ハラスメント防止対策の指針・マニュアル

株式会社フルフィリング

児童発達支援・放課後等デイサービス

Beyond Kids

1.目的

本指針は、株式会社フルフィリング（以下「法人」という。）が運営する児童発達支援・放課後等デイサービス Beyond Kids（以下「事業所」という。）において、すべての職員が安心して業務に従事できる職場環境を確保し、適切な支援の提供を継続することを目的として定めるものである。

2.基本方針

事業所は、すべてのハラスメント行為を許容せず、その防止および根絶に取り組むものとする。ハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるだけでなく、利用児童への支援事業所は、職員、管理者その他すべての関係者が互いの人格および立場を尊重し、円滑な職場環境の維持に努める。

ハラスメントは、職位や立場に関係なく発生し得るものであり、職員間、管理者と職員間、その他関係者間においても発生する可能性があるものとして取り扱う。

また、事業所は、ハラスメントに関する相談や申出を行った者に対し、不利益な取扱いを行わず、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮しながら、適切かつ迅速な対応を行うものとする。質の低下にもつながる重大な問題であることを認識し、すべての職員が安心して働くことのできる職場環境の整備に努める。

一方で、利用児童の安全確保、事故防止、法令遵守、保護者対応、業務改善等の観点から行われる業務上必要な指導、注意、助言および指示については、その目的、内容、態様および状況等を踏まえ、社会通念上相当な範囲で行われる限り、ハラスメントには該当しないものとする。

事業所は、個別の事情を踏まえ、事実関係および状況を総合的に確認した上で適切に対応する。

3.対象となる行為

本指針におけるハラスメントとは、職位や立場にかかわらず、職場において行われる以下のような行為をいう。

(1)パワーハラスメント

職場において行われ優越的な関係を背景として言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、他の職員の就業環境を害する行為をいう。

なお、業務上の指導、注意、助言、指示等については、その目的、内容、緊急性、利用児童の安全確保、法令遵守の必要性等を踏まえ、総合的に判断するものとし、職員が不快感や精神的負担を感じたことのみをもって、直ちにパワーハラスメントに該当するものではない。

特に児童発達支援・放課後等デイサービスにおいては、利用児童の安全確保、事故防止、虐待防止、適切な支援提供及び保護者対応の観点から、以下に掲げる指導等は、業務上必要かつ相当な範囲内で行われる限り、原則としてパワーハラスメントには該当しない。

利用児童の安全確保のための指導・注意
事故防止又は緊急時の業務指示
法令、事業所規程等に基づく指導
支援内容、記録、業務遂行に関する指導・助言
保護者対応に関する指導・助言
職場秩序及び支援品質維持のための指導

また、相談、申告又は調査については、客観的事実の確認を踏まえて適切に対応するものとし、故意に虚偽又は著しく誇張した申告により職場運営を不当に混乱させる行為については、就業規則等に基づき適切に対応する場合がある。

例）
相手の尊厳に配慮を欠く発言を繰り返す行為
必要な範囲を超えて強い口調で注意や指導を行う行為
特定職員に対して継続的に関わりを避ける行為
業務上必要性を欠く過度な要求を繰り返す行為
職場内の円滑なコミュニケーションを著しく阻害する行為

（2）セクシュアルハラスメント
相手の意に反する性的な言動により、当該職員に不利益を与え、または就業環境を害する行為をいう。

（3）妊娠・出産・育児等に関するハラスメント
妊娠、出産、育児休業等、介護休業その他各種制度に関し、制度利用を妨げる言動、不利益な取扱いを示唆する言動又は就業環境を害する言動をいう。

(4)職員間および関係者間のハラスメント

事業所内においては、職員同士、管理者と職員間を含め、以下の行為を禁止する。

- 社会通念上相当な範囲を超える強圧的な言動
- 業務上必要性を超えて就業環境に支障を与える言動
- 無視、孤立化、協力拒否
- 誹謗中傷、陰口、SNS や通信ツール上での不適切な言動
- 業務の円滑な遂行を妨げる行為

ただし、業務上の指導、注意、助言等については、その目的、内容、状況等を踏まえ総合的に判断する。

(5)利用児童・保護者等による迷惑行為(カスタマーハラスメント)

利用児童、保護者その他関係者からの要求や言動のうち、その内容に妥当性を欠くものまたは要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当なものであって、それにより職員の就業関係が害されるものをいう。

事業所は職員の安全および就業環境の保護を優先し、
必要に応じて複数人での対応、対応の打ち切り、関係機関との相談又は警察への通報そのた適切な措置を講ずる。

(別途、カスタマーハラスメントに対する基本方針参照)

4.相談体制

事業所は、ハラスメントに関する相談窓口を設置する。

相談窓口

- 管理者
- 児童発達支援管理責任者
- 法人担当者　代表取締役

なお、相談内容に応じて、相談しやすい担当者へ相談できるものとし、管理者が当事者となる場合には、法人担当者等へ相談することができる。
なお、管理者が当事者となる場合その他必要に応じて、法人担当者へ相談できる体制を整備する。
相談内容および状況に応じて、適切な担当者が対応する。

5.対応方法

相談があった場合、事業所は事実関係、経緯、業務上の必要性等を踏まえ、関係者からの聞き取り等を行い、総合的に判断する。

なお、認識の相違や事実確認が困難な場合もあることを踏まえ、慎重に対応する。

6.プライバシー保護

事業所は、相談者および関係者のプライバシー保護に十分配慮し、業務上必要な場合を除き、知り得た情報を第三者へ開示しない。

7.不利益取扱いの禁止

事業所は、相談者、申告者、被害者及び捜査に協力した者に対し、
相談、申告又は調査協力を理由とする解雇、降格、配置転換その他不利益な取り扱いを行わない。
ただし、虚偽の申告、誹謗中傷その他職場秩序を著しく乱す行為については、この限りではない。

8.再発防止について

事業所は、ハラスメントが認めれた場合には、被害者への配慮を行うとともに、必要に応じて関係者への指導、配置上の配慮、研修の実施その他再発防止措置を講ずる。

9.職員の責務

職員は、職位や立場にかかわらず互いの人格を尊重し、円滑な業務運営および支援の質の確保に努める。
また、業務上の指導、注意、助言等については、その目的および内容を踏まえ、冷静かつ適切に受け止めるよう努めるものとする。

10.研修および周知

事業所は、必要に応じてハラスメント防止に関する周知および研修を実施する。

11.記録および保存

相談対応および研修実施等に関する記録については、必要に応じて適切に作成・保存する。

12.附則

本指針は令和７年６月１日より施行する。

【ハラスメント発生時対応フロー】

① 発生

↓

② 相談受付

相談窓口または管理者が受付

↓

③ 記録作成

相談受付票を作成

↓

④ 事実確認

相談者、関係者から聞き取り

↓

⑤ 対応検討

管理者が必要な措置を決定

↓

⑥ 対応実施

・指導
・注意
・面談

・配置変更
・保護者への説明
・関係機関への相談

↓

⑦ 再発防止

原因分析
職員周知
研修実施

↓

⑧ 記録保管

議事録、相談票、対応記録票を保管