

ハラスメント防止マニュアル

一般社団法人 HIMAWARI
令和 8 年 9 月更新

目次

1. ハラスメント防止に関する目的
2. ハラスメントの定義
3. 職員の責務
4. 管理者の責務
5. 苦情・相談の責務
6. ハラスメント対策における職員研修
7. 基本方針の見直し

1. ハラスメント防止に関する目的

一般社団法人 HIMAWARI では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。従業員一人一人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. 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、職務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相当範囲を超えたものにより、職員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等)

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・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、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話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。酒席でのお酌やデュエット等の強要等)

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

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(ものを投げる、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、どなる、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(意に添わない性的誘い掛け、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。職場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・相談合には、迅速かつ適切に対応する。

(3) 職員の意識啓発

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、ハラスメントの未然防止を図るため、本方針の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、職員に対する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出来る。また、当事者でないが他の職員等が他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。また、必要に応じてハラスメント防止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、問題进行处理する。

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、処理にあたることとし、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。

(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、知り得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出ることが出来る。

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) 本基本マニュアル

(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 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。

(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、また、その場合には速やかに報告・相談すること。

7. カスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは

職員の職務に係るサービスの利用者等からの言動であって職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されること。

●行為者の範囲

「職員の職務に係るサービスの利用者等」（以下「サービスの利用者等という」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。ただし、同一法人内の職員は、原則として含まれません。

●「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える」言動

「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、サービスの利用者等の言動の内容が職員の従事する業務の内容からして相当性を欠くもの又は手段や態様が相当でないものをいいます。このような言動に該当するか否かは、次に掲げる事項に留意した上で、具体的な状況（言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の態様、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等）を踏まえて総合的に判断します。

- ・「言動の内容」又は「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でも該当することがあり得ること。
- ・組織又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあること。

なお、サービスの利用者等からの苦情の全てがカスハラに該当するわけではなく、客観的に見て、社会通念上許容される範囲で行われたものは、カスハラには当たりません。

カスハラになり得るもの

カスハラになり得るものとして、例えば、次のようなものがあります。

1 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- (2) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 法令に違反するおそれのある事を行うことを要求すること。

2 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- (1) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・ 事業所の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をする事。
 - ・ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
 - ・ 土下座を強要すること。
 - ・ 盗撮や無断での撮影をすること。
 - ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の詳細を知らずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- (3) 威圧的な言動
 - ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・ 反社会的な言動を行うこと。
- (4) 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
 - ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

(5) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

カスハラが生じた際の対処

カスハラが生じた際の対処の内容の例としては、次のようなものがあります。

- ・ 職員から管理者等に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- ・ 可能な限り職員を一人で対応させないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者等が対応すること。
- ・ サービスの利用者等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- ・ 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- ・ 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- ・ 現場対応が困難な場合においては、事業所等へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。
- ・ 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

カスハラの禁止

●職員の責務

「職員は、自らも、サービスの利用者等として、その職務においてカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動をしてはならない。」

●管理者の責務

管理又は監督の地位にある職員（管理者）は、カスハラが生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、カスハラに関する苦情相談が職員からなされた場合には、苦情相談に係る問題を解決するため、迅速かつ適切に対処しなければなりません。

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。