

# ハラスメント防止マニュアル

特定非営利活動法人 長崎学舎

放課後等デイサービス なないろきつず

# 1 ハラスメント防止に関する目的

利用者に対してより良い支援をするために現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。所億院一人一人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、所億無上の地位等の優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ担当な範囲を超えものにより、松陰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）
- 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、性的な関心や要求に基づく言動や性別・性的思考・性自認に関する偏見等に基づく言動によって深い又は不利益を与え、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。

#### 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。

### (2) 現場におけるハラスメント

#### ① その他のハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)

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

- 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（異に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為）

### 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。職員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。

#### (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できる。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、ハラスメント担当者は、ハラスメントの総窓口として、職員等からの苦情・相談の申し出を受け、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、処理に当たることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。

イ、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、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。

ウ、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、必要に応じてすべての職員に周知し、ハラスメント防止の意義の高揚を図る。

### (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、知りえた情報を漏洩してはならない。

### (4) 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、審査を申し立てることができる。

## 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回研修を行う。

### (1) 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いたします。

## 8 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。