

障がい児通所支援事業所における ハラスメント防止・対応マニュアル

はぐくみ

令和 6 年 6 月策定

参考資料

東京海上ディーアール株式会社

職場におけるハラスメント防止に向けた取組 - 芦屋市

内容

ハラスメントとは.....	1
ハラスメント防止の必要性.....	1
「ハラスメント防止」対応マニュアル.....	2
第1章 総則.....	2
第1条 目的.....	2
第2条 基本方針（理念）.....	2
第3条 適用範囲.....	2
第4条 関係法令との関係.....	2
第2章 基本方針.....	3
第1条 ハラスメント防止に関する基本的な考え方.....	3
第2条 経営者（園長等）の責務.....	3
第3条 職員の責務.....	3
第4条 利用者・保護者等への配慮.....	3
第3章 ハラスメントの種類と事例.....	4
第1条 セクシュアルハラスメント.....	4
第2条 パワーハラスメント.....	4
第3条 マタニティハラスメント（育児・介護関連含む）.....	4
第4条 その他のハラスメント.....	5
第4章 相談・通報体制.....	5
第1条 相談窓口の設置.....	5
第2条 相談の方法.....	5
第3条 相談者等の保護.....	6
第4条 外部相談機関.....	6
第5条 相談対応者の守秘義務.....	6
第5章 対応手順.....	6
第1条 基本的な考え方.....	6
第2条 対応の流れ.....	7
第3条 記録と報告.....	7
第4条 関係者のフォローアップ.....	7
第6章 教育・研修.....	8
第1条 目的.....	8
第2条 新任職員研修.....	8
第3条 管理職・リーダー層研修.....	8
第4条 年次研修・継続教育.....	8
第5条 研修記録の管理.....	8
第7章 職場環境づくり.....	9

第1条 相互尊重の文化づくり	9
第2条 コミュニケーション促進の取組.....	9
第3条 匿名アンケート・職場環境調査.....	9
第4条 ハラスメント発生防止に関する改善事例.....	9
第8章 情報公開と周知	9
第1条 マニュアルの HP 公開	9
第2条 掲示・共有スペース配布.....	9
第3条 利用者・保護者への周知.....	10
第4条 改訂時の手順.....	10
第9章 附則	10
第1条 制定日	10
第2条 改訂履歴	10
第3条 施行日	10

ハラスメントとは

ハラスメントとは、職場内における言動によって、他者に不快感・屈辱感・精神的苦痛を与え、職員が安心して働ける環境を損なう行為を指します。

代表的なものとして、次のような形態があります。

- パワーハラスメント（パワハラ）
職務上の地位や立場を利用した威圧的・攻撃的な言動
- セクシュアルハラスメント（セクハラ）
性的な言動や態度により他者を不快にさせる行為
- マタニティハラスメント（マタハラ）
妊娠・出産・育児・介護等を理由に不当な扱いをする行為
- その他のハラスメント
SNS・メール等を通じた誹謗中傷、排除的な行動など

