

ハラスメント防止に関する基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人長岡老人福祉協会は、利用者の皆さまに安心して質の高い福祉サービスを提供するために、職員一人ひとりが互いの人格と尊厳を尊重し、安心して働くことのできる職場環境を整えることが重要であると考えています。

当法人は、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等を防止するとともに、利用者やそのご家族、取引先等からの著しい迷惑行為であるカスタマーハラスメントについても、適切に対応します。

ハラスメントをなくし、職員が安心して働くことのできる職場をつくることが、利用者の皆さまへのより良いサービスの提供につながるものと考えています。

2. 対象となるハラスメント

当法人では、次のような行為をハラスメントとして捉え、その防止に取り組みます。

(1) パワーハラスメント

職場における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、職員の就業環境を害するものをいいます。

暴行、脅迫、ひどい暴言、人格を否定する言動、仲間外しや無視、過大または過小な要求、私生活への過度な立入りなどが含まれます。

(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より、職員の就業環境が害されるものをいいます。

性的な冗談や発言、不必要な身体への接触、性的な関係を求める言動等が含まれます。性別や性的指向、性自認にかかわらず、誰もが行為者にも被害者にもなり得ます。

(3) 妊娠・出産、育児・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産したこと、または育児休業、介護休業その他の制度や措置を利用すること等に関する言動により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

(4) カスタマーハラスメント

利用者、利用者のご家族、取引先等からの言動のうち、業務の性質や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、職員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、暴力、物を投げるなどの行為、脅迫や威圧的な言動、人格を否定する暴言、著しく長時間または繰り返し行われる不当な要求、過度な謝罪や対応を求める行為、職員の交代や解雇等を不当に求める行為、職員の個人情報等を不当に求める行為、無断での撮影・録音やインターネット上への掲載、性的な言動や不必要な身体への接触などが含まれます。

なお、利用者やご家族から寄せられる正当な苦情、相談、要望、意見等をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

当法人は、サービスに対するご意見やご指摘を真摯に受け止め、サービスの質の向上につなげていきます。

また、利用者の認知症、障害その他の心身の状態や特性等により生じる言動については、その背景や状況を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントとして扱うことのないよう、適切に対応します。

(5) 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

採用活動や職場見学、実習、インターンシップ等の場面において、求職者等に対して行われる性的な言動により、その就職活動等の環境を害する行為をいいます。

当法人は、採用活動等に関わるすべての方の人格と尊厳を尊重し、このような行為を防止します。

3. 利用者・ご家族の皆さまへのお願い

当法人では、利用者の皆さまやご家族からいただくご意見、苦情、相談、要望等を、より良いサービスを提供するための大切なご意見として受け止めています。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、威圧、人格を否定する発言、著しく長時間または繰り返し行われる不当な要求等、職員の安全や就業環境を損なう行為については、適切に対応させていただきます。

利用者の皆さま、ご家族、職員が互いの人格と尊厳を尊重し、信頼関係を大切にしながら、より良い福祉サービスをともにつくっていただけるよう努めます。

4. ハラスメントへの対応

当法人は、ハラスメントに関する相談や申し出があった場合には、相談者のプライバシーに配慮しながら、事実関係を確認し、必要な対応を行います。

被害を受けた職員への配慮、行為者に対する適切な措置、再発防止等に取り組みます。

また、カスタマーハラスメントについては、職員の安全と就業環境を守ることを基本とし、必要に応じて、複数の職員による対応、対応者の変更、対応の中止、上司への報告、関係機関への相談・通報等、適切な措置を講じます。

なお、ハラスメントについて相談したことや、事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

5. 法人としての取組

当法人は、ハラスメントを防止するため、職員への周知・啓発、研修、相談体制の整備等に取り組みます。

また、ハラスメントが発生した場合には、その事実を真摯に受け止め、必要な対応と再発防止に努めます。

すべての職員が互いを尊重し、安心して働くことのできる職場環境を整えるとともに、利用者の皆さまから信頼される福祉サービスの提供に努めてまいります。

令和8年10月1日

社会福祉法人長岡老人福祉協会