

# ハラスメント防止対策の指針

こどもをキラキラさせたい株式会社

## 1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

こどもをキラキラさせたい株式会社は利用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、全ての人の権利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)

### 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なう。

(2) ハラスメント防止のために、年 1 回は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、取締役が窓口を担当する。

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、管理部会議で検討する。

### 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(カスタマーハラスメントを含む)を防止するため、次の対策を行う。

① 事業所が行うサービスの範囲および費用を明確にし、範囲外の要求には応じられない旨を説明する。

② 職員に対する金品や心づけの受領は禁止とし、丁寧にお断りする。

- ③ サービス提供時は、ペットの保護(ケージ、首輪等)について協力を依頼する。
- ④ サービス内容に疑問や不満がある場合、または職員からハラスメントを受けたと感じた場合は、気軽に窓口に連絡いただく。
- ⑤ 職員へのハラスメント(暴言、暴力、威圧的言動、過度な要求、長時間の拘束、セクシャルハラスメント等)を行わないことを利用者・家族に周知する。
- ⑥ 利用者・家族から過度な要求や不適切な言動があった場合、職員はその場で対応を続けず、  
「サービス範囲外のため対応できません」「本件は私の判断では対応できないため、上司に確認します」など、丁寧かつ明確に断る。
- ⑦ 職員が断っても不当行為が継続する場合は、業務を中断し、速やかに上司へエスカレーションする。

(2)利用者・家族から暴力、暴言、セクシャルハラスメント、またはカスタマーハラスメント(不当要求・長時間拘束・威圧的言動等)を受けた場合、また利用者・家族に何らかの異変があった場合は、速やかに上司および管理者に報告・相談を行う。  
必要に応じて対応を交代し、職員が一人で抱え込まない体制を取る。

(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、管理部会議で検討したうえで必要な対応を行う。

対応内容には、利用者・家族への説明や調整、担当者変更、訪問頻度の見直し、契約内容の再確認など、状況に応じた措置を含む。

## 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、入職時及び年 1 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、当法人のホームページに公表します。

附則

この指針は、令和 3 年 12 月 1 日より施行する。