

ハラスメント防止のための指針

株式会社 マザー湘南

第1章 総 則

(目的)

この指針は、株式会社マザー湘南（以下「法人」という）が運営する職場におけるハラスメントを防止するために職員が遵守すべき事項や防止するための措置等を定めたものであり、働きやすい職場環境を実現することを目的とする。

(定義)

この指針におけるハラスメントとは、以下の通りとする。

いずれも、職権を背景にしないハラスメント行為も含むものとし、これらに準ずるものであって職場環境を悪化させたり個人の人格や尊厳を侵害したりするような一切の行為を、ハラスメントとする。

【職場】職員⇔職員

「セクシャルハラスメント」とは、職員に対し性的な嫌がらせや言動を行い、その対応を理由に職員に対し不利益な取り扱いをしたり、職場環境を不快なものにする言動のことをいう。

「パワーハラスメント」とは、職場における地位や人間関係などの優位性、あるいは集団の同調圧力を背景に、業務の適正な範疇を超えて人格と尊厳を侵害する言動のことをいう。

「マタニティーハラスメント」とは、妊娠中の職員を不快にさせる妊娠・出産に関する言動のことをいう。

「パタニティーハラスメント」とは、男性職員が育児参加を通じて自らの父性を発揮する権利や機会を侵害する言動のことをいう。

「ケアハラスメント」とは、身内の介護をするために仕事を休んだり早退したりする職員に対する嫌がらせ行為や言動のことをいう。

「モラルハラスメント」とは、職場内の優位性に関わらず行われる嫌がらせ、プライベートへの過度な干渉等により精神的に追い詰める行為や言動のことをいう。

【現場】利用者⇒職員

「カスタマーハラスメント」とは、暴言や暴力、過剰・不合理な要求、合理的範囲を超える時間的場所拘束、悪質なクレーム、その他ハラスメント行為など、利用者や家族、顧客の立場を利用して行う嫌がらせや言動のことをいう。

(対策)

ハラスメント防止のための対策は以下の通りとする。

【職場】

- 1 当事業所の職員間及び利用者、利用者家族、取引業者、関係機関の職員間との間において、定義に掲げるハラスメントが発生しないよう、以下の取り組みを行う
 - (1) 円滑に日常業務が実施できるよう、日ごろから正常な意思疎通に留意する
 - (2) 職場内の優位性に関わらず、ハラスメント防止に十分な配慮を行う
- 2 ハラスメント防止のために、年1回は本基本指針を徹底するなどハラスメント研修を行う。

【現場】

- 1 職員による利用者・家族へのハラスメント及び利用者・家族によるハラスメント防止に向け、以下の対策を行う。
 - (1) 利用者・家族へ周知
 - ①事業所が行うサービスの範囲及び費用
 - ②サービス内容に疑問や不満がある場合、又は職員からハラスメントを受けた場合の連絡先及び相談窓口
 - ③職員へのハラスメントを行わないこと
- 2 利用者・家族からカスタマーハラスメント等を受けた場合及び利用者・家族に何らかの異変があった場合は、上司及び窓口担当者に迅速に報告・相談を行う。

第2章 相談・苦情の取扱い

(相談窓口の設置)

法人は、ハラスメントに関する相談・苦情に対応するため相談窓口を設ける

※相談担当：その年度のハラスメント委員が相談担当の役割を担う

- 1 相談窓口は次の業務を担当するものとする。
 - (1) ハラスメントに関する相談・苦情を受け付けること。
 - (2) 相談・苦情があった事案について、事実関係を確認すること。
 - (3) 相談・苦情があった事案について、事実に基づいた適切な措置を講ずること。
 - (4) その他、ハラスメント防止に関連する事項の処理を行うこと。

(相談・苦情の申出)

ハラスメントを受けた職員またはハラスメントを目撃した職員は、相談窓口に対してハラスメントに関する相談・苦情の申出を行うことができる。

- 1 ハラスメントに関する相談・苦情の申出は、現実に発生した場合だけでなく、発生

のおそれがある場合にも行うことができる。

(申出の方法)

前項に定める相談・苦情の申出は、書面または電話・メール・対面で行うものとする。

※まずは打ち明ける事を勧めていく。

(プライバシーの保護)

相談窓口の担当者は、申出をした職員および関係当事者のプライバシーの保護に十分留意しなければならない。

(不利益取扱いの禁止)

会社は、職員がハラスメントに関する相談・苦情を申し出たことを理由として、当該職員に不利益な取扱いをしてはならない。

第3章 ハラスメントへの対応

(調査委員会の設置)

相談担当者は、ハラスメントに関する相談を受けたときは、直ちに当事者の事情聴取を含む事実関係の調査を行い、調査結果を各事業部の管理者及び、代表取締役社長に報告しなければならない。

