

社会福祉法人加美町社会福祉協議会

職場におけるハラスメント防止に関する指針

(目 的)

第1条 この指針は、社会福祉法人加美町社会福祉協議会（以下「本会」という。）の、職場におけるパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント、カスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止することを目的に、職員が遵守すべき事項および雇用管理上の措置等について定める。

(ハラスメント防止のための基本方針)

第2条 職場におけるハラスメントは、職員の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、職員の能力の有効な発揮を妨げ、本会にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に影響を与える問題である。本会は、ハラスメント行為は断じて許さず、ハラスメント行為が生じないように、またハラスメント行為が生じた場合には、迅速に事態が改善されるように努め、ハラスメントのないすべての職員関係者が互いに尊重しあえる、安全で快適な職場づくりに取り組むものとする。

(ハラスメントの定義)

第3条 この指針におけるハラスメントの定義は以下のとおりとする。

【パワーハラスメント】

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えるまたは就業環境を悪化させる行為をいう。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の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。

【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就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向または性的自認の状況に関わらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も含まれる。なお、他の職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職員を含むものとする。

【妊娠・出産・育児・介護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、職員の妊娠・出産・育児・介護休業等に関する制度または措置の利用に関する言動により、職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・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。

【カスタマーハラスメント】

職場において、利用者やその家族、その他取引の相手方等（以下「利用者等」という。）の言動であって、その職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の職場環境が害されることをい

う。

- 2 前項の職場とは、職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以外の時間も含むものとする。

(禁止行為)

第4条 すべての職員は、他の職員を業務遂行上のパートナーとして認め、職場における健全な秩序及び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、次の各号に掲げるハラスメントに該当する行為をしてはならない。また、法人以外の職員、利用者やその家族、取引の相手方、求職者等に対しても、これに類する行為を行ってはならない。なお、これらの禁止行為は、電話やSNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含むこととする。

(1) パワーハラスメントの禁止行為

- ①殴打、足蹴りするなどの身体的な攻撃
- 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自分の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長時間にわたり、別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し
- ④長時間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、業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他の職員の性的指向・性自認性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職員に暴露する等の個の侵害

(2) セクシュアルハラスメントの禁止行為

- 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、配布、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、他の職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職員に対して、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、相手方及び他の職員に不快感を与える性的な言動

(3) 妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントの禁止行為

- 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、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する言動
- ②部下または同僚の妊娠・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部下または同僚が妊娠・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り扱いを示唆する言動

⑤部下または同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

(4) カスタマーハラスメントの禁止行為

①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求をすること

②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求をすること

③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求をすること

④不当な損害賠償要求をすること

⑤身体的な攻撃（暴行、傷害等）

⑥精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

⑦威圧的な言動

⑧継続的、執拗な言動

⑨拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

⑩意に沿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

(5) 上司は、部下である職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、これを黙認する行為をしてはならない。

(6) 本会はハラスメントに関し、利用者等から、事実関係の確認等の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるよう努めることとする。

(懲戒)

第5条 職員が、第4条に該当する禁止行為を行った場合、本会職員就業規則第51条に基づいて懲戒処分を行う。処分するに当たっては次の要素を総合的に判断し、処分を決定する。

(1) 時間、職場か否か等の場所、内容、程度等、行為の具体的態様

(2) 職位等、当事者同士の関係

(3) 告訴等、被害者の対応・心情等

(相談窓口及び相談体制等)

第6条 職場におけるハラスメントに関する相談窓口は法人事務局とし、その責任者は事務局長とする。相談窓口担当者（以下「担当者」という。）は、次に掲げる職務を行う者とし、事務局長は、氏名を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。

(1) 相談窓口の担当者

①職場でのハラスメントについて

本会総務班 班長及び給与厚生担当者等

②介護現場でのハラスメントについて

本会在宅福祉班 班長

③介護事業所及び障害福祉サービス事業所内の報告・相談・苦情等について

各事業所管理者または主任等

2 職場におけるハラスメントの被害者に限らず、全ての職員及びその家族並びに利用者等は、ハラスメントに関する相談及び苦情を担当者に申し出ることができる。

3 担当者は相談者からの事実確認の後、事務局長へ報告する。報告に基づき事務局長は

相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の職員等に事実関係を聴取する。

4 前項の聴取を求められた職員は正当な理由なく拒むことはできない。

5 事務局長は、問題解決のための措置として、第5条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件および就業条件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、相談をしたことまた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り扱いを行わない。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。

7 秘密の保持

相談・苦情に関与した者は、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、知り得た情報を漏洩してはならない。

(再発防止の義務)

第7条 事務局長は、職場におけるハラスメント事案が生じた時は、事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害者に対する配慮のための措置を適正に行うとともに、次の各号に掲げる再発防止に向けた措置を講じなければならない。

(1) カスタマーハラスメントの原因や背景となる要因を解消するための取り組みを行う（利用者等への対応力の向上を図る研修、取り組み等）

(2) 職員等の参画を得つつ、雇用管理上の措置の運用状況の的確な把握や必要な見直しの検討等に努めること

(3) その他、再発防止に向けた必要な取り組み

(カスタマーハラスメントの抑止のための措置)

第8条 カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、職員を保護することとする。また、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントに対しては、以下の対処方法等で対応することとする。

(1) 利用者等とのやり取りを録音・録画する。なお、録音・録画に当たっては個人情報保護法等を遵守し、利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと

(2) 職員から十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること

(3) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること

(4) 現場対応が困難な場合には、本部と情報共有を行い、指示を仰ぐこと

(5) 法的な手続が必要な場合には、本部と連携し、弁護士へ相談すること

(指針の周知・啓発・公開等)

第9条 この指針は全職員に周知し、職場におけるハラスメント防止の啓発を図ることとする。また、職員や求職者等、指針を誰にでも閲覧できるよう事業所に備え置くとともに、本会ホームページにも公開する。

附 則

この指針は、令和6年4月1日より施行する。

附 則

この指針は、令和8年8月1日より施行する。