

# ハラスメントの防止に関する要綱

社会福祉法人まこと

## (目的)

第1条 職場におけるハラスメントは、職員の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない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、法人にとっても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ある。性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となることがあり、また、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがある。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、職員同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられる。この要綱は、職員就業規則第17条の規定、及び育児・介護休業規程第10章21条の規定に基づき「セクシャル・ハラスメント」「パワーハラスメント」「妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント」等を総称したもの（以下「ハラスメント」という。）を防止するために社会福祉法人まこと（以下「当法人」という。）に勤務する全ての職員が遵守すべき事項を定めるものとする。

尚、カスタマーハラスメント（顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為）に関しては、職員の尊厳を守るための体制の整備に加えて別の対応手順を定めるものとする。

## (宣言)

第2条 当法人はハラスメント行為を許さないことを宣言する。

## (ハラスメントの定義)

第3条 職場内におけるハラスメントの定義は以下の通りとする。

### (1) パワー・ハラスメント

職務上の地位等、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たものにより、職員の就業環境が害される行為で、下記のようなものをいう。尚、職務上の地位等、優越的な関係を背景としない場合であっても、相手の人格や尊厳を侵害する言動を繰り返し行い、精神的な苦痛を与えることは、人権を侵害するものであり、ハラスメントとみなす。

- ①身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ②精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等）
- ③人間関係の切り離し（隔離・仲間はずれ無視等）
- ④過少な要求（仕事の抑制・能力とかけ離れた程度の低い職務の命令等）
- ⑤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、仕事の妨害等）
- ⑥個の侵害（プライベートへの過度な立ち入り等）

## (2) セクシャル・ハラスメント

性的な関心や欲求に基づく言動や性別・性的指向・性自認に関する偏見等に基づく言動によって不快または不利益を与え、職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 性的な関係の強要
- ⑤ 性的な内容の電話、手紙、メール等
- ⑥ 身体への不必要な接触
- ⑦ 食事やデートに執拗に誘う
- ⑧ 性別の偏見により職務内容を決める
- ⑨ 酒席でのお酌やデュエットの強要
- ⑩ 性的な言動に対して拒否等を行った職員に対する不利益取扱い など

## (3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

妊娠・出産や育児・介護にかかる休業等の利用に関する言動により、妊娠、出産、育児、介護等の当事者である職員の職場環境が害される行為で、下記のようなものをいう。

- ① 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
- ② 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
- ③ 妊娠・出産等したことによる嫌がらせ
- ④ 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行為
- ⑤ 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行為など

## (4) モラルハラスメント

広義にはセクハラ・パワハラなどのいやがらせ全体をいうが、狭義にはセクハラ・パワハラ以外のいやがらせをいい、下記のようなものをいう。

- ① 職場のみんなから自分だけ無視されている。
- ② 回覧が自分だけ回ってこない
- ③ 悪いことをしていないのに自分だけ必要以上に非難される
- ④ 一生懸命やっているのに評価されない など。

## (5) スモークハラスメント

たばこの煙の害をいう。

## (6) カスタマーハラスメント

顧客等（利用者・家族等）からの法人、事業所並びに職員個人に対する暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為をいう。

(対象)

第4条 この要綱の対象は、当法人において働いているすべての職員である。

(職員の責務)

第5条 職員は、ハラスメントについて正しく理解し、その行為を行ってはならない。

- 2 職員は、職場の一員であることを自覚し、円滑なコミュニケーションを心がけるとともに、相手の立場にたって普段の言動を振り返り、ハラスメントのない快適な職場環境づくりに努めなければならない。

(管理者の責務)

第6条 管理者は、職員間のコミュニケーションが図られ、職員ひとり一人がその能力を十分に発揮できる風通しの良い職場環境が確保できるよう努めなければならない。

- 2 管理者は、職員がハラスメントについて正しく理解し、ハラスメントの未然防止を図るため、本要綱の周知に努め、職員の意識や職場の実態を把握するとともに、必要に応じて職員に対するハラスメント防止研修を実施しなければならない。

(苦情・相談)

第7条 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に関する苦情及び相談を苦情相談窓口担当者（以下「ハラスメント相談員」という。）に申し出ることができる。

(苦情及び相談体制)

第8条 ハラスメントに関する苦情相談窓口は当法人の拠点事業場（豊岡及び寒川）毎に設けることとし、その責任者は各拠点事業場の特養施設長（以下「各拠点事業場責任者」という）とする。各拠点事業場責任者は、ハラスメント相談員を選任し、人事異動等の変更の都度職員に周知するとともに、必要な研修を行うものとする。