- 1 代表取締役社長は、前項の報告があった場合、事実関係の調査及び処分の検討を行なうため必要があると判断した時は、調査委員会を設置する。
- 2 調査委員会は当該事業部の管理者又は職員代表 1 名とハラスメント委員会で構成し、調査委員会の委員長は社長が指名する。
- 3 前項の場合において、当該事業部の管理者が当事者である時は、当該事業部の職員 1 名が当該代表となる
- 4 委員長は、特に必要と認める時は、職員代表を最大で 3 名まで指名することができる。

(調査委員会の調査・処理方法)

調査委員会は、次の各号に掲げるところにより、調査と処理を行うものとする

- 1 事実関係を正確に把握する。問題とされる言動が、いつ、どこで、どのようなに行われたのか。その際、被害者がどのような対応を取ったのか。上司に相談したのかなど。
- 2 被害者が何を求めているのかを正確に把握する。謝罪か、今後の再発防止か、加害者への措置かなど。
- 3 事実調査は迅速に行うとともに、加害者の名誉や人権などを不当に侵害しない様慎重かつ相応の配慮をもって行うこと。

- 4 加害者への事情聴取に際しては、加害者の主張にも真摯に耳を傾け、十分な弁明の機会を与えること。
- 5 聴取した事実は、必ず記録して保存すること。
- 6 調査し、審議した事実、内容等の情報管理を徹底し、情報が漏洩しないように細心の注意を払うこと。
- 7 調査委員会は、調査結果に基づき、却下することを含め処分案を作成し、代表取締役社長に答申する。
- 8 処分案作成は、法人就業規則に基づき行う。

(調査への協力)

職員は、代表取締役社長、調査委員会及び相談担当者から調査への協力を求められた場合にはこれに誠意を持って協力するものとする。

(事実認定)

ハラスメントの最終的な事実認定は、調査委員会からの報告をもとに、リーダー会議で行う。

(処分)

法人は、ハラスメント行為が認められた職員に対し、就業規則に基づいて処分を行う。

(指導・啓発)

法人および職場内の管理監督者は、職員によるハラスメント行為が起きないように、職員の指導・啓発に努めなければならない。

(再発の防止)

法人は、ハラスメントが発生した場合は、速やかに再発防止に取り組むこととする。当該者への配慮のための取り組み(メンタルヘルス)不調への相談対応などを行う。

附 則

本指針は 令和4年12月1日より施行する

ハラスメント例一覧

1	セクシャルハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ① 性的な内容の発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報や噂話を流布すること。性的な冗談やからかい、性に関する偏見に基づく発言、個人的な性的体験談を話すこと等） ② 性的な行為（性的な関係を強要すること。性的な内容の電話、手紙、メール等を送ること、身体に不必要に接触すること、食事やデートに執拗に誘うこと、性別の偏見により職務内容を定めること、酒席でお酌やデュエット等の強要等）
2	パワーハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ① 身体的な攻撃（暴行・障害など身体的な攻撃をする行為等） ② 精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損・侮辱・ひどい暴言など精神的に攻撃をする行為等） ③ 人間関係の切り離し（隔離・仲間外れ・無視等） ④ 過小な要求（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（同調圧力、集団による行為で多数派が少数派の意見や気持ちを排除する行為）
3	マタニティハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ① 状態に対する嫌がらせ（妊娠、出産等の状態になった職員への嫌がらせ行為等） ② 制度利用に対して嫌がらせ（産前産後や育児休業等の制度利用者に対しての嫌がらせ行為等） ③ 育児等における時短利用に対して嫌がらせ（育児などにおける時間短縮業務や夜勤免除等の利用者に対する嫌がらせ行為等）
4	パタニティハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ① 育児に関する制度の利用を阻害すること ② 男性職員に対し、育児を理由として退職や配置転換を勧奨・強要すること ③ その他前各号に準ずる行為をすること。
5	ケアハラスメント	<ul style="list-style-type: none"> ① 身内の介護・育児・他年休取得により施設運営に支障が出るという趣旨の苦情を訴えること ② 別に定める身内の介護に関する制度の利用を阻害すること ③ 身内の介護を理由として退職や配置転換を勧奨・強要すること ④ その他前各号に準ずる行為をすること

6	モラルハラスメント	<p>① 精神的に追い詰める（無視による嫌がらせ、相手を精神的に追い詰める行為を繰り返し行う、バカにする、わざと嫌味や陰口を言う、馬鹿にしたような視線・見下したような視線を送る、本人が嫌がるあだ名をつける等）</p> <p>② 集団の中に入れないようにする（集団から切り離し、孤立させる行為、行事・会議・ミーティングなどに誘わないといった仲間外れ状態を意図的に作る等）</p> <p>③ プライベートへの過度な干渉（恋人やパートナーのことをしつこく聞き出す、終業後や休日などのプライベートの時間の行動を把握しようとする、業務上必要がないにも関わらず、執拗にプライベートに干渉する行為等）</p>
---	-----------	---