

# ハラスメントは許しません！！

社会福祉法人 山城会 理事長 馬淵 文彦

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、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す。

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ります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、労働者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ますので、職場環境の改善に努めましょう。

2 我が法人は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が法人の職員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。（なお、以下のパワーハラスメントについては、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。）

「就業規則に定める他人に不快な思いをさせ、法人の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。

<パワーハラスメント>

- ①隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと
- ②私的なことに過度に立ち入ること

<セクシュアルハラスメント>

- ③性的な冗談、からかい、質問
- ④わいせつ図画の閲覧、配付、掲示

⑤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>

- ⑥部下又は同僚による妊娠・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
- ⑦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
- ⑧部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等

「就業規則に定める他人の人権を侵害したり、業務を妨害したり、退職を強要する行為」とは次のとおりです。

<パワーハラスメント>

- ⑨業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと
- ⑩業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと

<セクシュアルハラスメント>

- ⑪性的な噂の流布
- ⑫身体への不必要な接触
- ⑬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

<妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント>

- ⑭部下による妊娠・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
- ⑮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行為

「就業規則に定める暴行、脅迫、傷害、賭博又はこれに類する行為」とは次のとおりです。

<パワーハラスメント>

- ⑯暴行・傷害等身体的な攻撃

⑰脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと

<セクシュアルハラスメント>

- ⑱交際、性的な関係の強要
- ⑲性的な言動に対して拒否等を行った部下等職員に対する不利益取扱い など

3 この方針の対象は、正職員、派遣職員、パート・アルバイト等当法人において働いているすべての労働者です。

セクシュアルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が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ります。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します。

妊娠・出産・育児休業・介護休業等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等の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚が行為者となり得ます。

相手の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場を作っていくしましょう。

4 職員がハラスメントを行った場合、就業規則に定める「懲戒の事由」に当たることとなり、処分されることがあります。その場合、次の要素を総合的に判断し、処分を決定します。

- 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）窓口担当者は次の者です。電話、メールでの相談も受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

また、実際にハラスメントが起きている場合だけでなく、その可能性がある場合や放置すれば

就業環境が悪化するおそれがある場合、ハラスメントに当たるかどうか微妙な場合も含め、広く相談に対応し、事案に対処します。

事務局総務課 西 和代（女性） 内線：27  
事務局総務課 藤本怜史（男性） 内線：29

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。

6 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

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ます。また、再発防止策を講じる等適切に対応します。

8 当法人には、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があります。派遣職員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。制度や措置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ります。制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、円滑な制度の利用のためにも、早めに所属長又は窓口担当者に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。

所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う労働者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、所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、所属長又は窓口担当者に相談してください。

9 職場におけるハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 1. 目的

社会福祉法人山城会（以下「山城会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である山城会とご利用者やそのご家族及び取引先（以下「ご利用者等」という。）の協力が重要であり、山城会とご利用者等が相互に尊重し合い、良好な協力関係を維持するために必要な行動について定めることとします。

### 2. カスタマーハラスメントについて

ご利用者等からの暴言や暴力・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。）は、ハラスメント行為となります。

労働契約法第5条において規定されているとおり、使用者は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っており、山城会はカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

### 3. 対象となる行為

労働施策総合推進法に基づき国が示す6種類のハラスメントの類型は、「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」「過少な要求」「個の侵害」があり、以下に記載の行為については、カスタマーハラスメントの対象としております。

なお、あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

ご利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員に対する暴力・暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）</li> <li>職員に対する威迫、脅迫</li> <li>職員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）</li> <li>職員の人格を否定する発言</li> <li>職員を侮辱する発言</li> </ul>
ご利用者等による過剰または不合理な要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理的理由のない謝罪の要求</li> <li>職員に関する解雇等の法人内処罰の要求</li> <li>社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービス提供の要求</li> </ul>
ご利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束	<ul style="list-style-type: none"> <li>合理的理由のない長時間の拘束</li> <li>合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し</li> </ul>
ご利用者等によるその他ハラスメント行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>プライバシー侵害行為</li> <li>セクシャルハラスメント</li> <li>その他各種のハラスメント</li> </ul>

### 4. カスタマーハラスメントへの対応等

法人内の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>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取組を実施します。</li> <li>相談窓口を設置します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>事務局総務課 西 和代（女性） 内線：27</li> <li>事務局総務課 藤本怜史（男性） 内線：29</li> </ul> </li> <li>被害にあった職員のケアを最優先に努めます。</li> <li>カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。</li> </ul>
ご利用者等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>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ます。</li> <li>当該事案の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ります。また、録音内容については、解決のために利用します。</li> <li>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ことがあります。</li> <li>カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約を解除又は中止することがあります。</li> <li>契約を解除・中止する場合はその内容を検討し、30日以上のお猶予をもって解除・中止とします。</li> <li>当該事案の内容が、反社会的勢力及び反社会勢力を背景としたもの又はその関係を想定させる不当若しくは不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行います。</li> </ul>

### 5. ご利用者等に対するお願い

上記に記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等と職員の間で良好な関係を築くためにこの指針を制定しました。

今後も、ご利用者等と職員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いますので、引き続きご協力いただきますようお願いいたします。

令和 7年11月 1日  
社会福祉法人山城会