

ハラスメント防止対策指針

ふあふあむ（指定放課後等デイサービス）

運営事業者：一般社団法人りふらふ

（令和8年10月1日 改訂）

1. 事業所におけるハラスメント防止に関する目的

一般社団法人りぶらふ（以下「法人」）が運営するふぁぶふぁむは、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。従業員それぞれ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。

本指針は、労働施策総合推進法及び男女雇用機会均等法等に基づき、法人が講ずるハラスメント防止のための措置（利用者・保護者等からのカスタマーハラスメント、及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントへの対応を含む）を定めるものである。なお、職員から利用者（児童）への虐待や不適切な関わりの防止については、別定「虐待防止及び身体拘束等の適正化のための指針」による。

2. ハラスメントの種類と基本的な考え方

（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、職員の就業環境が害されるものをいい、次のようなものがある。

- ① 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ② 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）
- ③ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外れ・無視）
- ④ 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）
- ⑤ 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）
- ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

（2）セクシュアルハラスメント

職場において行われる性的な言動により、職員が不利益を受け、又は就業環境が害されるものをいう。相手の性別や性的指向・性自認にかかわらず対象となる。

- ① 性的な発言（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（性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつな画像等を見せる・掲示すること、つきまといなど）

（3）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

妊娠・出産したこと、育児休業・介護休業等の制度を利用したこと等に関する上司・同僚の言動により、職員の就業環境が害されるものをいう。

（4）カスタマーハラスメント（カスハラ）

利用者・保護者・家族その他の関係者（以下「利用者等」）の言動であって、その内容や手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいい、次のようなものがある。

- ① 身体的な攻撃（叩く、蹴る、物を投げるなど。回避して危害を免れた場合を含む）
- ② 精神的な攻撃（大声で威圧する、暴言や人格を否定する発言、脅迫、土下座の要求など）

- ③ 執拗・継続的な言動（同じ要求や苦情の繰り返し、長時間の電話や居座り、勤務時間外や職員個人への連絡の強要など）
- ④ 合理的な理由のない過度な要求（契約や法令の範囲を超えるサービスの要求、特定の職員の担当外しや謝罪の強要、金品の要求など）
- ⑤ 性的な言動（性的な冗談、身体への接触、食事やデートへの執拗な誘いなど）
- ⑥ 職員を無断で撮影すること、SNS 等に職員の個人情報を掲載したり誹謗中傷したりすること
ただし、支援やサービスに対する正当な意見・要望・苦情はカスタマーハラスメントに当たらず、法人は誠実に対応する。また、障害の特性に起因する児童の行動（他害等）は支援の対象であり、カスタマーハラスメントとは区別して、個別支援計画に基づく対応と職員の安全確保を行う。

（５）求職者等に対するセクシュアルハラスメント

採用面接・事業所見学・実習・ボランティア等で法人と接する求職者、実習生その他これに準ずる者（以下「求職者等」）に対して職員が行う性的な言動をいう。

3. 職員間のハラスメント対策

- （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、次の取り組みを行う。
 - 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。
- （２）ハラスメントの判断や対応は管理部会議で検討する。ハラスメントを行ったと指摘された職員には、弁明の機会を十分に保障する。
- （３）ハラスメントを行った職員は、就業規則に基づき懲戒処分の対象となることがある。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

法人は、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で対応し、職員を守る。カスタマーハラスメントを受けた職員を一人にしない。

（１）その場での対応

- ① 一人で対応せず、可能な限り複数の職員で対応する。
- ② 速やかに管理者に報告し、対応の指示を受ける。管理者が不在の場合は代表理事に報告する。
- ③ 日時・場所・言動の内容・対応者を記録する。必要に応じて録音・録画を行う。
- ④ 身体に危険が及ぶおそれがある場合は、児童の安全を確保したうえでその場を離れ、必要に応じて警察に通報する。
- ⑤ 長時間に及ぶ電話や面談は、あらかじめ終了時刻を伝え、区切りをつけて終了することができる。

（２）発生後の対応

- ① 被害を受けた職員及び関係者から事実関係を速やかに確認し、記録する。
- ② 被害を受けた職員に対し、担当や送迎の変更、複数対応への切り替え、休養の確保、面談などの配慮を行う。
- ③ 行為者である利用者等に対し、事実に基づいて注意や改善の申し入れを行う。
- ④ 事例を職員間で共有し、再発防止策を検討する。

