

## ハラスメント防止対策に関する基本方針

社会福祉法人中信社会福祉協会

社会福祉法人中信社会福祉協会は、利用者に対してより良い支援の実現を目指し、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、職員一人ひとりがハラスメントについて理解するとともに、全ての人権が尊重されることを目的とし、本方針を定めるものです。

### 1 ハラスメント防止の基本方針

職場における職員及び関係者等による職員へのハラスメントにより、職員の皆さんが傷つくことはあってはなりません。そのために法人は、ハラスメントの防止に取り組み、発生した場合の対応や対策を講じ、職員の皆さんが安心・安全に働くことができるように環境を整えます。

その結果、利用者に適切な支援・福祉サービスを提供し、やりがいのある職場を構築します。その取組みに向けて、全職員は以下の責務を理解します。

#### (1) 職員の責務

ア 職員は、個人の尊厳を損なうハラスメント行為を行ってはなりません。

イ 職員は、ハラスメントについて正しく理解し、職員の一員としてより良い職場環境づくりに努めます。

ウ 職場でハラスメントを受けた場合、又は発見した場合はハラスメント受付担当者に相談します。ハラスメントを少しでも感じたら、一人で我慢や対処をしようとせずに、速やかに申し出を行います。

#### (2) 管理者の責務

ア 管理者は、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメントなど、あらゆるハラスメントの解決のために相談窓口を設け、迅速で的確な解決を目指します。

イ 法人規則及び規程に基づき、相談者又は事実関係に協力した方に対し、不利益な取扱いを行いません。また、プライバシーを守って対応します。

ウ ハラスメントが発生した場合は、その発生した環境や要因について多角的に検証し再発防止に取り組みます。

### 2 ハラスメントの内容

本方針におけるハラスメントとは、職員、利用者・家族等を対象とした行為であり、次のとおりです。

(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、労働者の就業環境が害される行為であり、次のようなものを言います。

- ア 身体的な攻撃（暴行・障害）
- 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、又は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こと）

(2) セクシャルハラスメント

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又は性的な言動により他の職員の就業環境を害される行為であり、次のようなものを言います。また、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当します。

- ア 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問、発言
- イ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ウ 不必要な身体上の接触
- エ 交際、性的関係の強要

(3) マタニティハラスメント

妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しない（契約社員の場合）といった行為であり、次のようなものを言います。

- 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

(4) カスタマーハラスメント

利用者、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、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害される行為であり、次のようなものを言います。

- ア 利用者、家族等の要求の内容が妥当性を欠く場合
- 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言動である場合  
(ア)身体的な攻撃（暴行、傷害）

- |  |
|--|
| (イ) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）<br>(ウ) 威圧的な言動<br>(エ) 土下座の要求<br>(オ) 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動<br>(カ) 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）<br>(キ) 差別的な言動<br>(ク) 性的な言動<br>(ケ) 職員個人への攻撃、要求 |
|--|

### 3 ハラスメント防止に向けた取組み

- (1) 施設、事業所の職員間及び関係機関の職員との間において、ハラスメントが発生しないよう、下記の取組みを行う。
  - ア 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから、人権尊重に基づいた意思疎通に留意する。
  - イ 特に役職者においては、ハラスメント防止に十分な配慮を行う。
- (2) 入職時及び年1回以上は、下記の事項についてハラスメント研修を行う。
  - ア 本基本方針について
  - イ 障がい福祉制度における契約について
  - ウ 障がい者虐待防止法について
  - エ 法人「就業規則」、「職員倫理規程」、「個人情報管理規程」、「苦情解決に関する規程」に関連する内容について
- (3) ハラスメントの相談受付窓口を職場内に設置することとし、所属の施設、事業所等に限らずハラスメントの相談を受け付ける。
- (4) 職員及び利用者・家族に対してハラスメント防止のため以下のことを周知し理解をお願いする。
  - ア 施設、事業所が行うサービスの範囲及び費用等について
  - イ 職員に対する金品の心づけのお断り
  - ウ サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合は、ハラスメント受付担当者に連絡することの周知
  - エ あらゆるハラスメントを行わないことの周知
- (5) ハラスメント解決責任者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、職員会議等で検討をし、ハラスメント防止に向けて周知する。

