

ハラスメント（カスタマーハラスメント含む） の防止に関する指針



社会福祉法人 正仁会

ハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）の防止に関する指針

～しない、させない、ハラスメント～

はじめに

ハラスメント（カスタマーハラスメントを含む）は、被害者に対しては精神や健康の状態に支障を及ぼし、休職や退職に至らせる可能性がある人権侵害です。また、職場に対しては職員の勤労意欲を低下させ、能力発揮を阻害するだけでなく、職場秩序や業務の円滑な遂行に支障を及ぼすほか、事業主として社会的信用の低下を招くものです。

この指針は、そうしたハラスメントを防止することにより、「すべての職員が個人としての尊厳を尊重される、働きやすい職場環境を確立し、職員の利益の保護と職務能率の向上を図る」ためのものです。職員一人ひとりがこの指針の趣旨と内容を理解し、ハラスメントを自分が「しない」、人に「させない」ことを遵守してください。

第1. 趣 旨

この指針は、社会福祉法人正仁会（以下「当法人」という。）の職員（非常勤職員を含む。また、以下「職員」という。）が、個人としての尊厳を尊重され、働きやすい職場環境を確立することにより、職員の利益の保護及び職務能率の向上を図ること、並びに、職員が接するステークホルダーに対しても、同様に個人の尊厳を尊重して対応することを目的として、ハラスメントの防止及び対応のために必要な用語の定義や職員が理解しておく必要のある事項を定めるものとする。

第2. ハラスメントとは

1. 共 通

（1）ハラスメントの定義

この指針におけるハラスメントは、セクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という。）、パワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）及び妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント、カスタマーハラスメントの総称とする。

（2）ハラスメントが発生する場所

職員が職務に従事する場所はもちろん、職員が通常勤務している場所以外の場所及び懇親の場等であって、職場における人間関係がそのまま持続している場所も含む。

（3）ハラスメントの行為者、被害者の範囲

職員の間が発生するもののほか、職員が職務で接するステークホルダー（利用者またはその家族・民間企業・団体の従事者、インターンシップの学生、学校における生徒などを含む。）との間が発生するものも含む。

(4) 法律による事業主への義務付け

事業主には、それぞれのハラスメントについて、労働者の相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備をはじめ、その他の雇用管理上必要な措置を講じることが義務づけられている。

- ① セクハラ：「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（男女雇用機会均等法）」第 11 条第 1 項、第 2 項
- ② パワハラ：「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」第 30 条の 2
- ③ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント：「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（男女雇用機会均等法）」第 11 条の 2 第 1 項、第 2 項「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」第 25 条
- ④ カスタマーハラスメント：「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」第 24 条、第 27 条
- ⑤ 令和 3 年度運営基準において対策の努力義務化が規定（以下、解釈通知より一部抜粋）

事業主が講じることが望ましい取組についてパワーハラスメント指針においては、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために、事業主が雇用管理上の配慮として行うことが望ましい。取組の例として、1 相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、2 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない等）及び 3 被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）が規定されている。介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、「事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成 18 年厚生労働省告示第 615 号）」及び「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和 2 年厚生労働省告示第 5 号。以下「パワーハラスメント指針」という。）」に則り、必要な措置を講じること。また「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「（管理職・職員向け）研修のための手引き」等を参考にした取組を行うことが望ましい。

(5) 法的罰則の適用等

行為者には脅迫（刑法第 222 条）、侮辱（刑法第 231 条）などの法的罰則が適用される場合があるほか、不法行為（民法第 709 条）又は名誉毀損（民法第 723 条）により損害賠償責任を負うことがある。

2. セクハラの実態

- ① 職場において他の者を不快にさせる性的な言動及び職場外において職員が他の職員を不快にさせる性

的な言動をいう。

- ② 女性に対するものはもちろん、男性に対するもの、同性に対するものも含む。
- ③ セクハラを受けた者の性的指向（人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか）又は性自認（性別に関する自己意識）に関わるものも含む。
- ④ 「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体を触ること、わいせつな図画を配布すること等をそれぞれ含む。
- ⑤ 「職場において他の者を不快にさせる性的な言動及び職場外において職員が他の職員を不快にさせる性的な言動」にあたるかどうかは、その言動を受けた職員が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準であり、行為者の意図とは関係がない。

3. パワハラの定義

- ① 職場において行われる行為で、次の要素をすべて満たすものをいう。また、必ずしも威圧的な言動、いじめ、嫌がらせ、強要だけを指すものではない。
 - (ア) 優越的な関係を背景とした言動
 - (イ) 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
 - (ウ) 職員の就業環境が害されるもの
- ② 「優越的な関係を背景とした言動」については、上司から部下へのいじめ・嫌がらせを指すほか、業務を遂行するに当たって、言動を受ける職員が言動を行う者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものを含む。例えば、以下のものが含まれる。
 - ・ 直接の上司ではないが、職務上の地位が上位の者による言動・同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が、業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
 - ・ 同僚又は部下からの集団による言動で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの
- ③ 「業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの」については、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性のないもののほか、またはその態様が相当でないものを指し、例えば、以下のものが含まれる。
 - ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
 - ・ 業務を遂行するための手段として不適当な言動
 - ・ 当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

なお、業務上適正な範囲を超えた行為がパワハラであり、上司からの叱責であっても、それが適正な範囲内であり、客観的に見て「業務上適正な範囲を超えた」行為と言えなければ、パワハラには該当しない。

