

ハラスメントに対する行動指針

目的	社会福祉法人市比野福祉会（以下「当法人」という。）は、利用者様等及び関係者の皆様との信頼関係のもと、質の高いサービスの提供を目指しております。 本指針は、職員が安心して働くことのできる環境を確保し、利用者様等との良好な関係を維持することを目的として定めるものです。 また、本指針は、当法人が提供するすべてのサービスに関わる利用者様、ご家族様、来訪者、取引先等、当法人職員と接するすべての関係者を対象とします。
ハラスメントの定義	当法人は、以下のハラスメントを重大な問題と認識し、これを禁止します。 (1) カスタマーハラスメント 顧客等の言動であって、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、職員の就業環境が害されるものをいいます。 (2) セクシュアルハラスメント 職員の意に反する性的な言動により、就業環境を害すること、または性的な言動に対する対応により不利益を与えることをいいます。 (3) パワーハラスメント 職務上の地位や人間関係などの優越的な関係を背景として、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害することをいいます。 ※ これらは、対面に限らず、電話・電子メール・SNS 等を通じて行われるものも含まれます。 --具体例-- 【不適切な要求・言動の例】 業務内容と無関係な要求 社会通念上不相当なサービスの要求 不当な損害賠償請求 【不適切な手段・態様の例】 暴行、傷害等の身体的攻撃 脅迫、中傷、侮辱、暴言等の精神的攻撃 威圧的、執拗な言動 拘束的な行為（長時間の居座り等） 性的な言動や身体接触 性別や人格を否定する発言 過度な叱責や無視等の職場内いじめ

ハラスメントの防止のために講ずべき措置	① 当法人は、職員の心身の健康に配慮する安全配慮義務に基づき、ハラスメントには毅然と対応し、職員を保護します。 ② 職員に対し、ハラスメントに関する知識及び対処方法の習得のための研修等を実施します。 ③ ハラスメントに関する相談窓口を設置し、管理者（施設長）及びこれに準ずる職員が対応します。 ④ ハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に行います。 ⑤ ハラスメント発生時の対応体制を整備します。 ⑥ 状況に応じて注意喚起、面談、書面通知等の段階的対応を行います。 ⑦ ハラスメント事案については事実関係を記録し、組織として共有・対応します。 ⑧ 悪質な場合は、本部と連携し、必要な指示を受け対応するとともに、警察・弁護士等の外部機関と連携します。
関係者の皆様への対応	当法人は、以下の方針に基づき関係者の皆様に対応いたします。 ① 正当なご意見・ご要望には誠実かつ丁寧に対応します。 ② ハラスメントに該当する行為については、合理的かつ理性的な話し合いを求めます。 ③ 必要に応じて、電話や会話の内容を録音する場合があります。録音内容は問題解決のために利用します。 ④ ハラスメントが確認された場合は、サービス提供をお断り又は中止する場合があります。 ⑤ 特に悪質な場合や反社会的勢力に該当する場合は、警察等関係機関と連携し、断固として対応します。
職員間のハラスメントへの対応	① 職員間におけるハラスメントについても厳正に対処します。 ② 事実関係を確認のうえ、就業規則等に基づき適切な措置を講じます。 ③ 被害者のプライバシー保護及び不利益取扱いの禁止を徹底します。

職員の心身の安全を確保し、利用者様等と職員の対等で良好な関係を築くため、本指針を制定いたしました。

関係者の皆様と職員のより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日
 社会福祉法人市比野福祉会
 理事長 鉾之原 律子