

いかなるハラスメントも許しません！！

—本法人の役員・評議員・職員に向けて—

社会福祉法人いずみ会
理事長 兼村栄哲

1 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、本法人にとっても職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価にマイナスの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・育児休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児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。このような言動をおこなわないように注意しましょう。

また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、職員同士のコミュニケーションの希薄化等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 本法人は下記のハラスメント行為を許しません。また、本法人の職員以外の者に対しても、これに類する行為をおこなってはなりません。

(1) パワーハラスメント ←優越的な関係を背景とする。

- ①隔離・仲間外し・無視等、人間関係からの切り離しをおこなうこと
- ②私的なことに過度に立ち入ること
- ③業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害をおこなうこと
- ④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
- ⑤暴行・傷害等の身体的な攻撃をおこなうこと
- ⑥脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等の精神的な攻撃をおこなうこと 等

(2) 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わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ③その他、他人に不快感を与える性的な言動
- ④性的な噂の流布
- ⑤身体への不必要な接触
- ⑥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
- ⑦交際、性的な関係の強要
- ⑧性的な言動に対して拒否等をおこなった部下等、職員に対する不利益取扱い 等

(3) 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部下または同僚の妊娠・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部下または同僚が妊娠・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部下または同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等 等

3 この方針の対象は、正職員、期間契約職員等を問わず、本法人において働いているすべての職員です。

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、被害者の性的指向また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およ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きましょう。

4 職員がハラスメントをおこなった場合、「社会福祉法人いずみ会 就業規則」および「社会福祉法人いずみ会 契約職員就業規則」の制裁事由に該当することとなり、処分されることがあります。

その場合、次の要素等を総合的に判断し、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 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2名です。メールで相談を受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

事務長 吉田 美紀 (yoshida.help@izumi-kai.com)
本法人評議員 永井 光夫 (m.4534fu@gmail.com)

相談には公平に、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も、相談・協力をしたことを理由とする不利益な取扱いはおこないません。

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、必要に応じて、被害者に対する配慮のための措置およ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、適切に対処します。

8 本法人には、妊娠・出産、育児や介護をおこなう職員が利用できるさまざまな制度がありま

す。まずは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等をおこなうことにより、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、この制度を利用する方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。

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。

以上

カスタマーハラスメントは許しません！！

—利用者様、そのご家族様、その他の利害関係者様に向けて—

社会福祉法人いずみ会
理事長 兼村栄哲

- 1 カスタマーハラスメントとは、利用者様、そのご家族様、その他の利害関係者様（以下、「利害関係者」と称します。）の方からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動が要求する内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様によって、本法人において働いている職員の就業環境が害されるものをいいます。
- 2 上記の「……当該クレーム・言動が要求する内容の妥当性に照らして、……社会通念上不相当なもの……」とは、利害関係者の方が要求する内容が妥当であるか否か、当該要求を実現するための手段・態様が「社会通念上不相当なもの」であるか否かを総合的に勘案して、カスタマーハラスメントであるか否かが判断されます。
したがって、利害関係者の方が要求する内容が著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる蓋然性が高くなります。また、利害関係者の方が要求する内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合には、社会通念上不相当とされることもあります。
- 3 上記の「……職員の就業環境が害される……」とは、職員が、人格や尊厳を侵害するクレームや言動によって身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の、当該職員が就業するうえで看過できない程度の支障が生じることをいいます。
- 4 「労働契約法」第5条に規定されているように、本法人には、こうしたカスタマーハラスメントから働いているすべての職員を守り、すべての職員が気持ちよく働くことができる環境を提供する義務があります。

参照)「労働契約法」第5条(労働者の安全への配慮)

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。

- 5 カスタマーハラスメントの対象となる具体的行為には、下記のようなものがあります。

(1) 時間拘束型

- ①長時間にわたり、利害関係者の方が職員を拘束する。
- ②居座りをする。

③長時間、電話を続ける。 等

(2) リピート型

①理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする。

②面会を強要してくる。 等

(3) 暴言型

①大きな怒鳴り声をあげる。

②侮辱的発言や、人格の否定や名誉を棄損する発言をする。 等

(4) 暴力型

①殴る。蹴る。たたく。

②物を投げつける。

③わざとぶつかってくる。 等

(5) 威嚇・脅迫型

①脅迫的な発言をしたり、異常に接近したりする等して、職員を怖がらせる。 等

(6) 権威型

①正当な理由がないにもかかわらず、権威を振りかざし、要求を通そうとする。

②お断りをしているにもかかわらず、執拗に特別な扱いを要求する。

③文書等での謝罪や土下座を強要する。 等

(7) 事業所外拘束型

①クレームの詳細が分からない状態で、職場外にある特定の場所等に呼びつける。 等

(8) インターネット上での誹謗中傷型

①インターネット上に、名誉を毀損する内容を掲出する。

②プライバシーを侵害する情報を掲出する。 等

(9) セクシュアルハラスメント型

①職員の身体に触ったり、待ち伏せをしたり、つきまとったりする等の性的な行動をとる。

②執拗に、食事やデートに誘う。

③性的な内容の発言（性的な冗談を含む。）をおこなう。 等

6 利害関係者の方から、こうしたカスタマーハラスメントと思われる、あるいは疑われるクレームや言動を受けた場合の相談（苦情を含む。）窓口担当者は、次の2名です。メールで相談を

受け付けますので、一人で悩まずにご相談ください。

事務長 吉田 美紀 (yoshida.help@izumi-kai.com)
本法人評議員 永井 光夫 (m.4534fu@gmail.com)

相談には公平に、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。

- 7 相談者はもちろん、事実関係の確認に協力した方にも、相談・協力をしたことを理由とする不利益な取扱いはおこないません。
- 8 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、必要に応じて、被害者に対する配慮のための措置および利害関係者の方に対する法的な措置を講じます。また、再発防止策を講じる等、適切に対処します。
- 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。

以上