

# ハラスメント防止マニュアル

児童支援事業所 すまいりー

令和 7 年 4 月

# ハラスメント防止マニュアル

## 1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

当事業所は、利用者に対してよりよい支援を実現するために、職場及び支援の現場におけるハラスメントを防止する。

ハラスメントとは、個人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であり、いかなる形態のハラスメントであっても、これが黙認されたり、見過ごされたりすることがあってはならない。職員一人ひとりがハラスメントについて理解するとともに、すべての人権が尊重されることを目的とし、本指針を定めることとする。

## 2. ハラスメントの定義

### (1) 職場におけるハラスメント

#### ① パワーハラスメント

職場において、職務上の地位当の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、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ア. 身体的な攻撃(暴行・傷害等)
- イ. 精神的な攻撃(脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等)
- ウ. 人間関係の切り離し(隔離・仲間外れ・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ち入り)

#### ② セクシャルハラスメント

職場において、性的な关心や要求に基づく言動や、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。

##### ア. 性的な内容の発言

性的な事実関係を尋ねる・性的な内容の情報や噂等を流布すること・性的な冗談やからかい・性に関する偏見に基づく発言・個人的な性的体験談を話す 等

##### イ. 性的な行動

性的な関係を強要すること・性的な内容の電話、手紙、メールを送ること・体に不必要的に接触すること・食事やデートに執拗に誘うこと・性別の偏見により職務内容を決めること・酒席でのお酌やデュエット等の強要等

- ③ マタニティハラスメント(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、妊娠・出産・育児・介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為。

## (2) 現場におけるハラスメント

### その他のハラスメント(カスタマーハラスメント含む)

利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族への行為で、下記のような行為。

#### ア. 身体的暴力

物を投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

#### イ. 精神的暴力

大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為。

#### ウ. セクシャルハラスメント

意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為。

## 3. 職場におけるハラスメント対策

- (1) 当事業所の職員間および取引業者、関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないよう、下記の取り組みを行う。
- ① 円滑に日常業務ができるよう、日頃から正常な意思疎通に留意する。
  - ② 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、年1回は基本指針を徹底する等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し、事業所責任者が窓口を担当する。
- ① ハラスメントの相談を行った職員が不利益を被らないよう、十分に留意する。
  - ② ハラスメントの判断を行ったと指摘された職員については、弁明の機会を十分に保てる。
  - ③ ハラスメントの判断や対応は、管理者会議で検討する。

## 4. 支援現場におけるハラスメント対策

- (1) 職員による利用者・家族へのハラスメント及び、利用者・家族によるハラスメント防止対策
- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
  - ② 職員に対する金品の心づけのお断り
  - ③ サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に事業所責任者へ連絡いただく。
  - ④ 職員へのハラスメントを行わないこと(身体的な攻撃:暴行、傷害)
- (2) 利用者・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、利用者家族に何かしらの異変があった場合、事業所責任者及び管理者に報告・相談を行う。
- (3) 管理者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、管理者会議で検討をし、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

職員、利用者及びその家族等は、管理者およびハラスメント担当者に、職場及び支援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。

また、当事者ではないが他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員も申し出ることができる。

### (2) 相談体制の整備

#### ① ハラスメント担当者

ア. ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・相談の申し出を受け付け、問題処理を行う。

イ. ハラスメントの苦情・相談を受けた場合は、管理者に報告しなければならない。また、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. 苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

#### ② 管理者

ア. ハラスメント担当者と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、客観的な判断のもと、適切な対応方法を検討し、問題を処理する。

イ. ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合、必要に応じてハラスメント防止対策委員会の招集を求めることができる。

ウ. 苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分留意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対して、弁明の機会を十分に保証する。

#### ③ ハラスメント対策委員会

ア. 管理者およびハラスメント担当者から報告のあった事案及びハラスメントの対応に対して不服申し立てがあった事案等について、その審査、処理にあたるとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。

イ. 委員会において検討された防止再作等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。

### (3) 秘密の保持

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、知り得た情報を漏えいしてはならない。

### (4) 不服申し立て

ハラスメントの被害者若しくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止委員会に対し、審査を申し出ることができる。

