

福岡地域福祉サービス協会ハラスメント防止指針

2022 年 9 月 27 日 事務局

2022 年 9 月 30 日 理事会

2025 年 9 月 26 日 理事会

1. 目 的

ハラスメントは人権にかかわるものであり、人格を否定し、個人の尊厳を傷つける行為であるとともに、職員の能力の有効な発揮を妨げ、また、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す。

この指針はハラスメントのない、すべての職員がお互いに尊重しあえる、安全で働きやすい職場づくりに役立てるために定めるものです。

2. ハラスメントの種類と内容

(1) セクシュアルハラスメントに類する行為

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することをいう。また、相手の性的指向又は性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該当する。

【具体例】

- 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- うわさの流布
- 不必要な身体への接触
- 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
- 交際・性的関係の強要
- 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
- 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

(2) 妊娠・出産、育児・介護に関するハラスメント行為

職場において、上司や同僚が、職員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又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並びに妊娠・出産等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・育児休業等に関するハラスメントには該当しない)

【具体例】

- 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、解雇その他不利益な取扱いを示唆する言動
- 部下又は同僚の妊娠・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
部下又は同僚が妊娠・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
- 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扱いを示唆する言動
- 部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

(3) パワーハラスメントに類する行為

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又は職場環境を悪化させる行為をいう。

【具体例】

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言）
- 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）
- 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）過少な要求（業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと）
- 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）
- その他、適正な業務の範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為

(4) その他のハラスメント

職権を背景にしないハラスメント行為も含むものとし、これらに準ずるものであって職場環境を悪化させたり個人の人格や尊厳を侵害したりするような一切の行為をハラスメントとする。

(5) 部下である職員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

3. 対 象

この指針の対象は、正職員のみならず、準職員、短時間雇用職員、嘱託雇用職員、登録ヘルパー等、名称のいかんを問わず当法人で雇用されているすべての労働者及び派遣労働者及び利用者・ご家族、取引先の社員の方等を含みます。

4. ハラスメント行為者への対応について

当法人で雇用されている職員が禁止行為に該当する事実が認められた場合は、就業規則 88 条・89 条・90 条に基づき懲戒処分の対象とし厳正に対応します。また、被害者の救済のために必要な措置を講じます。

5. ハラスメント相談窓口

ハラスメントに関する相談窓口を法人本部に設けます。

相談窓口 法人本部 徳永三和子・富山克彦 電話 092-643-8666

相談窓口の担当者は、申出をした職員および関係当事者のプライバシーの保護を徹底します。

ハラスメントに関する相談・苦情を申し出たことを理由として、当該職員に不利益な取扱いを行わない。また事実関係の確認に協力した者等についても不利益な取扱いを行わない。

外部への相談を希望する者は法人が委任した弁護士事務所を活用することができます。

外部相談窓口 法律事務所池永オフィス 池永修弁護士 電話 092-645-0671

6. ハラスメント防止に関する周知・再発防止について

ハラスメント防止のための周知及び定期的な研修(年 1 回)を行います。

ハラスメント事案が生じた時は、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析と再発防止等、適切な再発防止策を講じます。

福岡地域福祉サービス協会カスタマーハラスメント対応方針

2026 年 9 月 16 日 事務局

2026 年 9 月 25 日 理事会

1. 目 的

本方針は、2026 年 10 月 1 日から改正労働施策総合推進法によりカスタマーハラスメント防止措置が事業主に義務付けられることを踏まえ、職員の安全と就業環境を確保するために定めるものです。利用者等からの正当な意見、要望及び苦情には誠実に対応し、「ハラスメント防止指針」及び「ハラスメント対応マニュアル」と一体的に運用します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者、ご家族、取引先、施設の近隣住民その他当法人の事業に関係する者（以下「利用者等」という。）が、職員の業務に関連して行う言動であって、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、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。利用者等からの苦情、意見又は要望のすべてが該当するものではなく、要求内容、言動の目的、経緯、態様、頻度、継続性その他の事情を総合的に考慮して個別に判断します。

本方針は、法人の事業所内に限らず、利用者宅その他のサービス提供場所、移動中、電話、電子メール、SNS その他の業務に関連する場面における利用者等の言動に適用します。

利用者の言動は、認知症、疾病、障害特性、心身の状態、服薬の影響、意思伝達の困難さ、生活歴及び支援環境等を踏まえ、直ちにカスタマーハラスメントと決めつけず、行為の背景と職員の安全の双方を考慮して個別に判断します。合理的配慮を求める意思表示自体は、カスタマーハラスメントとして取り扱いません。必要に応じて、管理者、サービス提供責任者、介護支援専門員、主治医、地域包括支援センター等と連携し、ケア方法又は支援体制を見直します。ただし、疾病又は障害等に起因する言動であっても、職員の安全と就業環境を確保するために必要な対応を行います。

要求内容に妥当性がない場合だけでなく、要求内容に妥当性があっても、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超える場合は、カスタマーハラスメントに該当することがあります。主な例は次のとおりですが、これらに限りません。

