

社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会
ハラスメント防止及び対応指針

1. 目的

この指針は、鶴岡市社会福祉協議会ハラスメントの防止に関する規程（以下「ハラスメント防止規程」という。）に基づき、鶴岡市社会福祉協議会に勤務する職員、福祉サービス利用者及びその家族、取引先その他の関係者並びに求職者等を対象とし、職場における妊娠、出産、育児休業等及び介護休業等に関するハラスメント、セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント及びカスタマーハラスメント並びに求職者等に対するセクシュアルハラスメント（以下「ハラスメント」という。）を防止することにより、円滑な業務の遂行、職員が安心して働くことができる職場環境の維持及び確保、並びに求職者等が安心して求職活動を行うことができる環境の確保を図ることを目的とする。

2. 基本的な考え方

ハラスメントの定義については、ハラスメント防止規程第2条第1項から第5項に定めるところによる。なお、具体的な行為例は以下のとおりとする。

（1）妊娠、出産、育児休業等及び介護休業等に関するハラスメント

【行為例】

- ①部下の育児・介護等支援制度等の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- ②部下又は同僚の育児・介護等支援制度等の利用を阻害する言動
- ③部下又は同僚が育児・介護等支援制度等を利用したことによる嫌がらせ等
- ④部下が妊娠・出産したことにより、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・出産したことに対する嫌がらせ等

（2）セクシュアルハラスメント

【行為例】

- ①性的な冗談、からかい、質問
- ②わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- ③性的な噂の流布
- ④身体への不必要な接触
- ⑤性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥交際、性的な関係の強要
- ⑦性的な言動に対して拒否等を行った部下等職員に対する不利益な取扱い
- 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）パワーハラスメント

【行為例】

- ①暴行・傷害などの身体的な攻撃
- ②脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言などの精神的な攻撃
- ③隔離・仲間外し・無視などの人間関係からの切り離し
- ④業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制
- ⑤業務上合理性がなく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事の強制
- ⑥過度のプライバシーへの立ち入り
- ⑦職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴などの機微な個人情報について当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露するなどの個の侵害

（4）カスタマーハラスメント

【行為例】

- 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
- 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
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償請求
- 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性的な言動
- ⑪その他（SNS等への誹謗中傷、盗撮・無断撮影、職員の個人情報の詮索等）

(5) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

【行為例】

- ①性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ②わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
- ③性的な噂の流布
- ④身体への不必要な接触
- ⑤食事・交際・性的な関係の強要
- ⑥その他、相手方に不快感を与える性的な言動

3. 職場におけるハラスメント発生時の対応

職員がハラスメントを行った場合は、ハラスメント防止規程第4条の規定により懲戒処分を行う。

4. 支援現場におけるハラスメント発生時の対応

- (1) 利用者及びその家族等からハラスメントを受けた場合は、職員個人で抱え込むことなく、速やかに管理者等へ報告し、組織として対応するものとする。
- (2) ハラスメントへの対応に当たっては、利用者及びその家族等の状況、ハラスメントの内容及び程度、職員への影響、サービス提供への影響等を踏まえ、組織として適切に対応する。

5. 相談窓口

- (1) すべての職員は、ハラスメントに関する相談及び苦情を、事務局及び各施設等に設置する相談窓口に出し出ることができる。
- (2) 事務局長は、相談窓口の担当者を職員に周知する。
- (3) 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を保護するとともに、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。

6. 職場におけるハラスメント対策

- (1) 職員間においてハラスメントが発生しないよう、次に掲げる取組を行う。
 - ①円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから職員間の適切なコミュニケーションに努める。
 - ②特に役職者は、ハラスメントの防止及び早期発見に努め、良好な職場環境づくりに配慮する。
- (2) ハラスメント防止のために、年1回以上ハラスメントに関する研修を行う。
- (3) ハラスメントの相談を受け付ける場合は、次に掲げる事項に留意する。
 - ①相談者等のプライバシーを保護するとともに、相談内容その他の相談に関する情報を適切に管理する。
 - ②ハラスメントを行ったと指摘された職員に対しても、十分な弁明の機会を設ける。

7. 支援現場におけるハラスメント対策

利用者及びその家族等に対し、サービス内容や職員との適切な関係について周知を行う。

8. 指針の閲覧について

ハラスメント防止及び対応指針は、利用者及びその家族等がいつでも閲覧できるよう、当法人のホームページに公表する。

令和4年 4月1日制定
令和8年10月1日改正
社会福祉法人
鶴岡市社会福祉協議会
会長 阿部 真一