### 4 ハラスメント発生への対応と対策

- (1) 苦情・相談の申し出

職員、利用者及びその家族等はハラスメント解決責任者及びハラスメント受付担当者に、職場及び支援現場におけるハラスメントの苦情・相談を申し出ることができる。また、当事者ではないが他の職員等が受けているハラスメントについて不快に感じた職員等も同様に申し出ることができる。

## (2) 相談体制の整備

### ア ハラスメント受付担当者（施設・事業所）

- (ア) ハラスメント受付担当者は、ハラスメントの相談窓口として、職員等からのハラスメントの苦情・相談の申し出を受け付ける。
- (イ) ハラスメント受付担当者は、ハラスメントの苦情・相談を受け付けた場合は、ハラスメント解決責任者に報告しなければならない。
- (ウ) ハラスメント受付担当者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に留意する。

### イ ハラスメント解決責任者（施設・事業所）

- (ア) ハラスメント解決責任者は、ハラスメント受付担当者と連携し、事実関係の調査、関係者への面談等により、客観的な判断の下、適切な対応方法を検討し、問題を処理する。
- (イ) ハラスメント解決責任者は、苦情・相談を申し出た職員等が不利益を被らないよう十分に注意する。また、ハラスメントを指摘された職員等に対しては弁明の機会を十分に保証する。
- (ウ) ハラスメント解決責任者は、必要に応じて法人本部に報告のうえ、ハラスメントが職員倫理規程及び就業規則に抵触し、深刻かつ重大であると判断した場合は、職員倫理委員会の招集を求めることができる。
- (エ) ハラスメント解決責任者は、利用者、家族等からのハラスメントに対してハラスメント防止対策委員会を招集し、解決にあたる。
- (オ) 当該事案を解決するために、その都度、ハラスメント防止対策委員を指名することができる。

### ウ ハラスメント防止対策委員会（施設・事業所）

- (ア) ハラスメント防止対策委員会は、ハラスメント解決責任者及びハラスメント受付担当者のほか当該事案を解決するための委員で組織する。
- (イ) 委員会は、ハラスメント解決責任者及びハラスメント受付担当者から報告のあった事案及びハラスメントの対応に対して不服申し立てがあった事案等について、その審査、処理にあたることとし、防止対策についての検証、助言を行うこととする。
- (ウ) 委員会において検討された防止対策等の内容については、必要に応じて、すべての職員に周知し、ハラスメント防止の意識の高揚を図る。

(3) 秘密の保持

苦情・相談に関与した者は、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。

(4) 不服申し立て

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、ハラスメント防止対策委員会に対し審査を申し出ることができる。

(5) 対応の流れについて

職員、利用者、家族等からのハラスメント解決の流れ（別図1のとおり）

5 指針の閲覧について

ハラスメント防止対策に関する基本方針は、求めに応じていつでも利用者及び家族等が自由に閲覧できるように、当法人のホームページに公表します。

6 基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本方針の見直しを行うこととする。

7 ハラスメントの相談窓口

(1) ハラスメント受付担当者

【施設、事業所】総務課長、経理課長、支援課長、庶務課長、所長、センター長、ハラスメント解決責任者が指名した職員

(2) ハラスメント解決責任者

【施設、事業所】本部長、事務局長、施設長

(3) 相談窓口の電話番号及びメールアドレス

施設・事業所名	電話番号	施設・事業所名	電話番号
本部	0263-78-7203	障害者相談支援センター 中信	0263-78-6203
地域サポートセンター	0263-78-7205	梓荘	0263-78-4490
共立学舎	0263-86-2043	チャレンジ松本	0263-86-7623
あい・アドバンス今井	0263-58-6320	ささらの里	0263-86-3330
こきりこささら	0263-50-8770	みすぎの森	0263-86-3370

メールアドレス	harassment@chushin-sws.jp
---------	---------------------------

附則

この指針は令和7年2月12日から施行する。