

# ハラスメント防止対策に関する指針

一般社団法人 MTR サポート

## 1. 目的

一般社団法人 MTR サポートは、職場及び支援の現場におけるハラスメントを防止するために指針を定める。  
なお、この規定にいう従業員とは、正社員だけではなく、契約社員等の非正規社員及び派遣労働者も含まれるものとする。

## 2. ハラスメントの定義

### (1) 職場内におけるハラスメント

#### 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、業務上の必要かつ相当な範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当しない。

#### ② セクシュアルハラスメント

職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又は性自認の状況にかかわらず、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

#### ③ 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

職場において、上司や同僚が、従業員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動により従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。

### (2) 支援の現場におけるハラスメント

#### ① 利用者や家族等によるハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)

利用者やその家族からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)をいう。利用者の障害の特性により発生する内容については、事前に事業所内で共有を行い、家族とも対応について相談を行い、事前に必要な配慮を行うものとする。

#### ② その他のハラスメント

部下である従業員が職場におけるハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為等をいう。職場とは、勤務部店のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

## 3. 禁止行為

すべての従業員は、他の従業員を業務遂行上の対等なパートナーとして認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第2項から第5項に掲げる行為をしてはならない。また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。

### (1) 職場内におけるハラスメント

#### ① パワーハラスメント(第2条第1項の要件を満たした以下のような行為)

- 1 殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- 2 人格を否定するような言動をするなどの精神的な攻撃
- 3 自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し
- 4 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じるなどの過大な要求
- 5 管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- 6 他の従業員の性的指向・性自認や病歴などの機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露するなどの個の侵害

②セクシュアルハラスメント(第2条第2項の要件を満たした以下のような行為)

- 1 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- 2 わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- 3 うわさの流布
- 4 不必要な身体への接触
- 5 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- 6 交際・性的関係の強要
- 7 性的な言動への抗議又は拒否等を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- 8 その他、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

③妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント(第2条第4項の要件を満たした以下のような行為)

- 1 部下の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- 2 部下又は同僚の妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動
- 3 部下又は同僚が妊娠・出産、育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
- 4 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他の不利益な取扱いを示唆する言動
- 5 部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

(2)支援の現場におけるハラスメント

①利用者や家族等によるハラスメント(カスタマーハラスメントを含む)

- 1 身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- 2 精神的暴力(大声で威圧する、どなる、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする、過剰なサービス及び契約や制度上で提供できないサービスを繰り返し要求する行為)
- 3 セクシャルハラスメント(意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為)

②その他のハラスメント

- 1 ハラスメントが行われていることを知りながら黙認する行為
- 2 相談者からの相談内容を他者へ流布する行為
- 3 相談を受けて、不当な嫌がらせを行う行為

4. 相談及び苦情への対応

- 1 職場及び支援の現場におけるハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口は各事業所管理者とする。事業所管理者は相談者からの相談に対し、迅速かつ丁寧な対応を行うものとする。相談を受けた事業所管理者は、相談窓口のものは、一人で対応を行わず、事業部長へ報告及び相談を行う。  
しかし、相談者が管理者への相談が適切でないと判断した場合には、相談窓口以外の者へ相談を行うことができる。
- 2 職場及び支援の現場におけるハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、ハラスメントと感じた際に、相談及び苦情を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
- 3 事業所管理者は相談者のプライバシーに配慮した上で、被害者、行為者から事実関係を聴取する。また、必要に応じて当事者の上司、その他の従業員から事情を聴くことができる。
- 4 前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- 5 対応マニュアルに沿い、問題解決のための措置として、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
- 6 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いは行わない。

5. 再発防止の義務

- 1 事業部長は、職場及び支援の現場におけるハラスメント事案が生じた時は、法人本部長へ報告・相談を行い、法人内にて情報の共有を行い。また法人内にて、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析と再発防止等、会社全体の業務体制の整備等、適切な再発防止策を講じなければならない。

6. 業務体制の整備

- 1 事業所管理者は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため業務配分の見直し等を行う。事業部長は業務体制の整備について、事業所管理者の相談に対応する。
- 2 従業員は会社が整備する妊娠・出産、育児や介護に関する制度を就業規則等により確認する。制度や措置を利用する場合には、早めに上司や事業部に相談し、制度の円滑な利用のために業務に関わる従業員との円滑なコミュニケーションを図るよう努める。

## 7. 職員の研修

(1) 下記の事項について、入職時及び年1回研修を行う。

### 1 本基本指針

### 2 障害福祉サービスの内容

- ・契約書や重要事項説明書の利用者への説明
- ・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
- ・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
- ・金品などの心づけのお断り

### 3 服装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・相談をすること。また出来る限り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・相談をすること

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・相談をすること

## 8. その他

- 1 性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因になり得ること、また、妊娠・出産・育児休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このような言動を行わないよう注意すること。
- 2 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、事業部長及び法人本部長へ申し出ることができる。
- 3 ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本指針の見直しを行うこととする。

令和4年4月1日施行

令和5年6月1日改定