

ハラスメント防止関係書式一式

相談支援事業所アトリエさくら

設置者	合同会社 makana
代表者	代表社員 相馬 悟
事業所名	相談支援事業所アトリエさくら
管理者	相馬 郁江

ハラスメント防止に関する指針

1 事業所の基本情報

設置者 合同会社 makana

代表者 代表社員 相馬 悟

事業所名 相談支援事業所アトリエさくら

管理者 相馬 郁江

2 制定の目的

本指針は、相談支援事業所アトリエさくらにおいて、すべての職員が互いの人格と尊厳を尊重し、安全かつ安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、利用者に対して適切で質の高い相談支援を提供するため、ハラスメントの防止及び発生時の適切な対応に関し必要な事項を定めることを目的とする。

3 基本方針

本事業所は、あらゆるハラスメントを許容しない。ハラスメントは、職員の人格と尊厳を傷つけ、心身の健康を害し、職場環境を悪化させ、利用者支援の質の低下にもつながる重大な問題である。このため本事業所は、ハラスメントの未然防止、早期発見、迅速かつ適切な対応、再発防止に組織的に取り組む。

また本事業所は、職場内のハラスメントに加え、利用者、家族、関係機関、取引先その他外部関係者から職員に向けられるハラスメントについても、職員を保護する観点から適切に対応する。

4 適用範囲

本指針は、本事業所に勤務するすべての職員、非常勤職員、委託職員、実習生その他本事業所の業務に関わる者に適用する。

また、利用者、家族、後見人、関係機関、取引先その他本事業所の業務に関連して接する者による言動についても、本指針に基づく対応の対象とする。

5 ハラスメントの定義

本指針におけるハラスメントとは、相手の意に反する言動又は不当な言動により、相手の人格や尊厳を傷つけ、就業環境又は支援環境を害する行為をいう。主な類型は次のとおりとする。

(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、職員の就業環境を害するもの。

(2) セクシュアルハラスメント：性的な言動により、相手に不快感を与え、就業環境又は支援環境を害するもの。

(3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント：制度利用に関する嫌がらせや不利益を示唆する言動等。

(4) カスタマーハラスメント：利用者、家族、関係者、取引先その他外部の者による言動であって、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するもの。

(5) その他のハラスメント：SOGI ハラスメント、障害に関する差別的言動、個人情報の不適切な暴露その他相手の尊厳を傷つける不適切な言動。

6 禁止行為

職員は、暴言、威圧、脅迫、侮辱、人格否定、性的言動、妊娠・出産・育児・介護等に関する嫌がらせ、業務上必要かつ相当な範囲を超えた叱責、無視、隔離、SNS・メール・電話等を用いた執拗な嫌がらせ、個人情報の不適切な開示又は拡散、その他相手に精神的・身体的苦痛を与え、就業環境又は支援環境を害する一切の行為を行ってはならない。

7 事業所の責務

本事業所は、ハラスメント防止のため、方針の明確化と周知、相談体制の整備、相談に対する適切な対応、事実確認、被害者への配慮、行為者への適正な措置、再発防止、プライバシー保護、不利益取扱いの防止に取り組む。

また、利用者や家族等によるハラスメントに対しては、職員を一人に対応させず、組織として情報共有し、必要に応じて管理者、法人、関係機関、警察、行政等と連携しながら対応する。

8 職員の責務

職員は、ハラスメントに関する理解を深め、互いの人格を尊重し、ハラスメントに該当する又はそのおそれのある言動を行ってはならない。

また、自らが被害を受けた場合、又は他の職員が被害を受けていることを把握した場合には、放置せず、速やかに相談窓口又は管理者へ相談・報告するよう努める。

9 相談窓口

本事業所におけるハラスメント相談窓口担当者は、合同会社 makana 代表社員 相馬 悟とする。

連絡先 090-7660-4506

メール makana0819@atoriesakura.com

相談窓口は、ハラスメントに関する相談、苦情、報告を受け付け、相談者の意向に配慮しながら、必要な助言、事実確認、関係者調整、再発防止のための対応につなげる。

10 相談対応の基本

相談窓口担当者は、相談者のプライバシーを保護し、秘密保持に十分配慮した上で、相談内容及び状況に応じて適切かつ柔軟に対応する。

相談があったことを理由として、相談者、協力者、証言者等に対して不利益な取扱いをしてはならない。

相談は、被害を受けた本人のほか、同僚、上司、家族その他関係者から受け付けることができる。また、明確にハラスメントと断定できない段階の相談であっても受け付ける。

11 ハラスメント発生時の対応

ハラスメントが発生した又はその疑いがある場合、本事業所は速やかに事実関係を確認する。

必要に応じて、相談者、行為者、関係者からの聞き取り、記録・メール・メッセージ等の確認を行い、できる限り迅速かつ正確に状況を把握する。

事実確認の結果、ハラスメントが認められた場合には、被害者への配慮措置を適切に行うとともに、行為者に対して就業規則その他関係規程に基づき厳正に対処する。

認定に至らない場合であっても、職場環境の改善や関係調整等、必要な対応を行う。

12 被害を受けた職員への配慮

本事業所は、被害を受けた職員に対し、心身の状況及び意向を踏まえ、必要に応じて就業上の配慮、業務分担又は担当変更の検討、面談機会の確保、関係者との接触回避の調整、外部相談機関・医療機関等の情報提供、精神的負担の軽減に必要な支援を行う。