- 身体的攻撃（殴る、蹴る、かむ、つねる、唾を吐く、物を投げつける、介助中に職員の身体や衣服を強くつかむ等）
- 精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、職員の人格や能力を否定する発言、特定の職員に対する執拗な非難、正当と認められない SNS 等への投稿、サービス提供中の職員又は他の利用者の無断撮影・録音等）
- 威圧的言動（大声で怒鳴る、机や壁をたたく、職員を取り囲む、反社会的な言動を行う、土下座を強要する、家族等が複数で来所して長時間にわたり回答や謝罪を迫る等）
- 継続的・執拗な言動（正当な理由なく同じ内容の苦情や要求を繰り返す、職員の説明後も電話、電子メール又は SNS で繰り返し連絡する、特定の職員を執拗に責め立てる、担当者の変更を繰り返し要求する等）
- 拘束的言動（事業所での長時間の居座りや不退去、長時間又は頻回の電話による職員の拘束、利用者宅等で職員の退出を妨げる、玄関を施錠する、車両の前に立つ等）
- 差別的又は性的な言動（職員の国籍、出身、年齢、性別等に関する侮辱的な発言、性的な発言や質問、必要な介助の範囲を超えた身体への接触、抱きつき、わいせつな画像を見せる、特定の性別の職員による介助を執拗に要求する等）

○正当な理由のない要求(契約、ケアプラン、訪問介護計画等に定める範囲を大きく超えるサービスの要求、同居家族のための家事、金銭の貸借や立替え、私物の購入、職員の私的な連絡先の開示、指名した職員による時間外対応、正当な理由のない謝罪、金銭又は物品の要求等)

3. 対応方針

本方針における「職員」には、正職員、準職員、短時間雇用職員、嘱託雇用職員、登録ヘルパーその他名称を問わず当法人が雇用するすべての労働者及び当法人の指揮命令の下で業務に従事する派遣労働者を含みます。

当法人は、カスタマーハラスメントを容認せず、職員の安全及び就業環境を守るため、組織として毅然と対応します。一方、利用者等からの正当な意見、要望及び苦情には誠実に対応します。初動対応、報告、事実確認、対応判断及び記録の具体的な手順は、「ハラスメント対応マニュアル」に定めます。

《行為者への対応》

- カスタマーハラスメントには、複数名で対応し、法人本部を含む役職者等の関与のもと、組織として対応します。
- 十分な説明を行ってもなお、正当な理由のない要求又は社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、法人又は事業所の責任者が、対応の中止、電話の終了、事業所からの退去要請その他必要な措置を組織的に判断して行います。
- カスタマーハラスメントが継続し、介護サービスの提供を続けることが著しく困難となる正当な理由がある場合は、契約内容、運営規程、関係法令、利用者の心身の状況及び権利、代替サービスの確保等を踏まえ、法人として利用契約の解除を検討します。解除する場合は、利用者及びご家族に理由を説明し、介護支援専門員、地域包括支援センター、保険者等と連携して、必要な支援が途切れないう努めます。
- カスタマーハラスメントの内容及び危険性に応じて、警察、顧問弁護士、保険者その他の関係機関に相談し、連携して対応します。
- 暴行、傷害、脅迫、強要、器物損壊その他の犯罪に該当する可能性がある行為又は職員若しくは関係者の生命・身体に危険が及ぶおそれがある行為があった場合は、安全を確保した上で、ためらうことなく警察へ通報し、必要に応じて顧問弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

《組織内での対応》

- カスタマーハラスメントに関する相談又は報告は、「ハラスメント防止指針」に定める法人本部及び外部の相談窓口で受け付けます。当法人は、相談窓口及び利用方法を職員に周知し、相談窓口の担当者が「ハラスメント対応マニュアル」に基づいて適切に対応できる体制を整備します。
- カスタマーハラスメントについて相談又は報告があった場合は、まず職員及び関係者の安全を確保します。その上で、「ハラスメント対応マニュアル」に基づき、事情聴取、記録その他の方法により、可能な範囲で事実関係を確認します。事情聴取が困難又は適当でない場合は、その理由と状況を記録し、把握できた情報に基づいて組織的に対応を判断します。事実確認の結果にかかわらず、職員の安全と就業環境を確保するために必要な措置を講じます。事実が確認された場合は、職員への勤務上の配慮、行為者への対応及び再発防止措置を行います。
- 相談者、行為者、事実関係の確認に協力した者その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その内容を職員に周知します。
- 相談、報告又は事実関係の確認への協力等を理由として、職員及び派遣労働者に対し、解雇、雇止め、配置転換、派遣役務の受入拒否その他の不利益な取扱いを行わないことを明確にし、その旨を職員に周知します。

○本方針、「ハラスメント防止指針」及び「ハラスメント対応マニュアル」を、管理監督者を含むすべての職員に周知します。また、相談窓口、報告手順、初動対応及び悪質な事案への対処について定期的に研修します。事案の発生状況と対応結果を検証し、必要に応じて本方針及び対応手順を見直します。

当法人の役職員は、取引先その他の事業に関係する者が雇用する労働者の就業環境を害する言動を行わないよう、その言動に必要な注意を払います。当法人は、他の事業主から事実確認その他の協力を求められた場合は、相互に協力することの重要性を認識し、正当な理由がない限り、必要な範囲で協力します。

4. 関係規程等との位置付け

本方針は、「ハラスメント防止指針」に基づく取組のうち、利用者等から職員に対して行われるカスタマーハラスメントへの基本姿勢を定めるものです。相談受付、事実確認、職員の保護、行為者への対応、記録、報告及び関係機関との連携に関する具体的な手順は、「ハラスメント対応マニュアル」に定めます。各文書に疑義又は不整合が生じた場合は、関係法令及び本方針の趣旨に照らして法人が解釈し、必要に応じて速やかに見直します。

附則 本方針は、2026 年 10 月 1 日から施行します。

