

ハラスメント防止指針

目次

1. はじめに	2
2. 基本方針	2
3. 本マニュアルにおけるハラスメントの定義	3
4. ハラスメント発生時の対応方法	4
5. 訓練、研修の実施	6
6. 再発防止への取り組み	6

1. はじめに

パワーハラスメントとは？

・ 職場におけるパワーハラスメントとは、改正労働施策総合推進法(令和元年6月5日公布)により、以下の3つの要素

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより
- ③ 労働者の就業環境が害されること

をすべて満たすものとし、パワーハラスメント防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることを事業主に義務付けています。公布後1年以内の政令で定める日(中小企業は、公布後3年以内の政令で定める日までの間は努力義務)に施行されます。

2. 基本方針

1) 人は他者との関わり合いの中で生きていく存在であり、職場は人生の中で多くの時間を過ごす場所であるとともに、多様な人間関係を取り結ぶ場でもあります。そのような場所でパワーハラスメントを受けることで、人格を傷つけられる、仕事への意欲や自信を喪失する、ひいては心の健康を悪化させ、休職や退職に至る場合もあります。

2) 本人だけでなく、周囲の人たちもパワーハラスメントを見聞きすることで、仕事への意欲が低下し、職場全体の生産性にも悪影響を及ぼしかねません。

3) パワーハラスメントを行った人も、職場の業績の悪化や社内での自身の信用の低下をもたらし、さらには懲戒処分や訴訟のリスクを抱えることにもなります。

4) 企業にとっても、パワーハラスメントによって、組織の生産性に悪影響が及ぶ、貴重な人材が休職や退職に至るなど大きな損失になります。また、仮にパワーハラスメントに企業として加担しなくとも、裁判によって使用者責任を問われることもあり、企業のイメージダウンにつながりかねません。

5) パワーハラスメント問題へ取り組む意義は、これらの損失の回避だけにとどまらず、一人一人の尊厳や人格が尊重される職場づくりが、職場の活力につながり、仕事に対する意欲や職場全体の生産性の向上にも貢献するという利点があります。

予防対策のポイント

- ・ 職場のパワーハラスメントは、いったん事案が発生してしまうと、その解決に時間と労力を要します。まずは問題が発生しないように、予防対策を講じることが重要です。
- ・ 予防するための取組には、企業が単独で行っているもの、企業と労働組合が行っているもの

の、労働組合が単独で行っているものなど、様々なケースがあります。

・企業によって、職場によって、職場のパワーハラスメントの実態は様々であり、その対策に決まった正解はありません。取組に際しては、セクシュアルハラスメント対策などの既存の枠組みを活用するなど、それぞれの職場に即した形で行いましょう。

併せて、今後労働施策総合推進法及び指針等で示されることになるパワーハラスメント防止対策についての事業主の措置義務となる事項をきちんと押さえておくことも必要です。

3. 本マニュアルにおけるハラスメントの定義

1) パワーハラスメント行為として、身体的な攻撃、精神的な攻撃、人間関係からの切り離し、大な要求、過小な要求、個の侵害の6つの行為類型があります。(表1)

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えるまたは職場環境を悪化させる行為です。

表1 パワーハラスメントの3つの構成要素を満たす6つの行為類型の例

類型	例
身体的な攻撃	上司が部下に対して、殴打、足蹴りをする。
精神的な攻撃	上司が部下に対して、人格を否定するような発言をする。
人間関係からの切り離し	自身の意に沿わない社員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする。
過大な要求	上司が部下に対して、長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる。
過小な要求	上司が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。
個の侵害	思想・信条を理由とし、集団で同僚1人に対して、職場内外で継続的に監視したり、他の社員に接触しないよう働きかけたり、私物の写真撮影をしたりする。

2) セクシュアルハラスメントの行為として、対価型と環境型の2つがあります。(表2)

表2 セクシュアルハラスメントの類型行為の例

類型	例
対価型	経営者から性的な関係を求められたが、拒否したら解雇された
環境型	事務所内で上司が胸などを触るので、仕事が手につかず就業意欲が低下している

3) マタニティハラスメント (マタハラ)

「次回の契約更新はないと思え」「ほかの人を雇うので早めに辞めてもらおう」などと上司に言われた。

※ただし、これらは職場のハラスメントすべてを網羅するものではなく、これ以外は問題ないということではないことに留意が必要です。

4) カスタマーハラスメント (カスハラ)

①クレームとの違いは？

・クレームとは

要求の背景に強い不満等が存する場合をいい、具体的には、苦情、批判、改善要求等を指す。

・カスタマーハラスメント (以下「カスハラ」という。) とは

利用者様等からのクレーム・言動のうち、①要求の内容が妥当性を欠くもの、ないし、②要求を実現するための手段・態様が一般常識に照らして不相当なものであって、労働者の職場環境が害されるものを指す。

