

ハラスメント対応方針
社会福祉法人 光優会

1. 目的

本方針は、職場内外におけるあらゆるハラスメント行為を防止し、すべての職員が安心して働ける環境を確保することを目的とする。

光優会は、「人と人との優しさで結ぶ」という法人理念のもと、利用者・家族・地域・行政・職員が互いに尊重し合う関係を築き、職員の人格と尊厳を守ることを重視する。

2. 基本方針

- ・いかなるハラスメント行為も許さず、発生を未然に防止する。
- ・ハラスメントが発生した場合は、迅速・公平・厳正に対応し、被害者を保護する。
- ・相談・通報を行った職員に対し、不利益な取り扱いを行わない。
- ・役職者は、職場風土の改善・職員支援に責任を持つ。
- ・外部関係者（利用者家族・行政職員・取引先等）を含めたすべての人との適正な関係維持に努める。
- ・ハラスメント対応における判断は、職位に基づき行い、各職位の責任において迅速に実施する。

3. 対象となるハラスメントの種類

区分	概要	主な行為例
パワーハラスメント（職場の権限等を背景とする言動）	職務上の地位・権限・人間関係等を背景に、業務上の指導の範囲を超えて職員の人格や尊厳を侵害する行為。	暴言・過剰な叱責・無視・隔離・業務妨害・過大／過少な業務命令・教育や指導の名を借りた人格否定的言動
セクシュアルハラスメント	性的な言動により、相手を不快にさせたり関係を悪化させる行為。	身体接触・性的冗談・容姿への発言・交際強要・プライベート干渉・不適切な呼称
マタニティハラスメント（妊娠・出産・育児・介護等）	妊娠・出産・育児・介護等に関する制度利用や状態に対する不当な扱い・嫌がらせ。	「迷惑」「自己都合」等の発言・不利益な配置転換・昇進抑制
カスタマーハラスメント（利用者・家族・外部関係者等）	利用者・家族・行政・取引先等が、正当な苦情や要望の範囲を超えて職員の人格や尊厳を侵害する行為。	暴言・暴力・脅迫・長時間拘束・不当要求・SNS 中傷・業務妨害・第三者（弁護士・行政等）を示唆した威圧
デジタルハラスメント	SNS・メール・チャット等の電	深夜連絡の強要・過度な監

(電子媒体による言動)	子媒体を通じて行われる嫌がらせや圧迫行為。	視・誹謗中傷投稿・不適切な画像送信
-------------	-----------------------	-------------------

※本方針に定める行為が認められた場合、法人は業務継続・安全確保の観点から必要な措置を講じる権限を有する。

※本方針に定めるハラスメントは、職員間（上司・部下・同僚間）において発生する行為も対象とする。

4. 対応体制

(1) 相談・報告

- ・ハラスメントを受けた、または目撃した場合は、相談窓口へ報告・相談する。
- ・相談を受けた者は、速やかに報告しなければならない。
- ・外部からのハラスメント（利用者家族・行政担当者等）も含め、一人で抱え込まないことを原則とする。
- ・匿名相談も受け付け、秘密は厳守する。
- ・相談窓口は、相談内容の聴取及び記録を行い、判断を行わず速やかに報告する。
- ・相談を受けた者は、報告受付者（部長）へ報告する。

(2) 調査・対応

- ・初動対応は当該事案を認知した職員が行い、速やかに相談窓口へ報告する。
- ・レベル判定は報告受付者（部長）が行い、施設長がこれを確認する。
なお、本部会議は必要に応じて情報共有及び対応調整を行う場とする。
- ・レベル3事案は理事長へ報告し、必要な措置の決定を受ける。

5. 対応上の原則

- ・単独対応を避け、複数対応・記録化を徹底する。
- ・対応は常に冷静・客観・中立の姿勢で行う。
- ・家族や行政担当者への説明・面談は、原則として上長が同席する。
- ・面談時は記録・議事録・必要に応じ録音を行う。
- ・再三の警告にもかかわらず不当行為が続く場合は、契約解除・法的措置を検討する。
- ・すべての経過は文書記録とし、法人として保存・共有する。
- ・法的根拠のない要求、不明確な第三者を根拠とする要求には応じない。
- ・外部関係者からの要望・要求に対し、法人が総合的に判断し、最終的な対応方針を決定する。
- ・不当要求には、謝罪・補償・処罰・契約変更を行わない。
- ・ハラスメント行為によりサービス提供の継続が困難となった場合、利用者・家族に対する支援は、事業者が可能な範囲の最小限にとどめる。積極的な代替サービスの確保義務は負わず、必要に応じて地域包括支援センター等への相談を案内することをもって、事業者としての必要な支援を果たしたものとする。

- ・同一事案が継続し、又は改善が見られない場合は、レベルを引き上げて対応する。

6. 職員の責務

- ・自らが加害者・傍観者にならないよう意識する。
- ・不適切な言動を見聞きした場合は、見過ごさず報告・相談する。
- ・職場の人間関係改善と風通しの良い職場づくりに努める。

7. 役職者の責務

- ・職場内外のハラスメントを未然に防止し、相談しやすい環境を整える。
- ・行政・外部関係者との関わりにおいても、職員を不当な圧力から保護する姿勢を明確にする。

8. 再発防止

ハラスメント発生時は、速やかに要因を分析し、改善策を策定する。
外部機関との折衝記録を保存し、法人として透明性を確保する。

9. 不利益取扱いの禁止

相談・通報・協力を行った職員に対して、不利益な扱いを一切行わない。

10. 附則

本方針は2026年5月1日より施行する。