

- ア. 性的な内容の発言（性的な事実関係の質問、性的な噂や情報の流布、性的な冗談など）
- イ. 性的な行動（性的関係の強要、身体への不必要な接触、執拗な食事やデートの誘いなど）

（4）妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント

職場において、妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により、当事者の職場環境が害される行為を指します。

（5）カスタマーハラスメント

患者、利用者、その家族、取引先その他当法人の事業に関係する者からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境が害される行為をいいます。

主な例として、以下の行為があります。

- ア. 身体的な攻撃（暴行、物を投げる等）
- イ. 精神的な攻撃（脅迫、暴言、人格を否定する言動等）
- ウ. 威圧的な言動（大声で怒鳴る、威圧する等）
- エ. 継続的・執拗な言動（長時間の電話、繰り返しの不当な要求等）
- オ. 契約内容やサービス提供の範囲を著しく超える要求
- カ. 性的な言動、職員のプライバシーを侵害する行為

正当な苦情や意見、改善の要望そのものは、カスタマーハラスメントには該当しません。ただし、その伝達方法や言動が社会通念上許容される範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

また、認知症や疾病、障害等に起因する言動については、その特性や背景を踏まえ、適切な医療・介護の提供と職員の安全確保の両面から対応します。

(6) その他のハラスメント

上記のほか、職員、患者、利用者、その家族、取引先、求職者および各種実習生等に対し、立場や関係性を背景として、人格や尊厳を傷つけ、身体的・精神的な苦痛を与える不適切な言動をいいます。

ア. 人種、民族、国籍等に基づく差別的な言動

イ. その他、相手の人格や尊厳を傷つけ、身体的・精神的な苦痛を与える不適切な言動

職員から患者、利用者、その家族、取引先、求職者および各種実習生等に対するハラスメントについても、当法人はこれを容認せず、適切に対応します。

5. 職員の責務

(1) ハラスメントの禁止

すべての職員は、ハラスメントを正しく理解し、これを行わないこと。職場の一員として自覚を持ち、円滑なコミュニケーションを心掛け、より良い職場環境の構築に努めること。

(2) ハラスメントへの対応

業務に関連してハラスメントを受けた場合または発見した場合は、ハラスメント担当者に相談すること。

6. ハラスメント防止のための教育と研修

(1) 年1回の研修

(2) 新入職員のオリエンテーションでの本方針の配布および説明の実施

7. 相談窓口と報告手順

職員、患者、利用者およびその家族、取引先、求職者および各種実習生等は、管理者またはハラスメント担当者にハラスメントの苦情や相談を行うことができます。他の職員へのハラスメントを見聞きした場合も同様です。

(1) ハラスメント相談窓口の案内

ハラスメント相談担当責任者：永原弘毅（総務部）

電話：075-461-0636

メール：soubu@nagahara.or.jp

事務所：千本診療所 3 階

(2) 相談・報告手順

- 1) 口頭、書面、または電子メールで相談・報告を行うこと。
- 2) 受理後、担当者が迅速に対応する。
- 3) 必要に応じて、匿名での報告も受け付ける。
- 4) ハラスメント発生時の対応手順

初期対応：事実確認、被害者の保護

詳細調査：関係者への聞き取り調査、証拠収集

対応策の決定：行為者への注意・指導その他の適切な対応、再発防止策の実施。職員への懲戒処分は就業規則等に基づいて判断する。

(3) カスタマーハラスメントへの対応

- 1) 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、速やかに所属管理者または相談窓口へ報告する。
- 2) 当法人は事実関係を確認し、必要に応じて管理者による対応、複数名での対応、担当者の変更等を行い、職員の安全を確保する。
- 3) 悪質な行為については、当法人として対応方針を決定する。必要に応じて警告、警察への通報、専門機関への相談等を行う。
- 4) サービス提供の継続が困難な場合は、関係法令、利用者の心身の状況、サービス継続の必要性等を踏まえて慎重に判断する。
- 5) 当法人は被害を受けた職員に必要な配慮を行い、再発防止に取り組む。

8. 再発防止策

- (1) ハラスメント防止に向けた継続的な教育
- (2) 本方針および関連マニュアルの定期的な見直し

9. 記録と報告

(1) 記録の基本原則

- ア. 機密保持：相談・報告内容は機密扱いとし、関係者以外には開示しません。
- イ. 正確性：事実に基づき、詳細かつ正確に記録します。
- ウ. 透明性：記録方法や保管場所を明示し、透明性を確保します。
- エ. アクセス制限：記録にアクセスできるのは、必要な権限を持つ者に限ります。

(2) 記録方法について

- ア. 書面による記録

記録用紙を PDF 化し、当法人で利用している『Talknote』のアクセス権限を設定したノートに保存します。

イ. 電子的な記録

当法人で利用している『Talknote』のアクセス権限を設定したノートに保存します。

ウ. 録音・録画（必要に応じて）

相談・報告者の同意を得た場合のみ、録音や録画を行います。

録音・録画データも機密として扱い、適切にアクセス権限が設定されたサーバーに保管します。

（3）相談者等の保護

当法人は、ハラスメントに関する相談、報告、事実確認への協力等を行ったことを理由として、職員に対し解雇、降格その他の不利益な取扱いを行いません。

また、相談者および関係者（求職者および各種実習生等を含む）のプライバシーを保護し、適切に情報を管理します。

10. 基本方針の見直し

当法人は、ハラスメントの発生状況や社会情勢、関係法令等を踏まえ、必要に応じて本方針および対応手順を見直します。

また、必要に応じて専門機関への相談や通報を行うとともに、外部専門家による研修や指導の実施に取り組みます。

附則

本方針は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。

令和 8 年 10 月 1 日改定・施行。