ハラスメント防止の必要性

障がい児支援事業所においては、職員同士が信頼と協力のもとで業務を行うことが、利用児童や保護者への良質な支援に直結します。

ハラスメントが発生すると、

- 職員の心身の健康を損なう
 - 職場の士気が低下し、離職を招く
 - サービスの質や安全性に影響する
- などの深刻な問題につながります。

したがって、事業所全体でハラスメントを「発生させない」「見逃さない」「繰り返さない」ための体制を整備し、全職員が防止の意識を持つことが重要です。

「ハラスメント防止」対応マニュアル

このマニュアルは、一人ひとりに適切な支援を提供するための「合理的配慮」の具体的な対応方法をまとめたものです。

第1章 総則

第1条 目的

本マニュアルは、職員一人ひとりが互いの人格と多様性を尊重し、安心して働くことができる職場環境を確保することを目的とする。

また、職場におけるハラスメント行為を未然に防止し、万一発生した場合には迅速かつ適正に対応するための基本的な方針および体制を明らかにすることを目的とする。

第2条 基本方針（理念）

すべての職員が互いを尊重し支え合う職場風土を築くことが、利用者や子ども、保護者に対する良質な支援・保育サービスの提供につながると考える。

すべての職員は、相手の立場に配慮した言動を心がけ、ハラスメント行為を行わない・許さない・見過ごさないという意識を持って行動する。

管理者は模範的な行動を示し、職員が安心して相談できる環境づくりに努めるとともに、ハラスメントの防止と早期解決に責任を持つ。

第3条 適用範囲

本マニュアルは、法人または事業所に勤務するすべての職員（常勤・非常勤・パート職員・派遣職員等）に適用する。

また、必要に応じて実習生、ボランティア、業務委託先、保護者・利用者との関係においても本方針を尊重するものとする。

第4条 関係法令との関係

本マニュアルは、以下の法令および行政指針に基づき作成する。

1. 労働施策総合推進法（ハラスメント防止措置義務）
2. 男女雇用機会均等法
3. 育児・介護休業法
4. 労働契約法
5. 個人情報の保護に関する法律

これらの法令の趣旨に則り、事業所の実情に即した自主的かつ実効性のある取組を推進する。

第2章 基本方針

第1条 ハラスメント防止に関する基本的な考え方

職場におけるハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、職場環境を悪化させ、利用者に対する支援や保育の質にも悪影響を及ぼす行為である。

したがって、全ての職員が互いを尊重し、健全な人間関係を築くことが、安心・安全で信頼される事業運営の基盤となる。

本法人（または事業所）は、ハラスメントのない職場づくりを最優先の課題と位置づけ、予防・発生時の対応・再発防止に一体的に取り組む。

第2条 経営者（園長等）の責務

1. 経営者は、職場におけるハラスメントを防止し、発生した場合には迅速かつ適正に対処する責務を負う。
2. 経営者は、ハラスメント防止の方針を明確にし、全職員に周知徹底を図る。
3. 経営者は、職員が安心して相談できる体制を整備し、相談者・関係者のプライバシーを保護する。
4. 経営者は、研修・教育を通じて職員の理解を深め、職場環境の継続的な改善に努める。
5. 経営者自身が模範となる行動を取り、ハラスメントのない職場文化の形成にリーダーシップを発揮する。

第3条 職員の責務

1. 職員は、同僚・上司・部下・保護者・利用者など、関わるすべての人に対し、互いの立場や人格を尊重して接する。
2. ハラスメント行為を行わないことはもちろん、見過ごさず、気づいた場合には速やかに上司または相談窓口へ報告・相談する。
3. 職員は、研修等を通じてハラスメントに関する正しい知識を身につけ、自らの言動を常に省みる。
4. ハラスメント防止に関する園内のルールや手順を理解し、積極的に協力する。

第4条 利用者・保護者等への配慮

1. 職員は、利用者や保護者との関わりにおいても、相手の人権を尊重し、不適切な言動や圧力を行わないよう細心の注意を払う。
2. 保護者や利用者からの要望・意見に対しては、感情的な対応を避け、誠実かつ冷静に対応する。
3. 万一、利用者や保護者等との間でトラブルやハラスメントに類する事案が生じた場合には、速やかに上司または管理者に報告する。

4. 職員・利用者・保護者の間で相互の信頼関係を維持し、安心して過ごせる環境を確保するよう努める。
-

第3章 ハラスメントの種類と事例

第1条 セクシュアルハラスメント

1. 定義

性的な言動により、職員が不快な思いをしたり、職場環境が悪化する行為をいう。
被害者が女性・男性の別を問わず、また意図の有無にも関係なく成立する。

2. 具体例

- 容姿や年齢、服装等について性的な冗談やからかいを言う。
 - 不必要な身体的接触や、個人的な交際の強要。
 - 性的な内容の発言や画像を職場内で共有する。
 - プライベートな恋愛や性的関係について執拗に質問する。