## 6. マニュアルの見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本マニュアルの見直しを行うこととする。

## 7. ハラスメント対策における職員研修

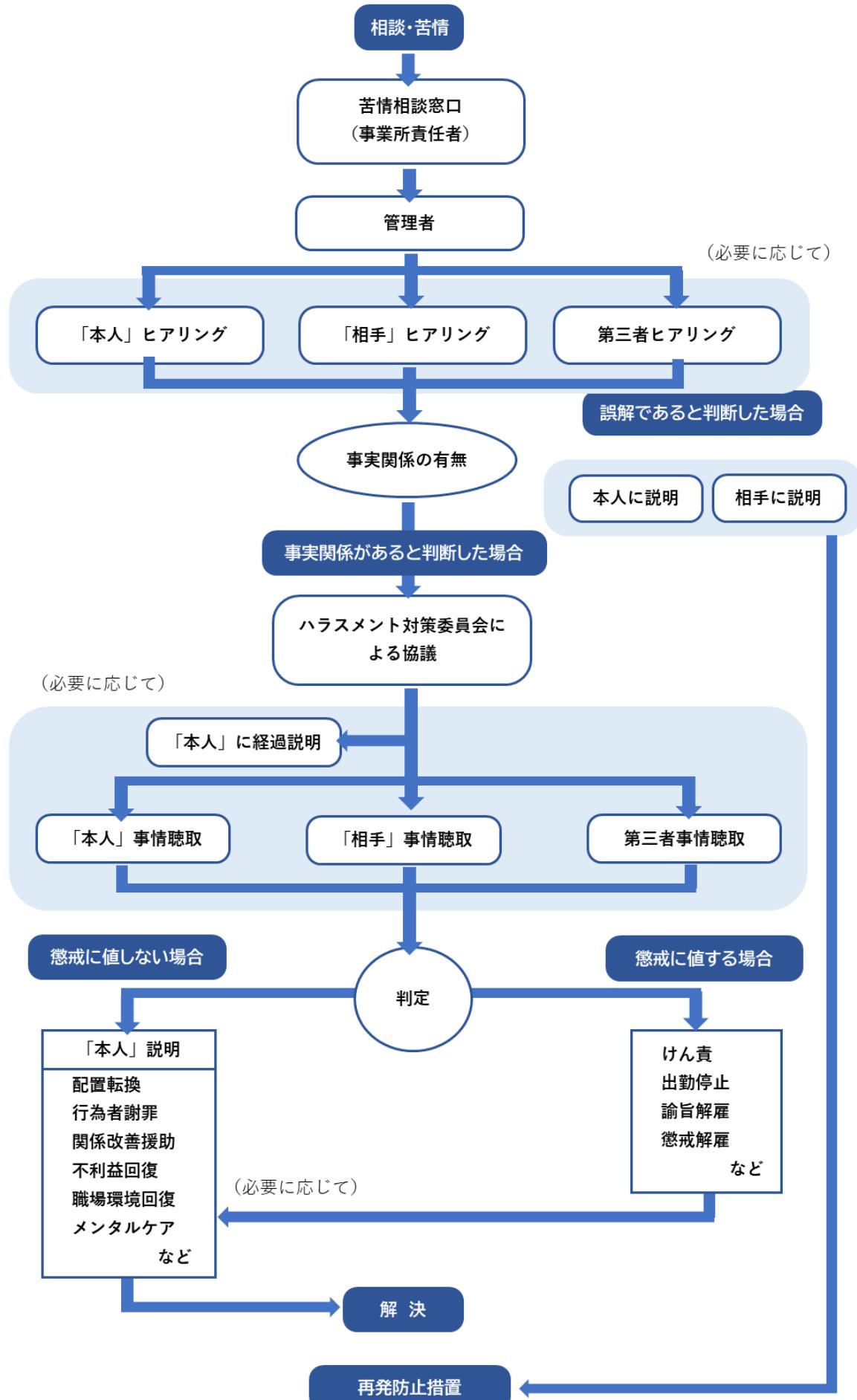
下記の事項について、入職時及び年1回の研修を行う。

- (1) 本マニュアル
- (2) 支援の内容
  - ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明。
  - ② 保健制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないこと。
  - ③ 利用者に対し説明したものの、十分に理解されていない場合の対応。
  - ④ 金品などの心づけのお断り。
- (3) 服装や身だしなみとして注意すべきこと。
- (4) 職員個人の情報提供に関して注意すべきこと。
- (5) 利用者・家族等からの苦情、要望または不満があった場合に、速やかに報告・相談すること。また、できるだけその出来事を客観的に記録すること。
- (6) ハラスメントを受けたと少しでも感じた場合に、速やかに報告・相談すること。
- (7) その他、利用者・家族等から理不尽な要求があった場合には、適切に断る必要があること、その場合には速やかに報告・相談すること。

## 8. マニュアルの閲覧について

ハラスメント防止対策に関するマニュアルは、求めに応じていつでも利用者及び家族等が自由に閲覧できるように、当法人のHPに公表します。

#### 職場におけるハラスメント対応の流れ



## 支援現場においてハラスメント対応の流れ

