

ハラスメント対応マニュアル

1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

個別サポート教室こころんは利用児・者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いけない。従業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、全ての人権が尊重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、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど)

(3) 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。

- 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:ものを投げる、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かけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為)

委員会の構成と役割

虐待防止検討委員会の責任者:管理者

虐待防止対策の:事業所責任者

チェックリスト、ヒヤリハット事例の報告・分析:事業所責任者及び指導員医療機関の医師、行政の担当者等

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、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ずる。

③ ハラスメントの判断や対応は、事業所責任者会議で検討する。

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、気軽に職員に連絡いただく

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・障害)

(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・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び管理者に報告・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、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

5. 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、年 1 回研修を行う。

(1) 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 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. 指針の閲覧について ハラスメント防止対策のための指針は、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、こころんのホームページに公表します。

附則 この指針は、令和 6 年 4 月 1 日より施行する。