3. 望ましい対応例

- 不快に感じた場合は明確に意思を伝え、相談窓口に報告する。
 - 見聞きした場合にも「見て見ぬふりをしない」姿勢で関係者に助言・相談する。
-

第2条 パワーハラスメント

1. 定義

職務上の地位や人間関係などの優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える行為をいう。

2. 具体例

- 人前での叱責や人格を否定する発言。
 - 業務上明らかに不要な作業の強要、または過大なノルマの押し付け。
 - 無視・隔離・排除などの職場内での孤立化。
 - 不当な評価や報告書の改ざんなどにより不利益を与える。

3. 望ましい対応例

- 適正な指導とハラスメントの線引きを意識する。
 - 感情的な指導を避け、行動や事実に基づいて指摘する。
 - 被害を受けた場合や目撃した場合は、速やかに上司または相談窓口へ報告する。
-

第3条 マタニティハラスメント（育児・介護関連含む）

1. 定義

妊娠・出産・育児・介護等に関する制度利用や、これらを理由とした不当な取扱い・言動を指す。

2. 具体例

- 妊娠や出産を理由に業務から外す、または昇進を見送る。
 - 育児休業や時短勤務の利用を妨げる発言。
 - 介護休暇の取得希望者に対して否定的な態度をとる。

3. 望ましい対応例

- 制度の利用を当然の権利として尊重する。
 - 業務調整や引継ぎを円滑に行い、他職員への過度な負担が生じないよう配慮する。
 - 育児・介護を行う職員を支え合う職場風土をつくる。

第4条 その他のハラスメント

1. 第三者によるハラスメント

利用者や保護者、外部業者など、職員以外の関係者からの不当な言動を指す。

→ 対応が困難な場合は、速やかに上司へ報告し、組織として対応する。

2. SNS・インターネット上のハラスメント

職員間の SNS 投稿やグループチャット等での中傷、個人情報の拡散など。

→ オンライン上でも職場と同様に、相互尊重を基本としたコミュニケーションを心がける。

3. カスタマーハラスメント

保護者や利用者等からの暴言・過度な要求など。

→ 職員個人で対応せず、管理者が組織的に対応する。必要に応じて行政・警察等と連携する。

第4章 相談・通報体制

第1条 相談窓口の設置

1. 職場におけるハラスメントに関して、職員が安心して相談できるよう、内部相談窓口を設置する。
2. 相談窓口には、相談対応の専門的知識と守秘義務を持つ担当者を配置する。
3. 相談は、対面・電話・メール等、相談者が選びやすい方法で受け付けるものとする。
4. 必要に応じて、法人本部または外部機関による相談窓口も併設し、利用を妨げない。

第2条 相談の方法

1. 相談は、被害者本人だけでなく、目撃者・同僚・第三者からの申し出も受け付ける。
2. 相談は口頭・書面・メール等、いかなる形式でも受理する。
3. 匿名での相談も受け付けるが、事実確認や対応に限界がある場合があることを説明す

る。

4. 相談を受けた場合は、内容を速やかに記録し、必要に応じて上位者または人事担当者に報告する。

第3条 相談者等の保護

1. 相談を行ったこと、または相談に協力したことを理由に、相談者・協力者が不利益な取扱いを受けてはならない。
2. 相談内容は厳重に管理し、関係者以外に漏らしてはならない。
3. 関係者のプライバシーに十分配慮し、必要最小限の範囲で情報を共有する。
4. 被害者・加害者いずれに対しても、事実確認前に一方的な判断や扱いを行わない。

第4条 外部相談機関

1. 職場内での相談が難しい場合や、第三者の意見を求めたい場合には、以下の外部相談機関を利用できる。

(例)

- 都道府県労働局 雇用環境・均等室
- 労働基準監督署
- 法テラス（日本司法支援センター）
- 地方自治体の人権相談窓口
- 労働組合または専門カウンセラー

2. 外部機関を利用した場合も、事業所はその事実を尊重し、相談者に不利益を与えない。

第5条 相談対応者の守秘義務

1. 相談を受けた者および調査に関わる者は、職務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
2. 守秘義務に違反した場合には、就業規則に基づく懲戒の対象となることがある。
3. 相談記録や報告書は、適切に保管し、一定期間経過後に責任者の管理下で廃棄する。

