

ハラスメント防止対策の指針

1. 基本的な考え方

「株式会社アルファ」は、利用者に対してより良い障害児通所支援サービス「児童発達支援・放課後等デイサービス」を提供できる勤務環境を確保するために、職場及び支援の現場におけるハラスメントを防止することを目的として、本方針を定めることとする。

2. ハラスメントの定義

本指針は、全職員（正職員、非常勤職員、派遣職員等を含む）に適用する。
また、利用者、家族、関係機関、取引先等からの行為についても対象とする。

3. ハラスメントの定義

（1）職場内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、職務上の地位等の優越的な関係を背景とした言動であつて、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・障害等）
- 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・仲間はずれ・無視等）
- エ. 過少な要求（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こと、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こと等）
- 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、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、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をいう。

④就職ハラスメント

求職者等は、雇用関係にない立場であっても保護される対象であり、事業所は安全かつ適正な採用活動に努める。

職場において、採用活動、職場見学、実習、面接その他これに類する場面において、求職者等に対するハラスメントを防止する。

以下の行為を禁止する。

ア. 禁止行為

- 性的な発言、質問、接触
- 恋愛感情を目的とした言動
- 容姿、性別、年齢等に関する不適切な発言
- 結婚、妊娠、出産予定等に関する不必要な質問
- 圧迫的、威圧的な面接対応
- 採用の優位性を利用した不適切な要求
- 面接後の私的連絡の強要
- その他、求職者の尊厳を侵害する行為

イ. 面接・実習時の配慮

採用活動等においては、求職者等が安心して参加できるよう、適切な対応に努める。

ウ. 相談対応

求職者等から相談があった場合には、誠実かつ適切に対応し、必要に応じて事実確認および再発防止を行う。

(2) 支援の現場におけるハラスメント

利用者、家族、関係者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するもので、下記のような行為をいう。

①カスタマーハラスメント

暴言、威圧的言動、人格否定、長時間にわたる拘束や執拗なクレーム、不合理または過剰なサービス要求、職員個人への攻撃、差別的言動、SNS等での誹謗中傷をいう。

②その他のハラスメント

ア. 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）

イ. 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）

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、下記の取り組みを行う。

①円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、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に、年1回は本基本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、事務長が窓口を担当する。

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証する。

③ハラスメントの判断や対応は、管理部会議で検討する。

④新規採用者に対して本指針の周知を行う。

(支援の現場におけるハラスメント対策)

(4) 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に向け、次の対策を行う。

①下記の点をサービス利用者・家族に周知する。

ア. 事業所が行うサービスの範囲及び費用

イ. 職員に対する金品の心づけのお断り

- ウ・サービス提供時のペットの保護（ゲージに入れる、首輪でつなぐなど）
 - エ・サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、気軽に事務長に連絡いただく
 - オ・職員へのハラスメントを行わないこと
- （５）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・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び事務長に報告・相談を行う。
- （６）事務長は、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、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

4. 職員研修

- （１）下記の事項について、入職時及び年１回研修を行う。
- ①本基本指針
 - ②障害福祉サービスの内容
- ア・契約書や重要事項説明書の利用者への説明
- イ・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
- ウ・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
- エ・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、要望又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

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）他者の尊厳を尊重する。
- （３）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。

6. 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、職員一人ひとり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。
- （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。

7. 苦情・相談窓口と対応

(1) 事業所におけるハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置く。

相談窓口担当：山下須美子

電話 090 (9659) 3844

相談窓口担当者は、公平に相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守り対応する。電話、メール、チャット等でも相談を受け付ける。

(2) 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、職場及び支援の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等も申し出ることができる。

(3) 相談体制の整備

①ハラスメント担当者

ア. 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。

イ. 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。

ウ. 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。

②管理者

ア. 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。

イ. 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できる。

ウ. 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ハラスメント防止対策委員会

ア. ハラスメント防止対策委員会は、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。

イ. ハラスメント防止対策委員会の委員構成は別紙に規定する。

ウ. 委員会にお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、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。

(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。

(5) 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できる。

(6) ハラスメント防止対策委員会にて再発防止策の検討・実施を行う。

8. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 職員の安全確保を最優先とする

(2) 危険がある場合は対応を中断する

(3) 複数職員または管理者が対応する

(4) 組織として対応し、個人に過度な負担をかけない

(5) 必要に応じて以下の措置を検討する

- ①利用方法の見直し
- ②関係機関との連携
- ③契約内容の見直しまたは利用制限

9. 利用者対応に関する基本的考え方

(1) 事業所は、利用者の人格および尊厳を尊重し、障害特性、発達段階、心身の状態等に配慮した支援を行う。

(2) ただし、以下の場合には、職員および他利用者の安全確保を優先し、支援方法の見直しおよび組織的対応を行う。

- ①暴力行為、他害行為が継続する場合
- ②著しい暴言、威圧行為、ハラスメント行為が継続する場合
- ③他利用者への重大な影響が生じる場合
- ④安全配慮を講じても危険回避が困難な場合
- ⑤大声での叱責・威圧的言動
- ⑥過剰なサービスの要求
- ⑦長時間のクレーム拘束
- ⑧SNS 等での誹謗中傷

(3) 十分な支援および改善を行ったにもかかわらず、職員または他利用者の安全確保が困難であると判断される場合には、利用方法の見直し、利用時間の調整、契約内容の見直し等を検討することがある。

(4) 前項の判断にあたっては、管理者等を含め複数人で協議し、記録を作成したうえで慎重に対応する。

9. 記録および証拠の管理

ハラスメント事案については、以下の内容を記録し適切に管理する。

- (1) 発生日時
- (2) 内容
- (3) 当事者
- (4) 対応経過
- (5) 再発防止策

10. プライバシー保護

相談・調査において知り得た情報は厳重に管理し、正当な理由なく第三者に開示しない。

11. 不利益取扱いの禁止

相談・通報・調査協力を理由とした解雇、降格、配置転換等の不利益取扱いを禁止する。

12. 懲戒

ハラスメント行為が確認された場合は、就業規則に基づき厳正に対処する。

13. 基本方針の見直し

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

附則

この指針は、令和 6年 5月 1日より施行する。

改版歴

R7/5/1 見直し

R8/3/3 見直し

R8/5/5 見直し