

ハラスメント防止対策における指針

1 職場におけるハラスメントは、労働者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、労働者の能力の有効な発揮を妨げ、法人にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価にも影響を与える問題と考え、「ハラスメントをしない・させない・許さない・見逃さない」姿勢でハラスメント防止に取り組みます。

当法人の行動指針でもある「相手の立場に立って考える」ことで、相手を認め、補い合い、安心して働ける職場環境を醸成し、ハラスメントゼロを目指します。

2 株式会社ふれあい広場は下記のハラスメント行為を許しません。

また、当法人以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはけません。

【パワーハラスメント】

- ① 殴打、足蹴りをするなどの身体的攻撃
- ② 人格を否定するような言動をするなどの精神的な行為
- ③ 自身の意に沿わない職員に対する、仕事外しや、長期間にわたり別室に隔離するなどの人間関係からの切り離し
- ④ 肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じるなどの過大な要求
- ⑤ 管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- ⑥ 他の職員の性的指向・性自認や病歴などの機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他の職員に暴露するなどの個の侵害

【セクシュアルハラスメント】

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつ画像の閲覧、配布、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要な接触
- ⑤ 性的な言動により職員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為
- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ 性的な言動に対して拒否等を行った部下職員に対する不利益取扱い
- ⑧ その他、他人に不快感を与える性的な言動

【妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント】

- ① 部下又は同僚職員による妊娠・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 部下又は同僚職員が妊娠・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
- ③ 部下又は同僚職員が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
- ④ 部下又は同僚職員が妊娠・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り扱いを示唆する行為
- ⑤ 部下または同僚職員が妊娠・出産等したことにより解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する行為

- 3 この指針は、株式会社ふれあい広場で働いているすべての職員を対象とする
- セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚職員、顧客、取引先の関係者等が、被害者及び行為者になり得るものであり、異性に対する行為だけでなく、同性に対する行為も対象となる。また、被害者の性的指向又は性自認にかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当する。
 - 妊娠・出産・育児休業・介護休業に関するハラスメントについては、妊娠・出産等をした女性労働者及び育児休業の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚職員が行為者となり得る。
 - ハラスメント発生時、対応に当たっては、関係するすべての者のプライバシーを守ること

4 職員がハラスメントを行った場合、就業規則第91条に定める懲戒及び第95条に定める懲戒解雇の事由にあたることとなり、処分される場合がある。その際は、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

5 相談窓口

職場におけるハラスメントに関する相談（苦情を含む）窓口を社内・TMG内・第三者機関に設置。

◇ 一人で悩まず、まずは相談 ◇

株式会社ふれあい広場 本社 人事課 電話番号 048-441-0322

TMG 本部 人事部 相談担当 電話番号 048-442-6418

実際に問題が生じている場合だけでなく、生じる可能性がある場合や放置すれば就業環境が悪化する恐れがある場合、ハラスメントに当るか微妙な場合ほか、広く相談に対応し事案に対処しています。

相談には公平に、相談者だけでなく行為者についてもプライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。（電話だけでなくメールでの相談も可能です）

21世紀職業財団 相談窓口 電話番号 0120-21-3621(企業 No.3-15)

- 6 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した者等、正当な対応をした職員や関係者について、そのことを以て不利益となるような取扱いはしない
- 7 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
- 8 妊娠・出産、育児や介護を行う労働者が利用できる様々な制度や措置から、利用できるものを就業規則等により確認・提案する
- 9 法人はハラスメントの未然防止や相談があった場合の事実確認、被害救済の必要性及びその方法、ならびに再発防止策の審議・調査等を行う「ハラスメントゼロ推進委員会」を各事業所内に設置する（ハラスメント規程第7条・8条に準ずる）杉山・小笠原・山口・金田一

- 10 ハラスメントゼロ推進委員会はハラスメント発生時の他、年1回以上定期的に開催し、各事業所の状況把握やマニュアルの見直し、職員研修の計画などを担い、ハラスメント防止を推進する
- 11 ハラスメントに関する研修は年1回以上の実施と、ハラスメント発生時など必要に応じて実施する

【カスタマーハラスメントについて】

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(以下「カスタマーハラスメント」という)を指す。

法人としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」との規定の通り、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負う。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種の(パワー)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」に則り、以下を想定する。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではない。

《顧客による暴力・暴言》

- ・個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《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

《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

《顧客によるその他ハラスメント行為》

- ・利用者やその家族・関係先によるプライバシー侵害行為
- ・利用者やその家族・関係先によるセクシュアルハラスメント
- ・利用者やその家族・関係先によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員が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を実施
- ・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(最優先)
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築

《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
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止する場合もあることを想定し対応する(先方へも説明を行う)

【利用者への周知】

例1)ご利用者への「お願い」作成

「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、利用者様およびそのご家族と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

