

# ハラスメント防止対策の指針・マニュアル

特定非営利活動法人  
放課後等デイサービス  
アップルハウス

## 1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

放課後等デイサービス アップルハウス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. 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・仲間はずれ・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・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、食事やデートの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことなど)

- (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。

#### (4) 支援現場におけるハラスメント

##### ① 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。

### 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。

③風通しのいい職場環境を心掛け、ハラスメント防止の啓発ポスターを事務所内に掲示する。

(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) ハラスメント相談窓口を職場内に設置することとし、担当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確保する。

③ハラスメントの判断や対応は、理事長と担当者の会議で検討する。

(4) 事業所内で発生した虐待の報告方法等

①虐待又はその疑いが発生した場合には、速やかに市町村に報告するとともに、その要因の除去に努めます。客観的な事実確認の結果、虐待者が職員等であったことが判明した場合には、役職位の如何を問わず、厳正に対処します。

②緊急性の高い事案の場合には、市町村及び警察等の協力を仰ぎ、被虐待者の権利と生命の保全を優先します。

## 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職員に対する金品等の心付けのお断り
  - 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、連絡を頂く。
  - 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、児童発達支援管理責任者及び管理者に報告・相談を行う。
- (3) 管理者は、相談や報告の事例について問題点や課題を整理し、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

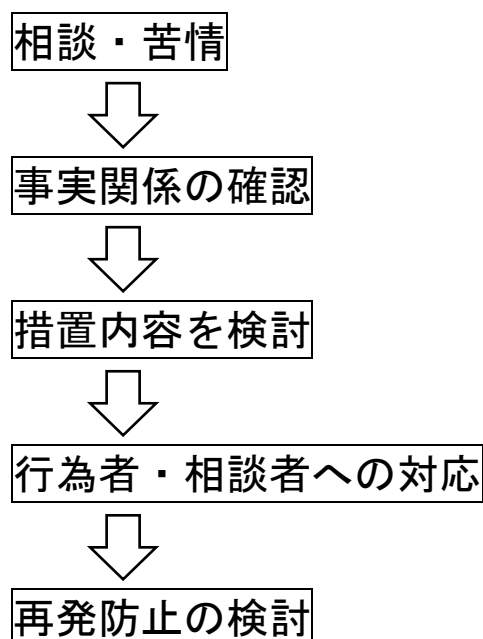
下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。

- ①基本方針
- ②支援の内容・契約書や重要事項説明書の利用者への説明
  - ・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。
  - ・利用者に対して説明したものの十分に理解されていない場合の対応。
  - ・金品等の心付けのお断り。
- 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. 再発防止について

職場におけるハラスメント事案が生じたときは、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じることとする。

ハラスメント事案が生じた時のフローチャートを次の通り示す。



## 7. 利用者に対する当該マニュアルの閲覧

ハラスメント防止対策のためのマニュアルは、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ホームページに公開する。

## 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。

### 附則

この指針は、令和7年12月10日より施行する。