

# ハラスメント防止対策マニュアル

特定非営利活動法人 cosmos

## 1. 事業所におけるハラスメント防止に関する基本的考え

基本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

〈職場〉

### (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、労働者の就業環境が害される行為であり、下記のようなものを言う。

- ① 身体的な攻撃（暴行・障害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・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、又は能力とは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、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、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すなど）
- ② 性的な行動（性的な図画を見せる、不必要な身体的接触）

### (3) マタニティハラスメント

- ① 不利益取り扱い（妊娠、出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しないといった行為）
- ② 就業環境の妨害（妊娠、出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司、同僚が就業環境を害する言動を言う行為）

#### 〈支援現場〉

利用者・家族等から職員へのカスタマーハラスメント、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。

- ① 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）  
例：物を投げる、叩かれる、蹴られる
- ② 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）  
例：大声を出す、理不尽な要求をする
- ③ セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いをかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

## 2. ハラスメント対策

#### 〈職場〉

- (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、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、年一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) ハラスメント相談窓口を職場内に設置することとし、代表理事が窓口を統括管理する。
  - 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つる。
  - ③ ハラスメントの判断や対応は、統括会議で検討する。

#### 〈支援現場〉

- (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に向け、次の対策を行う。
  - 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、又は職員からハラスメントを受けた場合は、代表理事に連絡をいただく
  - ④ 職員へのハラスメントを行わないこと
- (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

族に何らかの異変があった場合は、児童発達支援管理責任者又は管理者に報告・相談を行う。

- (3) 児童発達支援管理責任者又は管理者は、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、責任者会議で検討し、必要な対応を行う。

### 3. 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児童発達支援管理責任者又は管理者に、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。

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、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。又、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) 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の尊重をするとともに、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。

### 4. 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、必要に応じて本基本方針の見直しを行うものとする。

## 5. ハラスメント対策における職員研修

下記の事例について、入職時及び年一回研修を行う。

- (1) 本基本指針
- (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。

## 6. 指針・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基本方針は、お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以下の方法で公表します。

- (1) 各事業所に備え付け
- (2) ホームページ

## 7. ハラスメントの相談窓口

cosmos 八潮	cosmos 八潮中央
上野 美幸（代表理事、児童発達支援管理責任者） 池田 健（副代表理事） 藤代 慧（管理者）	上野 美幸（代表理事） 池田 健（副代表理事、児童発達支援管理責任者、管理者）

附則

この指針は、令和4年4月1日より施行する。