※組織の相談体制※

・組織的対応

クレーム対応は、決して担当者任せにすることなく、当院全体の問題として組織的に対応することとし、担当者の心の健康にも配慮する。

・相談者の心身状況に配慮し、意向に沿いながら丁寧かつ慎重に事実確認をする。

・相談者には、プライバシーを保護し、不利益取扱いをしない旨予め伝える。

・相談者にメンタルヘルス不調の兆候がある場合、専門家に相談対応を依頼し、アフターケアを行う。

クレームを未然に防ぐための対策や、職員のクレーム・カスハラ対応力を向上させる施策を明確にします。

4. ハラスメント発生時の対応方法

1) 相談窓口(一時対応)

相談窓口担当者が別紙 1 の相談者受付票に基づき、相談内容の確認、整理を行う。相談者のプライバシーの確保、相談内容は秘密厳守であること、相談によって不利益な扱いを受けないことを説明する。

2) 事実関係の確認

相談者の了解を得た上で、相談内容を相談窓口担当者が管理者に報告。別紙 2 の行為者聞き取り票に基づき、行為者、第三者に事実確認を行う。

3) 行為者・相談者にとるべき措置の検討

事実関係であると判断した場合、相談受付票、行為者聞き取り票をまとめ、エリアマネージャーに提出。それをもとに、本部のハラスメント対策委員会による協議にて、担当の変更、訪問中止、訪問看護事業所の変更等の措置案を出す。

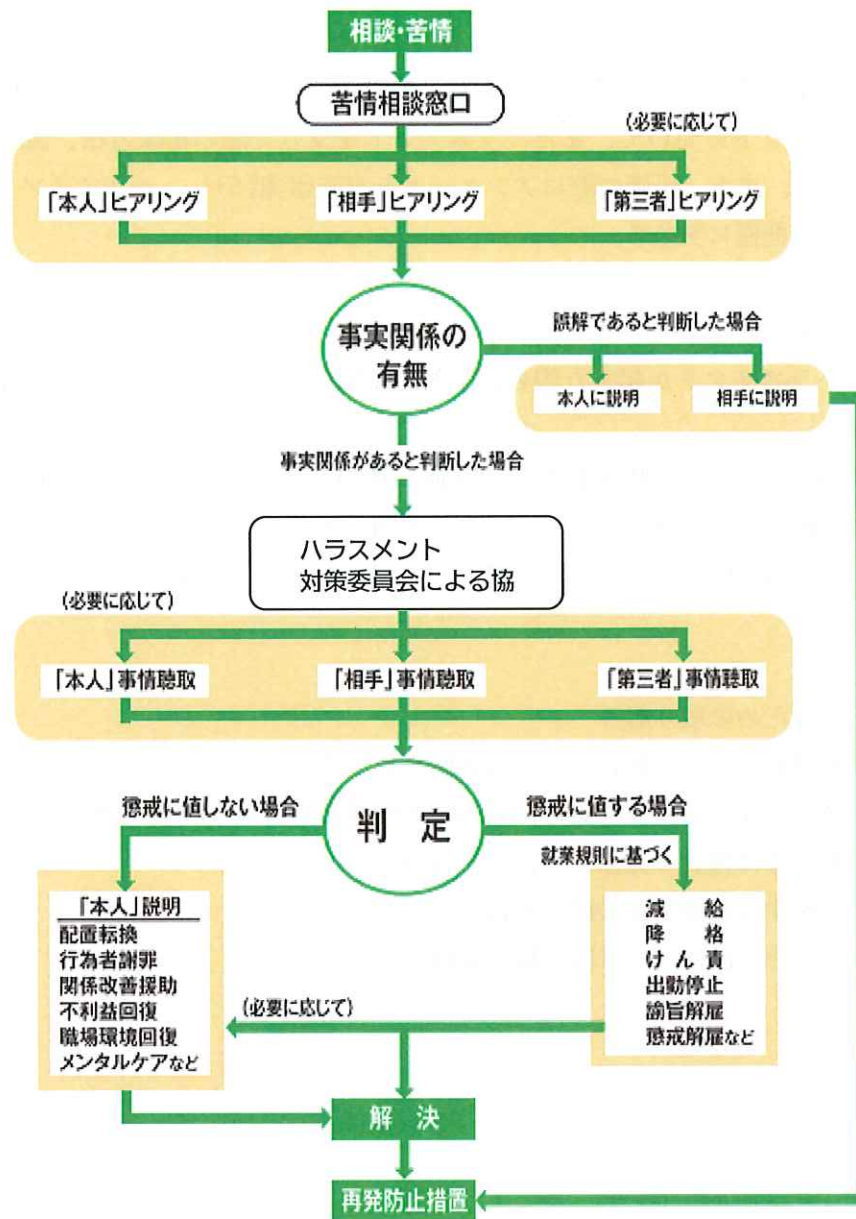
4) 行為者・相談者へのフォロー

相談者・行為者の双方に対して、会社として取り組んだことを説明する。ケアマネージャー、主治医等と相談の上、担当者会議等の説明する場を開き、行為者に対しどの行動、発言にどのような問題があったか、今後は担当の変更、訪問中止、訪問看護事業所の変更等の措置案があることを伝え、最終の措置判断を出す。同様の問題が起きないようにフォローアップする。

