

ハラスメントに関する指針

社会福祉法人 白寿会
プレミアム東松戸

ハラスメントとは「嫌がらせ」や「いじめ」行為を指し、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメント等、職場のハラスメントは働く人の尊厳を不当に傷つける、社会的に許されない行為とされている。職場のハラスメントが発生すると、被害者は精神的苦痛のため休職や退職に追い込まれ、メンタルヘルス不調に陥ってしまうなどの悪影響があり、加害者にも、自身の信用低下や懲戒処分・訴訟等のリスクをもたらすことから、組織にとっても、良好な職場環境が維持できないことから、業績悪化や人材流失などの悪影響を及ぼす。悪影響や損失を回避するために、事業主はもとよりハラスメントで悩んでいる管理職、職員、施設関係者、人事担当者それぞれが、ハラスメントをなくすために取組の実施に努める。

1 ハラスメントとは、次の行為を指すものとする。

(1)妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が働者の妊娠・出産およ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労働者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女性労働者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。

(2)セクシュアルハラスメント

セクシュアルハラスメントとは、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。本号の他の職員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害されたすべての職員を含むものとする。

(3)パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、原則として、職場において、職権等の立場または職場内の優位性を背景にして、個々の職員の人格や尊厳を侵害する言動を行うことにより、そ

の職員や他の職員に身体的・精神的苦痛を与え、職員の健康や就業環境を悪化させることをいう。

※前項の職場とは、勤務先のみならず、職員が業務を遂行するすべての場所を言い、また、就業時間内に限らず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

2 ハラスメントの禁止行為

すべての職員は、他の職員を業務遂行上の対等なパートナーとして認め、職場における健全な秩序ならびに協力関係を保持する義務を負うとともに、職場内において次の行為をしてはならない。

(1) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント

- ① 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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 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

(2) セクシュアルハラスメント

- ① 性的および身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- ② わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③ うわさの流布
- ④ 不必要な身体への接触
- ⑤ 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
- ⑥ 交際・性的関係の強要

- ⑦ 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
- ⑧ その他、相手方およ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

- ① 人格を傷つけるような暴言や身体的暴力行為を行うこと
- ② 仕事上のミスについて、一方的にしつこくまたは大勢の職員が見ている前で責め続けること。
- ③ 大声で怒鳴る。机を激しく叩くこと
- ④ 仕事を故意に与えない。無視をすること
- ⑤ 法令違反の行為を強要すること
- ⑥ 不当な異動や退職を強要すること。解雇をちらつかせること
- ⑦ 明らかに達成が不可能な職務を一方的に与えること
- ⑧ 故意に必要な情報や連絡事項を与えないこと
- ⑨ 業務に必要ながないこと(プライベートな用事等)を強制的に行わせること

- (4) 部下である職員が妊娠・出産・育児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およびパワー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 事業主の責務

- (1) 職場におけるパワーハラスメントを行ってはならないこと等これに起因する問題に対する労働者の関心と理解を深めること
- (2) 雇用する労働者が他の労働者に対する言動に必要な注意を払うよう研修を実施する等、必要な配慮を行うこと
- (3) 事業主がハラスメント問題に関する関心と理解を深め、労働者に対する言動に必要な注意を払うこと

4 労働者の責務

- (1) ハラスメント問題に関する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うこと
- (2) 事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力すること

5 カスタマーハラスメントについて

当法人の理念や基本方針を実現するためには、当法人とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えます。当法人とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながる。

(1) カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為のことを言い、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となる。

(2) 対象となる行為

ア 顧客による暴力・暴言・ストーカー行為

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

イ 顧客による過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

ウ 顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

エ 顧客によるその他ハラスメント行為

- ・顧客によるプライバシー侵害行為
- ・顧客によるセクシュアルハラスメント
- ・顧客によるその他各種のハラスメント

(3) カスタマーハラスメントへの対応

ア 法人内対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケア
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築

