

ハラスメント防止対策指針・マニュアル

筑波教育研究センター(株)
放課後等デイサービス ぽけっと

1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

放課後等デイサービスユーザーきたは利用児童に対してより良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。

各職員がハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊厳されることを目的とし、本方針を定めることとする。

2. 事業所におけるハラスメント防止に関する基本的考え

(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り、労働者就業環境が害される行為であり、下記内容に適合するものをいう。

- ①身体的な攻撃（暴行・障害）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・屈辱・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、又は能力とか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、仕事の妨害）
- ⑥個人の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）当事業所の職員間及び取引業者、関係機関の職員との間において、上記2に掲げるハラスメントが発生しないように下記の取り組みを行う。

(2) セクシャルハラスメント

- ①性的な内容の発言（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、食事やデートの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）
- ②性的な行動（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、食事やデートの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど）

(3) 妊娠、出産、育児、介護等に起因するハラスメント（マタニティハラスメント）

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をいう。

(4) 支援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を含む）であり、利用者・家族等から職員への行為、職員から利用者・家族等への行為で、下記のような行為をいう。

① 身体的暴力

ものを投げる、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

② 精神的暴力

大声で威圧する、どなる、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

③ 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、利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。

3. 職員の責務

(1) ハラスメントの禁止

全ての職員は、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。職場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、より良い職場環境づくりに努める。

(2) ハラスメントへの対応

職場でハラスメントを受けた場合又は発見した場合は、ハラスメント担当者に相談する。

4. 管理者の責務

(1) 職場環境の整備

管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員一人一人がその能力を十分に発揮できる、風通しの良い職場環境を確保できるよう努めなければならない。

(2) 苦情・相談への対応

管理者は、職員からハラスメントに関する苦情・相談があった場合には、迅速かつ適切に対応すること。

(3) 職員の意識啓発の推進

管理者は、職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、本方針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対するハラスメント防止研修を実施する

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及びハラスメント担当者に、職場及び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出来る。また、当事者で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等も申し出ることが出来る。

(2) 相談体制の整備

(A) ハラスメント担当者

- ①ハラスメント担当者は、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。
- ②ハラスメント担当者は、ハラスメントの苦情・相談を受け付けた場合は、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。
- ③ハラスメント担当者は、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。

(B) 管理者

- ①管理者は、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、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題を処理する。
- ②管理者は、ハラスメントが深刻かつ重大であると判断した場合等、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出来る。
- ③管理者は、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注意する。また、ハラスメントを指摘された職員に対して、弁明の機会を十分に保証する。

(C) ハラスメント防止対策委員会

- ①ハラスメント防止委員会は、管理者及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、処理にあたることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。
- ②ハラスメント防止対策委員会は、管理者を委員長とし正規職員2名を委員とする。
- ③委員会に於いて検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、全職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。
- ④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、知り得た情報を漏洩してはならない。

(3) 不服申し立て

ハラスメントの被害者もしくは加害者は、問題処理に不服がある場合、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることが出来る。

6. 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回程度の研修を行う。

- (1) 本基本マニュアル
- (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 介護保険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 利用者に対し説明をしたものの、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) 服装や身だしなみで注意すべきこと
- (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・要望又は不満があった場合に、速やかに報告・草案すること、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。

7. マニュアルの閲覧について

ハラスメント防止対策のためのマニュアルは、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ホームページに公開する。

8. 基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況変化等により、必要に応じ本方針の見直しを行うこととする。