- ④ 「職員の就業環境が害されるもの」とは、その言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるものを指す。

なお、精神的苦痛を感じるか否かは主観的なものであるため、その判断に当たっては、一般的にはどう受け止められるかという客観的な視点で評価することが適当である。

一方、上司のパワハラは業務上の命令や指導の名目で行われることがあり、問題が表面化しにくいいため、注意が必要である。指導とは名ばかりの言葉や態度で、精神的、肉体的に苦痛を与えるものはパワハラに該当する。

4. 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義

- ① 職員に対する妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用等に関する言動（制度等の利用への嫌がらせ）により、その職員の就業環境が害されること、及び、職員が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動（状態への嫌がらせ）により就業環境が害されることをいう。
- ② 「状態」には、妊娠、出産のほか、妊娠又は出産に起因する症状（つわり、妊娠悪阻、切迫流産、出産後の回復不全等）により勤務することができないことできなかったこと、能率が低下したことを含む。

5. カスタマーハラスメントの定義

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」を想定し、そのいずれかが利用者またはその家族等から発生し、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の勤務環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるものを指し、例えば、以下のものが含まれる。

- 攻撃的な言動 ⇒ 人格を否定するような言動
- 侮辱的な言動 ⇒ 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 過大な要求 ⇒ サービスとして提供していない内容の提供を強いる
- 個の侵害 ⇒ サービスの提供に関係ない情報を引出そうとする

上記のような事象がみられた場合、必ず記録に残し、所属事業所の相談担当者へ報告を行う。

第3. 職員の責務

職員の一人ひとりが、次の事項の重要性を十分認識することが必要である。

- お互いの人格を尊重しあうこと。
- お互いが大切なパートナーであるという意識を持つこと。

- ・ 性により差別しようとする意識をなくすこと。

その上で、他の職員に対する自身の言動に注意を払い、職員間の適切なコミュニケーションを図るなど、ハラスメントの防止に努めなければならない。また、ハラスメントの防止に関する指針等の周知・啓発、相談対応及び事後の措置への協力に努めなければならない。

第4. 所属長・管理監督者の責務

所属長・管理監督者は、職員が職務に専念できる良好な職場環境を確保する責任があることを十分自覚することが必要である。自らハラスメントをしないことはもちろん、ハラスメントの問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。

また、ハラスメントの防止のため、職員の意識啓発に努めなければならない。職場内の良好な勤務環境を確保するため、職員と日常的にコミュニケーションをとるとともに、定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える職員同士の信頼関係を築かなければならない。

第5. 法人本部の責務

- ① ハラスメントの態様等によっては信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当し、懲戒処分の対象とするほか、法人本部は該当事業所と協議し、事案の内容に応じて、配置転換等の人事上の措置、行為者の謝罪等の措置を講じるものとする。
- ② ハラスメントの防止等を図るため、職員に研修・講習等を実施し、理解を深めるための取組を行うものとする。
- ③ ハラスメントの防止等を図るため、本方針及びハラスメントの防止規定及び相談対応マニュアルの内容を職員に周知・啓発するものとする。

第6. ハラスメントに関する相談

職員からのハラスメントに関する苦情の申出及び相談に対応するため、別表のとおり相談を受ける窓口（別紙）を設置し、相談を受ける職員（以下「ハラスメント相談員」という。）を配置する。

また、ハラスメントが部門や各種のハラスメントを超えて複合的に生じた場合は、ハラスメント相談員は担当部署を超えた連携をもって対応することとする。

なお、状況によっては関係職員も参加して対応することも検討する。

相談は、ハラスメントの被害者からのものに限らず、次のものも含む。

- ・ 他の職員がハラスメントをされているのを見聞した職員からの相談
- ・ 他の職員からハラスメントをしている旨の指摘を受けた職員からの相談
- ・ 部下等からハラスメントに関する相談を受けた管理職員からの相談

ハラスメント相談員はハラスメントの防止及び相談対応マニュアルに沿って、相談を申し出た職員に対し助言等を行うほか、情報の秘匿性を吟味し、その扱いには極めて慎重に対応することに努めること。また法人は相談者に対し、あらゆる不利益な対応を行うことを禁ずる。

別紙 相談窓口一覧 ※全事業所掲載

事業所	担当相談員
法人本部	・ 施設長 ・ 副施設長 ・ 事務長
特別養護老人ホーム	・ 副施設長 ・ 事務長
居宅介護支援事業所	・ 管理者 ・ 主任介護支援専門員
デイサービス落合	・ 管理者 ・ 生活相談員
訪問介護事業所	・ 管理者 ・ 介護（副）主任
訪問看護事業所	・ 管理者 ・ 看護（副）主任
デイサービス落合	・ 管理者 ・ 生活相談員
デイサービス亀山	・ 管理者 ・ 生活相談員
グループホーム可部	・ 管理者 ・ 介護（副）主任
グループホーム亀山	・ 管理者 ・ 介護（副）主任
看護小規模多機能ホーム	・ 管理者 ・ 看護部長

※ 各窓口は相談者の意向を踏まえながら連携して対応するので、どの窓口を利用しても構わないこととする。

※ ハラスメントの内容を問わず、所属長が指名するハラスメント相談員は相談者が女性の場合（特にセクハラの場合）には、女性のハラスメント相談員に対応させるなど、女性に配慮した措置をとることとする。

本指針を前提に、当法人の「ハラスメント防止規程」を制定するものとする。