

ハラスメント防止対策に関する基本方針

事業所における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の実現を目指し、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はあってはいけない。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。

事業所におけるハラスメント防止に関する基本的考え

本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

(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）

(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) マタニティハラスメント

- ① 不利益取扱い 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（契約社員の場合）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行う。支援現場 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。

(4) ソーシャルメディアハラスメント

SNS 等で 職場の人間関係を持ち出し行われる嫌がらせのことをさす。

具体的には

- ①SNS などで、半ば強制的に連絡を取ろうとしたり、連絡を強要するするケース。
- ②SNS 上でリアクションを強要したりするケース。
- ③SNS 上で、相手の意向を考えずにプライバシーの侵害に当たるケースなどがあげられます。

(5) モラルハラスメント

倫理や道徳に反して行われる嫌がらせのことを指す。物理的な行為はないが、無視や嫌がらせなどで相手を精神的に追い詰めるケースが考えられます。

- ①無視をする
- ②明らかな不機嫌な態度を見せる③暴言を吐く・大きな声で怒鳴るなどがあげられます。

(6) カスタマーハラスメント

顧客（利用者やご家族）や取引業者等からの迷惑行為や悪質クレーム。理不尽なクレームであることが多く、

- ①無理難題を吹きかけ、大声で謝罪を求める
 - ②ネットへ酷評を書き込むなどの嫌がらせ
 - ③サービスの向上を求めると称した、過度な要求やクレーム
 - ④極端な場合には、店舗にきて職員を長時間にわたり詰問するなどの行為・クレーム等
- ハラスメント防止のために必要と考えられること**

- ①少なくとも、年に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。
- ②ハラスメントの相談窓口を職場内に設置する。窓口は、施設代表者と管理者が負うこととする。
- ③ 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。
- ④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。
- ⑤ ハラスメントにあたるかどうかの判断や対応は、代表・管理者で検討する。
- ⑥ 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、代表または管理者に報告・相談を行う。
- ⑦代表・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・検討をし、必要な対応を行う。

- ⑧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。
- ⑨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。
- ⑩円滑で、働きやすい環境をつくるため、また利用するために上記9項目の徹底と、相談しやすい環境整備に全職員が取り組むことを第一とする。

附則 この指針は、令和5年4月1日から適用す