（３）特に悪質な場合の対応

暴力、脅迫、執拗な要求の繰り返しなど特に悪質な場合は、状況に応じて次の対応を行う。

- ① 口頭による注意
- ② 書面による警告
- ③ 利用契約に基づく協議のうえ、サービス提供の一時停止又は契約の解除（正当な理由がある場合に限る。児童の支援が途切れないう、相談支援専門員及び大津市と連携する）
- ④ 警察・弁護士への相談及び通報

（４）利用者等への周知

本方針を含む本指針を事業所玄関のファイル及び法人ホームページで公表し、利用契約時に重要事項説明書とあわせて説明する。

５．支援現場におけるハラスメント対策

（１）利用者等によるハラスメント及び職員による利用者等へのハラスメントを防止するため、利用契約時に次の事項を説明する。

- ① 事業所が行うサービスの範囲及び費用
- ② 職員に対する金品の心づけのお断り
- ③ サービス提供時のペットの保護（ケージに入れる、首輪でつなぐなど）
- ④ 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、気軽に事務長に連絡いただくこと
- ⑤ 職員へのハラスメント（身体的・精神的な攻撃、性的な言動など）を行わないこと

（２）職員は、利用者等から暴力やハラスメントを受けた場合、及び利用者等に何らかの異変があった場合は、上司及び管理者に報告・相談する。

（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、管理部会議で検討をし、必要な対応を行う。

（４）職員は、利用者等に対し、第２項に掲げるハラスメントに準ずる言動を行ってはならない。

６．求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止

（１）採用面接は、原則として事業所内で行い、複数の職員が同席するか、他の職員の目が届く場所で行う。

（２）面接・見学・実習において、性的な事柄や、恋愛・結婚・妊娠の予定など、業務に関係のない私的な質問をしない。

（３）採用選考の目的以外で求職者等に私的に連絡を取ったり、食事等に誘ったりしない。

（４）求職者等からの相談は、第７項の相談窓口で受け付け、応募者への案内等で周知する。

（５）求職者等に対してセクシュアルハラスメントを行った職員は、就業規則に基づき懲戒処分の対象となることがある。

７．相談窓口と相談者の保護

（１）ハラスメント（カスタマーハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメントを含む）に関する職員及び求職者等の相談窓口は、代表理事とする。代表理事に相談しにくい場合は、他の理事に相談することができる。

（２）相談の方法は、口頭・書面・電話・LINE等を問わない。

- (3) 相談を受けた者は、相談者の意向を尊重しつつ、内容や状況に応じて適切に対応する。
- (4) 相談者・行為者等のプライバシーを保護し、相談内容を必要な範囲を超えて他に漏らさない。
- (5) 相談をしたこと、又は事実確認に協力したことを理由として、解雇その他不利益な取扱いをしない。
- (6) 利用者等からの苦情・相談の窓口は、一般社団法人りぶらぶの役員とする。相談方法は特に問わないが、相談や苦情の内容を記録するため、メモを取ったりスマートフォンの録音録画機能を用いることを承知いただく。

8. ハラスメント対策における職員研修

ハラスメント対策について、入職時及び年1回研修を行う。研修は次の資料等を用い、下記の項目について行う。

資料①「職員を利用者・家族等によるハラスメントから守るために」厚生労働省監修

資料②「障害福祉の現場における職員向けリーフレット」厚生労働省監修

- (1) 本指針（カスタマーハラスメントへの対応方針と、その場での対応手順を含む）
- (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 児童福祉法その他の関係法令、大津市の条例及び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・相談し、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) 利用者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
- (8) 求職者等への対応（面接・見学・実習時のルール）

9. 指針の閲覧について

本指針は、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、事業所玄関にあるファイルと、事業所及び法人のホームページで公表する。

【附則】

- 1. この指針は、令和6年3月1日より施行する。
- 2. 令和6年12月1日、相談・苦情窓口を追記。
- 3. 令和8年10月1日、カスタマーハラスメントへの対応方針、求職者等に対するセクシュアルハラスメントの防止、相談者の保護等を追加し、全体を改訂。