

社会福祉法人 智光会 ハラスメント防止に関する方針

1. 目的

社会福祉法人 智光会においては、介護サービスを利用する利用者様に対して、より良い介護を実現し、また職員が、個人としての尊厳を尊重され、働きやすい職場環境を確立することにより、職員の利益の保護及び能率の向上を図ることを目的として、ハラスメントの防止及び対応に関し、本方針を定めるものとする。

2. 定義

(1) ハラスメント

本方針におけるハラスメントは、「セクシュアルハラスメント」、「パワーハラスメント」、「マタニティハラスメント」、「カスタマーハラスメント」のことをいう。

(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職員の対応等により、当該職員の労働条件に関して不利益を与えること、または性的な言動により他の職員の勤務環境が害されるような行為であり、次のようなものをいう。なおこのような行為は異性に対するものだけでなく、同性に対するものも該当する。

ア. 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問、発言

イ. わいせつと図画の閲覧、配布、掲示

ウ. 不必要な身体接触

エ. 交際、性的関係の強要

(3) パワーハラスメント

職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、または職員の勤務環境を害することとなるようなもので、次のようなものをいう。

ア. 身体的な攻撃（暴行・傷害）

イ. 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）

ウ. 人間関係の切り離し（隔離・仲間外し・無視）

エ. 過小な要求（仕事を与えない・能力とかけ離れた程度の低い仕事を命じる。）

オ. 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）

カ. 個の侵害（私的なことに過度に立ち入る。）

(4) マタニティハラスメント

職場における職員に対する妊娠若しくは出産、または、妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度、または、措置の利用等に関する言動により当該職員の勤務環境が害されることで、次のようなことをいう。

ア. 不利益取扱い

イ. 就業環境の妨害

ウ. 職場における嫌がらせ

(5) カスタマーハラスメント

利用者様、ご家族等からの苦情・言動のうち、その内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、その手段・態様により、職員の就業環境等が害されることであり、次のようなものをいう。

ア. 利用者様、ご家族等の要求の内容が妥当性を欠くもの

イ. 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの

(ア) 身体的な攻撃（暴行、傷害）

(イ) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）

(ウ) 威圧的な言動

(エ) 土下座の要求

(オ) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

(カ) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

(キ) 差別的な言動

(ク) 性的な言動

(ケ) 職員個人への攻撃、要求

3. 職員の責務

(1) 職員は、ハラスメントに対する正しい認識を持ち、ハラスメントをしてはならない。

(2) 職員を管理監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の業務を通じてハラスメントの防止に努めるとともに、ハラスメントの問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

4. 管理者の責務

(1) 管理者は、ハラスメントに対する正しい認識を持ったうえで、日頃から職員とのコミュニケーションを大切にし、指導や助言に当たっても誤解や行き違いを生まれないよう十分留意するとともに、ハラスメントをしてはならない。

- (2) 管理者は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、ハラスメントの問題が生じた場合には、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- (3) 管理者が講ずべき必要な措置には、次の事項が含まれる。
 - ア. 本方針及び「パワー・ハラスメント防止規程」や「セクシャル・ハラスメント防止規程」(以下「ハラスメント防止規程」という。)を職員に周知し、意識啓発を行うこと。
 - イ. ハラスメントの原因や背景となる原因を解消するため、業務体制の整備など、職場や職員の実状に応じ必要な措置を講ずること。
 - ウ. ハラスメントが職場で発生していないか、または、そのおそれがないか、勤務環境に十分な注意を払うこと。
 - エ. ハラスメントの問題が生じた場合には、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
 - オ. ハラスメントが発生した場合には、本方針等の内容やハラスメント防止規程の内容を改めて周知するなど再発防止に向けた措置を講ずること。
 - カ. 職員に対して、ハラスメントに関する苦情の申し出、当該苦情等に係る調査への協力その他ハラスメントが発生した場合の職員の対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けないことを周知すること。

5. 研修等の実施

- (1) 管理者は、ハラスメントの防止等を図るため、研修を実施するものとする。
- (2) 管理者は、ハラスメントの防止等を図るため、職員の意識啓発に努めるものとする。

6. ハラスメントに関する苦情の申出及び苦情相談

- (1) 職員からのハラスメントに関する苦情の申出及び相談に対応するため、相談窓口を設置するものとする。
- (2) 相談窓口の相談員は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。
- (3) 相談窓口においては、ハラスメントによる直接の被害者だけでなく、上司、同僚等からの苦情相談に応じるものとする。
- (4) 苦情相談の申出は、面談、手紙、電話、電子メール、FAXいずれでも可能とする。
- (5) 苦情相談に対応した相談員は、苦情・相談記録簿、その他の方法により、その

内容を記録するものとする。

- (6) 苦情相談の処理に当たっては、関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持を徹底し、ハラスメントに関する苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他ハラスメントが行われた場合の職員に対応に起因して当該職員が職場において不利益を受けることのないよう留意しなければならない。

7. ハラスメントに関する相談窓口担当者

主任及びリーダー、事務長、そのほか必要に応じて施設長が指名した職員

8. 方針の公表について

本方針は法人内周知するとともに、当法人のホームページに公表し、利用者様及びご家族等が自由に閲覧することができるようにする。

附 則

本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。