豊岡事業場	ハラスメント相談員	村上国大(副施設長) 坂上樹里(特養介護部主任) 大西真史(相談援助部主任)
寒川事業場	ハラスメント相談員	篠原翔（統括長） 坂上凌（生活相談員） 藤原春美(介護支援専門員)

- 2 ハラスメントに関する苦情及び相談は、別表1に定める行政機関その他苦情受付機関に申し出ることができる。
- 3 苦情及び相談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ともに、相談をしたこと又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。

- 4 苦情及び相談を受けた場合には、事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のための措置及び行為者に対する措置を講じる。また、再発防止策を講じる等適切に対処する。

(苦情・相談処理対応手順)

第9条 カスタマーハラスメントを除く職場内で発生するハラスメントに関する苦情・相談処理は以下の対応手順にて行うものとする。

- (1) ハラスメント相談員は、第7条の申し出を受けたときは、相談者(被害者)から事実確認を行い、ハラスメント相談記録票(様式1)を作成した後、各拠点事業場責任者へ報告する。各拠点事業場責任者は、報告に基づき、相談者(被害者)のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて加害者、相談者(被害者)、上司並びに他の職員等に事実関係を聴取する。
- (2) 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。
- (3) 各拠点事業場責任者は、本部長に事実関係を報告する。
- (4) 本部長は必要に応じて当法人管理職を招集し、問題解決のための措置として、懲戒のほか、加害者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を検討し実施する。

2 カスタマーハラスメントに関する苦情・相談処理は以下の対応手順にて行うものとする。

- (1) ハラスメント相談員は、第7条の申し出を受けたときは、相談者(被害者)から事実確認を行い、ハラスメント相談記録票(様式1)を作成した後、各拠点事業場責任者へ報告する。
- (2) 各拠点事業場責任者は、報告に基づき、相談者(被害者)のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて加害者、相談者(被害者)等に事実関係を聴取する。
- (3) 各拠点事業場責任者は、聴取の結果を踏まえてカスタマーハラスメントに該当するか否かを判断する。尚、この判断においては顧客等の主張が妥当であるかどうか、その態様が社会通念に照らして相当な範囲であるか、加害者が利用者である場合には、その認知機能等を含め確認する。
- (4) 各拠点事業場責任者は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、本部長へ事実関係を報告する。
- (5) 本部長は必要に応じて当法人管理職を招集し、法的措置を含めた問題解決のための措置について検討する。
- (6) 各拠点事業場責任者は決定した問題解決のための措置を実施する。

(懲戒)

第10条 職場内で発生するカスタマーハラスメントを除くすべてのハラスメント行為は、就業規則第6章第38条(制裁)の対象となり、処分されることがある。その場合、次の要素を総合的に判断し処分を決定する。

- ① 行為の具体的態様（時間・場所（職場か否か）・内容・程度）
- ② 当事者同士の関係（職位等）
- ③ 被害者の対応（告訴等）・心情等

（制度の利用）

第11条 当法人には、妊娠・出産、育児や介護を行う職員が利用できる様々な制度がある。派遣社員については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されている。制度を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直しなどを行うことにより、職場にも何らかの影響を与えることがある。制度の利用をためらう必要はないが、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司に相談すること。また気持ちよく制度を利用するためにも、日頃から業務に関わる中で職員間におけるコミュニケーションを図ることを大切にすること。また、各事業所の管理者は妊娠・出産、育児や介護を行う職員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため、所属する事業所における業務配分の見直し等を必要に応じて行うものとする。

（研修）

第12条 職員は所属する事業所で開催されるハラスメント防止研修に積極的に参加しなければならない。

付 則

この要綱は、令和3年1月1日から施行する。

この要綱は、令和3年3月1日から施行する。

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

この要綱は、令和5年10月1日から施行する。

この要綱は、令和6年4月1日から施行する。

別表1 行政機関その他苦情受付機関

愛媛労働局 雇用環境・均等室	① 所在地	松山市若草町4番地3 松山若草合同庁舎6階
	② 電話番号	089-935-5222
	③ FAX	089-935-5210
総合労働相談窓口	① 電話番号	089-935-5224
	② FAX	089-935-5208
新居浜総合労働相談コーナー	① 所在地	新居浜市一宮町1-5-3 新居浜労働基準監督署内
	② 電話番号	0897-37-0153
ハローワーク	① 所在地	四国中央市三島中央1-16-72
	② 電話番号	0896-24-5770
	③ FAX	0896-23-6639

「厚生労働省委託事業ハラスメント悩み相談室」より抜粋