そこで、皆さまには以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの方には既に上記事項を遵守していただいておりますが、これからもみなさまと事業所とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

事業所名・管理者名

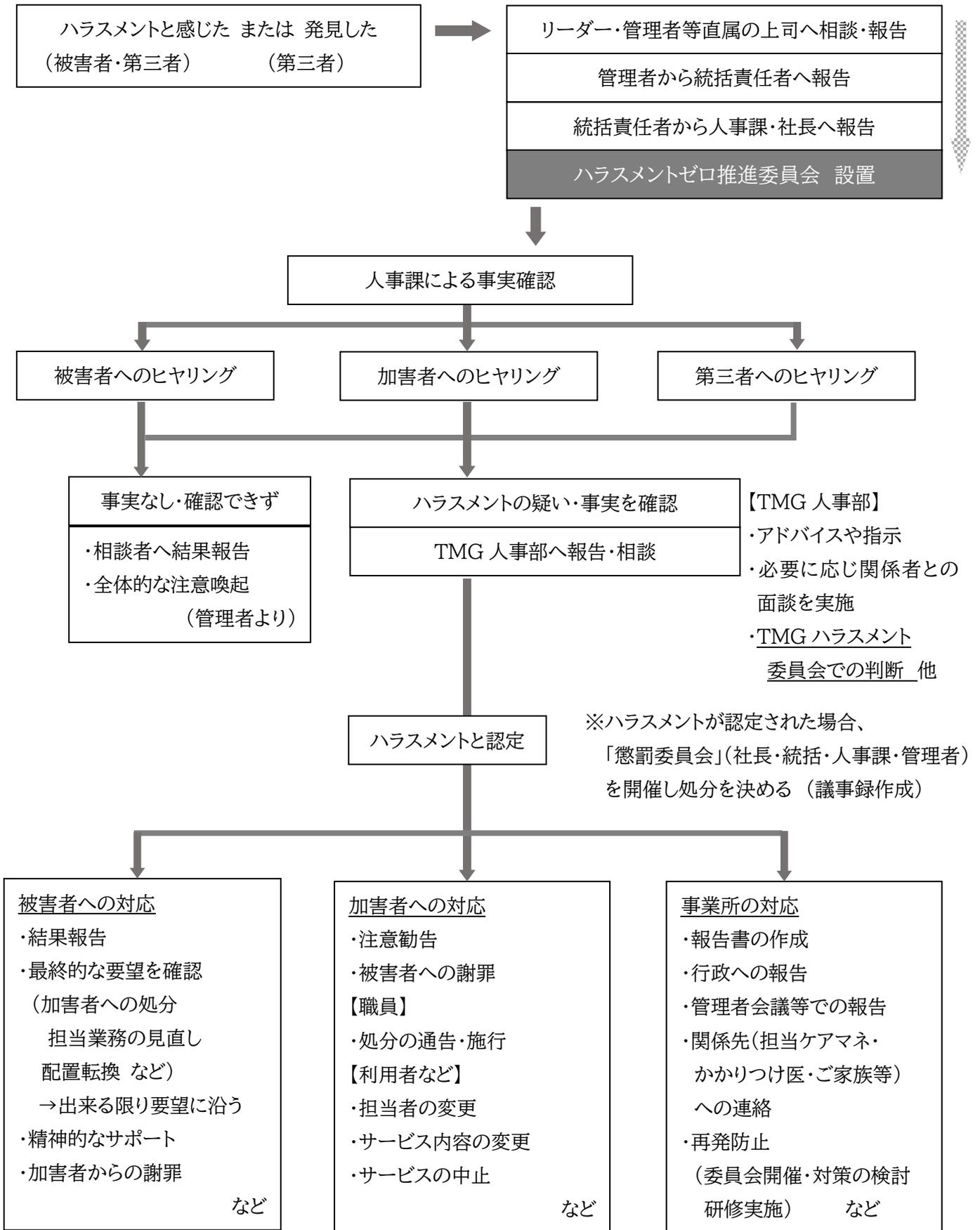
例2)

契約書の中で、事業者側の解除権を定め、予告期間を定め、うえて解除ができる旨を明確にするとともに、契約書の別紙に解除する可能性がある行為を示す。(ハラスメントに関する認識は、人によって認識が異なるため、対象となる行為を具体化することで、事業者側と利用者の認識を揃える意味をもつ)

<契約を解除する場合の具体例>

暴力または乱暴な行為	物を投げつける/刃物に向ける/服を引きちぎる/手を払いのける/怒鳴る/奇声 など
セクシュアルハラスメント	職員の体をさわる/手を握る/腕を引っ張り抱きしめる/裸婦の写真を見せる など
その他	職員の住所や携帯番号を何度も聞く/ストーカー行為/事実と違う悪い噂の吹聴 など

介護現場におけるハラスメントに関する対応フロー



※対応終了:人事課→TMG 人事部へ終了報告