13 利用者・家族等からのハラスメントへの対応

利用者、家族、後見人、関係者等から職員に対するハラスメントがあった場合、本事業所は、職員を孤立させず、組織として対応する。

必要に応じて複数職員での対応、訪問方法の見直し、面談場所の変更、対応時間の調整、連絡方法の限定、記録の徹底、管理者同席、関係機関との連携等を行う。

特に悪質な事案については、毅然と対応し、必要に応じて警察への相談、行政への連絡、契約上取り得る措置の検討その他職員保護のために必要な対応を行う。

14 記録の作成及び保存

相談受付、聞き取り、事実確認、対応経過、再発防止策等については、日時、内容、対応者、関係者、判断内容を記録し、適切に保存する。

特に、利用者や家族等による継続的なハラスメントについては、事実の蓄積が重要であることから、客観的かつ継続的な記録を徹底する。

15 プライバシー保護及び不利益取扱いの禁止

本事業所は、相談者、行為者、関係者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を職員に周知する。

また、相談、報告、事実確認への協力、証言等を理由として、解雇、異動、減給、嫌がらせその他不利益な取扱いを行ってはならない。

16 研修及び周知

本事業所は、ハラスメント防止に関する研修を定期的実施し、職員に対して本指針の周知徹底を図る。

研修内容には、ハラスメントの基礎知識、相談対応、利用者・家族等からのハラスメントへの対応、記録の取り方、組織的対応の方法等を含める。

17 再発防止

ハラスメント事案が発生した場合、本事業所は、原因分析を行い、必要に応じて支援体制、業務分担、相談体制、面談方法、訪問体制、研修内容等を見直し、再発防止策を講じる。

再発防止にあたっては、個別事案の解決にとどまらず、職場全体の環境改善につなげる。

18 指針の見直し

本指針は、法令、指針、事業所運営上の課題、相談対応の実績等を踏まえ、必要に応じて見直すものとする。

19 附則

本指針は、令和 8 年 7 月 1 日より施行する。

ハラスメント相談受付票

受付日：令和 年 月 日 受付者：

相談者氏名		所属・立場	
連絡先		相談方法	
対象者氏名		対象者との関係	
発生日時		発生場所	
ハラスメントの種類		継続性	
相談内容の概要			
相談者の希望			
緊急性の有無		心身への影響	

ハラスメント事実確認記録票

作成日：令和 年 月 日 作成者：

対象事案名		受付番号	
相談者氏名		対象者氏名	
確認実施日		確認方法	
聞き取り対象者			
相談者の申述内容			
対象者の申述内容			
関係者・第三者の申述			

利用者・家族等からの迷惑行為対応フロー

※利用者・家族・関係者等からの暴言、威圧、長時間拘束、執拗な電話・メール、不当要求、脅迫、SNS 上の誹謗中傷等があった場合に使用する。

Step1 安全確保	職員の安全を最優先し、危険がある場合はその場を離れる。単独対応を避け、必要時は管理者へ即時連絡する。
Step2 初期対応	相手の言動を受け止めつつ、できること・できないことを明確に伝える。困難な要求にはその場で安易に応じない。
Step3 組織内共有	管理者及び関係職員へ速やかに報告し、日時、場所、発言内容、状況を記録する。メール・メッセージ等の証拠は保存する。
Step4 対応方針決定	単独訪問の中止、複数対応、面談場所の変更、連絡手段の限定、時間設定等を含め、組織として対応方針を決定する。
Step5 本人・家族等への説明	事業所の対応方針を冷静かつ明確に伝える。ハラスメントに該当する言動は受け入れられない旨を説明する。
Step6 外部連携	必要に応じて、相談支援専門員間の連携、法人本部、行政、関係機関、警察、弁護士等へ相談する。
Step7 職員ケア	被害を受けた職員の心身の状況を確認し、面談、業務調整、同席支援等の配慮を行う。
Step8 振り返り・再発防止	事案を検証し、訪問体制、ルール、研修、記録方法等を見直して再発防止策を実施する。

対応時チェック欄

- ☐ 単独対応を避けた
- ☐ 管理者へ報告した
- ☐ 客観的記録を残した
- ☐ 関係職員と情報共有した
- ☐ 訪問・面談・連絡方法を見直した
- ☐ 被害職員への配慮を行った
- ☐ 必要に応じて外部機関へ相談した
- ☐ 再発防止策を検討した