5) 再発防止策の実施

定期的なハラスメントの研修、実態把握の事前アンケートの実施を行い、再発防止に努める。

※必ず相談窓口を通す必要はなく、相談者が直接、管理者やエリアマネージャー、本部に報告する場合もありうる。何よりも事実報告がなされないことがないようにすることが、第一である。



5. 研修、訓練の実施

1) 研修の実施

ハラスメント防止指針を作成し、見直し、整備する。また、研修資料を作成し、それを基に、ハラスメントについて、またハラスメントを受けた際の相談方法、流れなどを全職員に周知させる。また、研修の際にアンケートを実施(別紙5)し、ハラスメントの発生がないか事前の実態把握に努める。

2) 訓練の実施

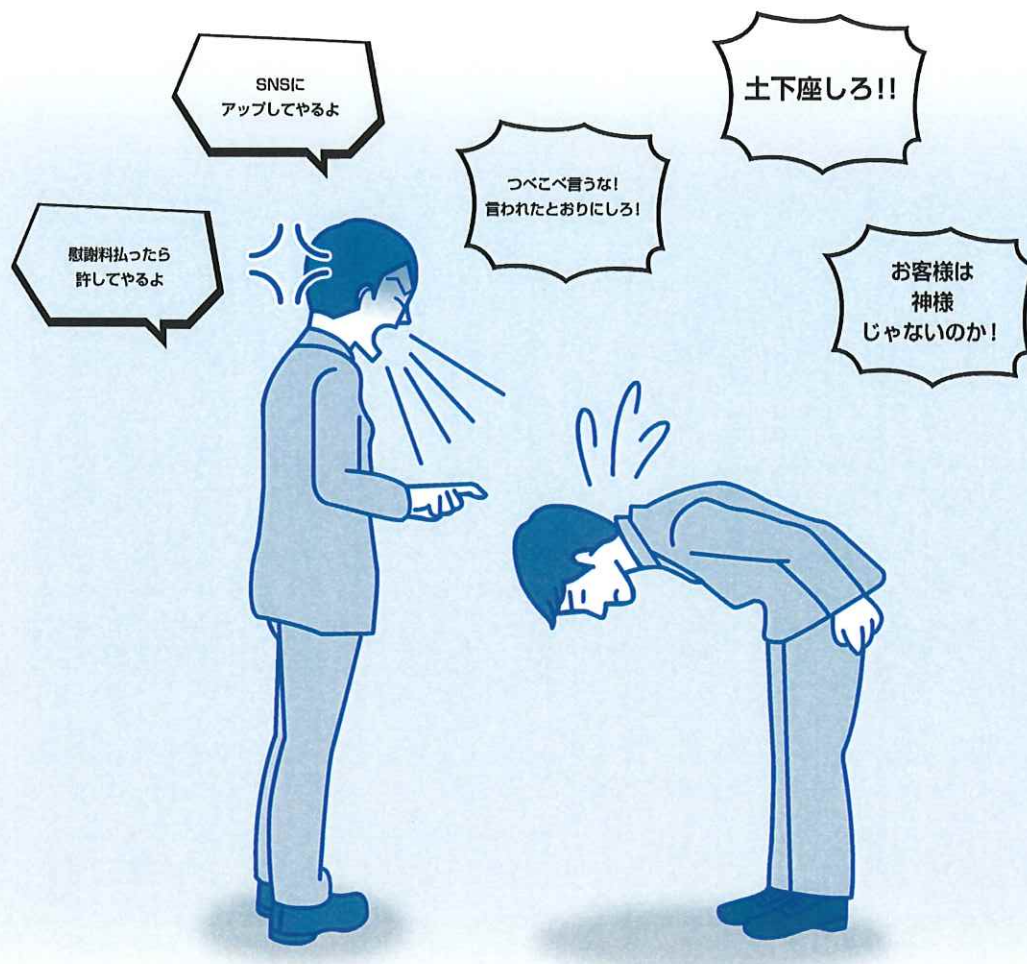
- 1 実際にハラスメントが起きた際の相談対応手順の確認を行ない、適切な行動がとれるようにする。
- 2 相談窓口担当者は、社内相談窓口の設置と運用のポイントを定期的に確認し、相談を受ける際の知識、スキルのブラッシュアップを図っていく。
- 3 社内での周知、啓蒙のため、ポスター、パンフレットの設置をする。

6. 再発防止のための取り組み

- 1 予防策を継続的に取り組むことが再発防止につながる。
- 2 ハラスメント発生時に取り組み内容の定期的検証を行なう。発生事例がない場合でも、毎年3月に担当者は指針の見直し、検証を行う。
- 3 行為者に対する再発防止の研修を行う。
- 4 相談者へのその後について聞き取りを行う。

暴力、暴言、土下座の強要…

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは？

カスタマーハラスメントとは、例えば、
・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。
暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう！
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう！
- ③ 従業員の説明も聞きましょう！