第5章 対応手順

第1条 基本的な考え方

1. ハラスメントに関する相談・通報を受けた場合は、迅速かつ公正に対応し、当事者の尊厳と人権を最優先に考慮する。
2. 事実関係の確認にあたっては、双方の意見を公平に聴取し、偏りのない判断を行う。
3. 対応過程では、相談者・被相談者・関係者のプライバシーを厳守し、職場内の秩序を維持する。

第2条 対応の流れ

ハラスメント事案の対応は、以下の手順に従って行う。

1. 相談・通報の受付

相談窓口にて内容を確認し、相談記録を作成する。必要に応じて上位責任者に報告する。

2. 初期対応（状況確認）

相談者の安全確保を最優先に、当面の勤務や配置について一時的な調整を検討する。

3. 事実関係の調査

関係者へのヒアリング、文書・記録・メール等の確認を行い、客観的な事実を把握する。

調査は公平・中立の立場で行い、個人の名誉を損なわないよう配慮する。

4. 結果の評価と判断

調査結果をもとに、事実の有無・行為の性質・影響の程度を総合的に判断する。

5. 是正措置・処分の実施

事実が確認された場合には、行為者に対し就業規則等に基づく懲戒処分や指導を行う。

必要に応じて被害者へのケア（メンタルサポート・配置変更等）を行う。

6. 関係者への説明

対応結果について、相談者および関係者に適切な範囲で説明を行う。

報復的な行為や不当な噂が広がらないよう、管理者が職場全体に注意喚起する。

7. 再発防止策の検討と実施

原因分析を行い、再発防止に向けた研修・組織体制の見直し等を実施する。

第3条 記録と報告

1. 相談・調査・対応の各段階における経過・判断内容を文書で記録し、責任者が保管する。

2. 記録は厳重に管理し、法令や法人規程に基づき一定期間保管した後、適切に廃棄する。

3. 重大な事案や社会的影響が懸念される場合は、法人本部または行政機関に速やかに報告する。

第4条 関係者のフォローアップ

1. 相談者・関係者に対しては、対応終了後も一定期間経過観察を行い、心理的・職場的な影響を確認する。

2. 職場全体の人間関係や風通しを改善するため、必要に応じてミーティングや研修を実施する。

3. 再発防止策の効果を検証し、マニュアルの改善につなげる。
-

第6章 教育・研修

第1条 目的

本章は、職員がハラスメント防止に関する正しい知識と対応能力を身につけ、職場における安全で尊重される環境づくりに貢献することを目的とする。

第2条 新任職員研修

1. 新たに入職した職員は、入職時オリエンテーションの一環として、ハラスメント防止に関する研修を受講する。
 2. 研修内容には以下を含む。
 - ハラスメントの定義・種類・事例
 - 法令上の義務とマニュアルの内容
 - 相談窓口・対応手順の理解
 3. 受講記録は人事担当者が管理し、必要に応じてフォローアップ研修を行う。
-

第3条 管理職・リーダー層研修

1. 管理職及びリーダー層は、職員の模範となる行動や、相談対応・事案対応の基本を理解するための研修を受講する。
 2. 研修内容には以下を含む。
 - 相談・通報対応の実務
 - ハラスメント防止のための職場環境づくり
 - コンプライアンスと法的リスク
 3. 管理職研修は年1回以上実施し、記録を保管する。
-

第4条 年次研修・継続教育

1. すべての職員は、年1回以上、ハラスメント防止に関する研修を受講する。
 2. eラーニング、集合研修、ケーススタディ等、様々な形式を組み合わせ、実効性を高める。
 3. 研修内容や受講状況を記録・評価し、必要に応じて改善策を検討する。
-