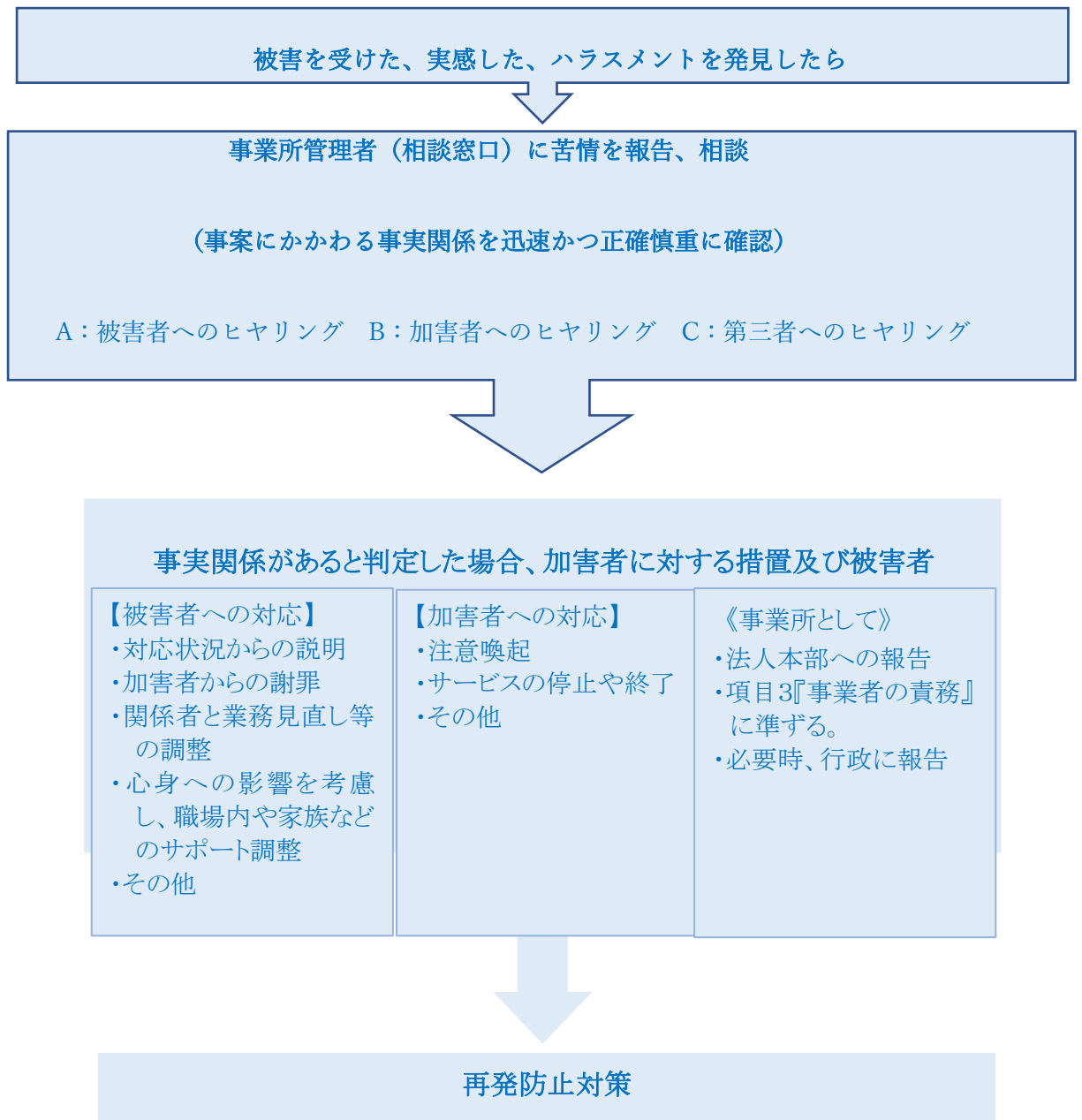
イ 法人外対応

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- ・内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音する場合がある。また、その内容については、当該カスタマーハラスメントの解決のためのみに利用する。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図る。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、取引の拒否、または中止する場合がある。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応する。

6 ハラスメントの相談窓口の設置と対応

- (1) プレミア東松戸はハラスメントに関する相談および苦情処理の相談窓口を各事業所で設けることとし、その担当者は事業所管理者とする。
- (2) ハラスメントの被害者に限らず、すべての職員はハラスメントが発生するおそれがある場合、相談および苦情を相談窓口の担当者に申し出ることができる。
- (3) 相談窓口の担当者は相談者からの事実確認の後、相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司ならびに他の職員等に事実関係を聴取する。
- (4) 前項の聴取を求められた職員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- (5) ハラスメント行為が認められた場合、法人は、問題解決のための措置として、懲戒処分その他、行為者の異動等被害者の労働条件および就業環境を改善するために必要な措置を講じる。
- (6) 相談および苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されると共に相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。
- (7) ハラスメントの事案が生じた時は、周知の再徹底および研修の実施、事案発生の原因再発防止等、適切な再発防止策を講じることとする。

(8) ハラスメントへのフォロー



7 ハラスメントに関する指針閲覧について

この指針は、当施設内に保管し提示の要望があれば閲覧することができる。

8 本指針は主要会議において定期的に見直し、必要に応じて改正するものとする

9 附則

この指針は 令和3年4月1日 より施行する。

令和4年4月1日 一部改正