

ハラスメント防止規程

(目的)

- 第1条 この規程は、職場におけるハラスメント（セクシャルハラスメント、パワーハラスメント及び妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントなど）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。
- 2 この規定における職員とは、正社員、パート社員等当施設において就業するすべての者が含まれるものとする。

(定義)

- 第2条 セクシャルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する職員の対応等により当該職員の労働条件に不利益を与えること、又は性的な言動により他の職員の就業環境を害することをいう。なお、セクシャルハラスメントには同性に対するものも含まれ、職員の性的嗜好や性自認の状況にも関わらないものとする。
- 2 パワーハラスメントとは、職場における優越的な関係に基づき、業務の適正な範囲を超え、身体的もしくは精神的な苦痛を与えること、又は就業環境を害することをいう。
- 3 妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントとは、職場において、上司や同僚が、職員の妊娠・出産及び育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により職員の就業環境を害することをいう。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、業務上の必要性に基づく言動によるものについては、妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。
- 4 前各項のいずれも、職種を背景にしないハラスメント行為を含むものとし、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、この規定におけるハラスメントとする。
- 5 全各項の職場とは、主として勤務する場所のみならず、職員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に関わらず、実質的に職場の延長とみなされる就業時間外の時間を含むものとする。

(禁止行為の原則)

- 第3条 すべての職員は、他の職員を業務遂行上の対応なパートナーとして認め、職場における健全な秩序ならびに協力関係を保持する義務を負うとともに、職場内において次条から第6条に掲げる行為をしてはならない。
- 2 法人及び事業所内の管理監督者は、部下である職員が職場におけるハラスメント

を受けている事実を認めながら、これを黙認する行為をしてはならない。

(セクシャルハラスメント行為の禁止)

第4条 職員は、次に掲げるようなセクシャルハラスメント行為をしてはならない。

- (1) 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
- (2) わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- (3) 性的なうわさの流布
- (4) 不必要な身体への接触
- (5) 性的な言動により、他の職員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- (6) 交際・性的関係の強要
- (7) 性的な言動への抗議又は拒否等を行った職員に対して、解雇・不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- (8) その他、相手方及び他の職員に不快感を与える性的な言動

(パワーハラスメント行為の禁止)

第5条 職員は、次に掲げるようなパワーハラスメント行為をしてはならない。

- (1) 殴打、足蹴りするなどの身体的攻撃
- (2) 人格を否定するような発言をする精神的な攻撃
- (3) 自分の意に沿わない職員に対して、仕事を外したり、長時間にわたり別室に隔離したりするなどの人間関係からの切り離し
- (4) 長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う環境で、業務に直接関係ない作業を命じるなどの過大な要求
- (5) 上司が管理職である部下を退職させるために、誰でも遂行可能な業務を行わせるなどの過小な要求
- (6) 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、他の職員に接触しないように働きかけたりするなどの個への侵害

(妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント行為の禁止)

第6条 職員は、次に掲げるような妊娠・出産・育児・介護休業等に関するハラスメント行為をしてはならない。

- (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り扱いを示唆する言動
- (2) 部下又は同僚の妊娠・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

よりいやがらせ等

- (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り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いやがらせ等

(相談窓口の設置)

第7条 法人は、ハラスメントに関する相談・苦情に対応するため拠点ごとに相談窓口を設ける。

2 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。

3 相談窓口の担当者は、次のとおりとする。

- (1) 日新けあパレス（デイ・サービス） 管理者 TEL 0285-38-7146
- (2) 日新けあパレス（ショートステイ） 管理者 TEL 0285-38-7568

(相談・苦情の申し出)

第8条 ハラスメントを受けた職員又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・苦情の申し出を行うこととする。

2 ハラスメントに関する相談・苦情の申し出は、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。

(申し出の方法)

第9条 前条に定める相談・苦情の申し出は、書面または口頭で行うものとする。

(様式1)

(プライバシーの保護)

第10条 相談窓口の担当者は、申し出をした職員及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)

第11条 施設は、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り扱いをしてはならない。

(事実認定)

第12条 ハラスメントの最終的な事実確定は、相談窓口から書面または口頭の報告をもとに、施設長が行う。(様式2)

(懲戒処分)

第13条 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懲戒処分を行う。ただし、派遣行動者等法人の就業規則の適用を受けないものについては、当会社の雇用主等に対して厳正な処分を求めるものとする。

(指導・啓発)

第14条 法人及び事業所内の管理監督者は、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)

第15条 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。

(規程の閲覧)

第16条 当規程は、利用者並びに家族がいつでも施設内で閲覧できるようにするとともに、ホームページ上に公表する。

付 則 この規程は、令和6年4月1日から施行する。

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1 基本方針

日新けあパレス（以下、「施設」という）の理念や方針を実現するためには、施設とご利用者、そのご家族、関連事業者や取引業者（以下、「関係者の皆様」という）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。施設の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、金医者の方の皆様の満足度向上につながり、万が一にトラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招く由々しき問題です。

施設は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

2 カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの暴言や暴力・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、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「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。」と規定されているとおり、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があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が施設にはあると考えております。

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しております。

以下の類型は例示であり、以下に限られるということではありません。

(1) 時間拘束型

長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座る。長時間電話を続ける。

(2) リピート型

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。また面会を強要してくる。

(3) 暴言型

大きな怒鳴り声をあげる。侮辱的発言や人格の否定や名誉を棄損する発言をする。

(4) 暴力型

殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

(5) 威嚇・脅迫型

脅迫的な発言をする。異常に接近する等といった、職員を怖がらせるような行為を行う。

(6) 権威型

正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、お断りしても執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を要求する。

(7) 事業所外拘束型

クレームの詳細がわからない状態で、職場外である関連期間の皆様の自宅や事業所、特定の場所等に呼びつける。

(8) SNS/インターネット上での誹謗中傷型

インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

(9) セクシャルハラスメント型

職員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

4 相談窓口

相談窓口は「ハラスメント防止規程」に規程しています。

相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まずは、事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為にあたるかどうか判断する必要があります（様式1）。

(1) 一般的な事実関係の整理・判断フロー

- ①時系列で、起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- ②関係者の皆様の要求内容、言動を把握する。
- ③関係者の皆様の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- ④関係者の皆様の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

(2) 対応状況確認事項

- ①対応日時、場所
- ②対応職員部署・氏名

- ③要望者の情報や要望の内容
- ④管理者、上司の指示内容
- ⑤対応結果等

5 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 施設内対応

- ①カスタマーハラスメントの発生に備え、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取得するための機会（研修等）を実施します。
 - ・カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
 - ・カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
 - ・パターン別の対応方法 等
- ②カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ③カスタマーハラスメント問題の発生時から管理監督者（管理者）は、書面及び口頭にて施設長と相談し、組織的に解決に向けて対処します。解決後も組織的に事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員への理解を深めます。（様式2）

(2) 施設外対応

- ①カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で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。
- ②カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があり、録音内容は当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
- ③カスタマーハラスメントが行われた場合は、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。
- ④カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- ⑤カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力により不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

6 当指針の閲覧について

当指針は、利用者並びに家族がいつでも施設内にて閲覧できるようにするとともに、ホームページ上に公表します。

付則 この指針は、令和6年4月1日から施行する。