第5条 研修記録の管理

1. 研修参加者の氏名、研修内容、実施日、担当講師を記録する。
2. 記録は法令および法人規程に基づき適切に保管し、改訂や再研修の参考資料とする。
3. 研修の効果を検証し、職場環境改善やマニュアル改訂に反映させる。

第7章 職場環境づくり

第1条 相互尊重の文化づくり

1. 職員は互いの人格や意見を尊重し、安心して意見を述べられる職場環境を維持する。
 2. 管理者は、職員の意見を積極的に聴き、偏見や差別のない職場文化の形成に努める。
 3. 意見交換や相談が活発に行える環境を整備し、職員間の信頼関係を強化する。
-

第2条 コミュニケーション促進の取組

1. 定期的な職員会議、チームミーティング、1on1 面談などを通じて、日常的な情報共有と意見交換を促進する。
 2. コミュニケーションの活性化を通じて、ハラスメントの早期発見・防止につなげる。
 3. 相談や報告がしやすい雰囲気作りを意識し、業務上の疑問や不安を解消する場を設ける。
-

第3条 匿名アンケート・職場環境調査

1. 職場環境やハラスメントの有無に関する匿名アンケートを定期的実施する。
 2. アンケート結果を分析し、必要な改善策を検討・実施する。
 3. アンケート結果は職員にフィードバックし、透明性を確保する。
-

第4条 ハラスメント発生防止に関する改善事例

1. 過去の事例や研修で得た知見をもとに、職場環境改善の具体策を策定する。
 2. 改善事例はマニュアルや研修に反映させ、職員が学べる形で共有する。
 3. 定期的に改善策の効果を評価し、必要に応じて見直しを行う。
-

第8章 情報公開と周知

第1条 マニュアルの HP 公開

1. 本マニュアルは、法人または事業所の HP に PDF 形式で掲載し、職員・利用者・保護者が閲覧できるようにする。
 2. HP 公開により、ハラスメント防止方針の透明性を確保するとともに、外部関係者への周知を図る。
 3. 公開文書には、改訂日・施行日を明示し、最新版であることが確認できるようにする。
-

第2条 掲示・共有スペース配布

1. 職員が常時確認できる場所（職員室、休憩室等）に、マニュアルの概要または掲示物を設置する。

2. 新入職員には、入職時に紙または電子版でマニュアルを配布する。
 3. 改訂時には、掲示物・配布物の更新を行い、古い情報が残らないよう管理する。
-

第3条 利用者・保護者への周知

1. 保護者に対しては、入園時のオリエンテーションや定期連絡を通じて、ハラスメント防止方針を説明する。
 2. マニュアルの概要を配布物や園便り等に掲載し、保護者が閲覧可能な形で周知する。
 3. 保護者からの相談や意見も、職員と同様に速やかに対応できる体制を整える。
-

第4条 改訂時の手順

1. マニュアルの内容は、法令改正や運用上の必要に応じて定期的に見直す。
 2. 改訂案は管理者・関係部署で協議のうえ承認し、改訂日・施行日を明記する。
 3. 改訂後は、HP・掲示・配布物をすみやかに更新し、全職員に周知徹底する。
 4. 過去版のマニュアルは適切に保管または廃棄し、最新情報の混乱を防止する。
-

第9章 附則

第1条 制定日

本マニュアルは、令和6年6月1日に制定する。

第2条 改訂履歴

1. マニュアルの内容は、法令改正や運用上の必要に応じて改訂することができる。
 2. 改訂履歴には、改訂日・改訂内容・承認者を明記する。
 3. 過去の改訂履歴は、マニュアルとともに保管し、必要に応じて参照できるようにする。
-

第3条 施行日

本マニュアルは、制定日または改訂日から施行する。

必要に応じて、職員への周知・HP掲載・掲示物更新を行い、施行日を全職員が確認できるようにする。

障がい児通所支援事業所における
ハラスメント防止対応
令和 6 年 8 月作成

障がい児通所 はぐくみ

TEL. 06-6180-9995 / FAX. 06-6180-9996
〒538-0054 大阪市鶴見区緑 1-7-28 菊千マンション 1 階