

Team Happiness メディカルケア Kids Lab.

ハラスメント防止 マニュアル

2023 年 6 月作成

1. 基本方針と定義

1-1. 基本方針

当事業所は、ハラスメントを一切容認しません。職員、利用者、保護者、関係機関を含むすべての関係者に対し、人権を尊重し、いかなるハラスメントも行わないことを徹底します。

ハラスメント行為が確認された場合、就業規則や関係法令に基づき、厳正に対処します。

1-2. ハラスメントの定義と種類

ハラスメントとは、他者に対する言動により、相手に不快感や不利益を与え、尊厳を傷つける行為を指します。

種類	定義と具体例
パワーハラスメント (パワハラ)	優越的な関係を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的な苦痛を与える行為や、職場環境を悪化させる行為。 例：人格を否定するような叱責、業務と関係のない私的な雑務の強要、無視。
セクシュアルハラスメント (セクハラ)	性的言動により、相手の意に反して不快な思いをさせたり、就業環境を害したりする行為。 例：性的な冗談や発言、身体への不必要な接触、性的な内容のSNS投稿。
マタニティ・ハラスメント (マタハラ)	妊娠・出産・育児休業等に関する制度利用や、体調への配慮を求めることに対して、不利益な取り扱いをしたり、嫌がらせをする行為。 例：時短勤務を理由とした降格、心ない言動。
その他	利用児・保護者へのハラスメント(暴言、不適切な身体的接触など)、カスタマーハラスメント(保護者等からの過度な要求)も厳しく対処します。

2. 職員が取るべき行動と禁止事項

2-1. ハラスメントの禁止事項

職員は、以下の行為を厳に禁止します。

- ・差別的な言動

個人の障がい、性別、国籍、思想、信条などに基づく差別的な言動や侮蔑的な表現の使用。

- ・不必要な身体的接触

支援・療育の目的を超えた身体的接触、特に利用者への不適切な接触や暴力行為。

- ・プライバシーの侵害

利用者、保護者、職員の私的な情報を本人の許可なく流布すること。

- ・指導・注意の名を借りた暴言

指導・教育目的であっても、人格を否定したり、大声で威圧したりする言動。

- ・業務外の関与の強制

職員間で、業務とは無関係な飲み会やプライベートな活動への参加を強制すること。

2-2. 職員の責任と義務

- ・人権尊重の徹底

すべての職員は、ハラスメントの定義と影響を理解し、お互いの人権を尊重する。

- ・見過ごさない姿勢

ハラスメント行為を目撃または知った場合、被害者に代わってまたは客観的な立場で、速やかに相談窓口または責任者に報告する義務を負う。

- ・協力義務

調査が行われる際は、事実関係の確認に誠実に協力する。

3. ハラスメント相談・苦情対応体制

ハラスメントに関する相談や苦情は、秘密を厳守し、不利益な取り扱いをしないことを保証します。

3-1. 相談窓口

窓口名	担当者／連絡先	役割
内部相談窓口 (一次窓口)	施設長・児童発達支援 管理責任者・各リーダー	相談内容の傾聴、事実関係の初期確認、対応策の検討。
外部相談窓口 (専門窓口)	法テラス石川 0570-078-349	職員が内部窓口で相談しにくい場合の 専門的な相談・助言。
	みんなの人権 110 番 0570-003-110	
苦情解決窓口 (利用者・保護者)	苦情解決責任者 (施設長・児童発達支援 管理責任者)	利用者や保護者からのハラスメント、または職員による不適切な支援に関する苦情を受け付け。

3-2. 相談後の対応について

・受付

相談窓口が相談を受け付け、秘密保持を約束し、被害者の意向を確認する。

・事実調査

施設長または選任された調査担当者が、関係者から公平・中立な立場で事実確認を行う。第三者や専門家が関与する場合がある。

・事実認定と処分

調査に基づきハラスメントの事実を認定した場合、就業規則や関係法令に基づき、行為者に対して厳正な処分(懲戒処分、配置転換など)を行う。

・再発防止

行為者への指導、職場環境の改善、全職員への再研修を実施し、再発防止を徹底する。

・被害者へのケア

被害者に対し、必要に応じて配置転換や心理的なケアを行う。

4. 利用者・保護者への対応(カスタマーハラスメントを含む)

職員に対する過度な要求や威圧的な言動もハラスメントとみなし、事業所として職員を守ります。

・毅然とした対応

職員は、ハラスメントに該当する言動を受けた場合、「その行為はハラスメントに該当し、当事業所では受け入れられません」と毅然とした態度で明確に伝える。

・複数対応

ハラスメント行為が続く場合、必ず複数の職員で対応し、記録を残す。

・責任者への報告と介入

直ちに責任者に報告し、責任者が前面に出て対応する。必要に応じて弁護士などの専門家に相談する。

変更・廃止手続き＞

本方針の変更および廃止は、理事会の決議により行う。

＜附則＞

本方針は、2023年7月1日から適用する。

以上