

ハラスメント防止対策に関する基本方針

株式会社アポケアとやま

1. 基本的な考え方

株式会社アポケアとやま（以下、「法人」という。）は、利用者に対してより良い福祉サービスの提供を実現するために、法人が運営するすべての事業所及び施設（以下、「事業所等」という。）におけるハラスメントを防止することを目的として、本方針を定める。

2. 本方針におけるハラスメントの定義

本方針におけるハラスメントとは、下記を言う。

職場	（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・仲間外し・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・仕事の妨害） ⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること） （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、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すこと等） ② 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、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）マタニティハラスメント ① 不利益な取扱い（妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換等の行為） ② 就業環境の妨害（妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等に関して、上司・同僚が就業環境を害する言動を行う）
----	--

支援 現場	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。 (1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む） 例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる (2) 精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為） 例：大声を出す、理不尽な要求をする (3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
----------	--

3. 職場におけるハラスメント対策

- (1) 法人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 1 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。
 - 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) ハラスメント防止のために、年 1 回は本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。
- (3) ハラスメントの相談窓口を職場内に設置することとし、事務長が窓口を担当する。
 - 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保証する。
 - ③ ハラスメントの判断や対応は、ハラスメント委員会で検討する。

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を防止するため、下記の点をサービス利用者・家族に周知する。
 - ① 事業所等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（ゲージに入れる、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
 - ⑤ 職員へのハラスメントを行わないこと
- (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、事務長に報告・相談を行う。
- (3) 事務長は、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、ハラスメント委員会で検討をし、必要な対応を行う。

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、職場及び支援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できる。また、当事者ではないが他の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等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

- イ) 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・相談の申し出を受付、問題処理を行う。
- ロ) 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委員会の招集を求めることができる。
- ハ) 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

- イ) 管理者は、ハラスメント担当者と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、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。
- ロ) 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委員会の招集を求めることができる。
- ハ) 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等に対して、弁明の機会を十分に保証する。

③ ハラスメント委員会

- イ) ハラスメント委員会は、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。
- ロ) ハラスメント委員会は、管理者会議メンバーを委員とする。
- ハ) 委員会にお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、全ての職員に周知し、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、知りえ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、ハラスメント委員会に対し審査を申し出ることができる。

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) 本基本方針
- (2) 福祉サービスの内容
 - ① 契約書や重要事項説明書の利用者への説明
 - ② 福祉サービスの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
 - 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・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

7. 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。

8. 本方針の閲覧及び周知

本方針は、求めに応じていつでも閲覧ができるようにしておくとともに、法人ホームページ上で公表する。

<附則>

本方針は、令和 3 年 7 月 1 2 日から適用する。

本方針は、令和 6 年 6 月 1 日から適用する。

制定日：令和 3 年 7 月 1 2 日
株式会社 アポケアとやま
代表取締役 藤井 明美