

# ハラスメント防止対策における指針

株式会社 パンプキン  
代表取締役 西本 育美

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、セクシャ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・出産に関する否定的な言動は、妊娠・出産・育児休業に関するハラスメントの原因や背景になることがあります。当法人では、「ハラスメント防止対策における指針」を定め、全ての職員の人格が尊重され、お互いが信頼しあえるパートナーとして働くことができる快適な職場環境の確保を図ります。

2 この指針は、職員が生き生きと仕事を行い、その能力を十分に発揮できるような職場作りを進めるため、職場におけるハラスメントの内容を示し、その防止策及び生じた場合の対応において、配慮すべき事項を定めるものです。

3 本指針において、ハラスメントとは他の者を不快にさせる言動、他の者の就業環境を害する言動、職務上の地位や権限を利用し、他の者に対し継続的に人格と尊厳を侵害する言動を指します。また、職場とは、職員が業務を遂行する場所を指し、外出先など通常の就業場所以外の場所も含まれます。勤務時間外であっても職務の延長と考えられる場については、これに該当します。

## 【セクシャルハラスメント】

本人が意図する、しないにかかわらず相手が不快に思い、尊厳を傷つけられたと感じるような性的な言動を指します。「性的な言動」とは、性的関心や欲求に基づく言動や、性的差別意識（性別役割分担意識、性的志向、性的少数者に対する偏見等）に基づく言動のことを言う。

「そんなつもりはなかったのに、知らない間に加害者になっていた」ということがないように、セクハラについて基礎知識を身につけておくことが大切です。

また、同じ言動を受けても、相手によって感じ方に違いがあるということも覚えておく必要があります。

### （1）主なセクハラ行為

- ① 性的な冗談、からかい、質問
- ② わいせつ画像の閲覧、配布、掲示
- ③ 性的な噂の流布
- ④ 身体への不必要な接触
- ⑤ 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

- ⑥ 交際、性的な関係の強要
- ⑦ その他、他人に不快感を与える性的な言動

## (2) 職場におけるセクハラの種類

### ① 対価型

職場において行われる性的な言動に対する労働者の対応により、当該労働者が労働条件において不利益を受けること。

- ・性的な言動に対する労働者の対応（拒否や抵抗等）により、その労働者が次のような不利益を被る事
  - ア・解雇、降格、減給
  - イ・労働契約の更新拒否、不当な配置転換
  - ウ・昇進、昇格の対象から外す など

### ② 環境型

職場において行われる性的な言動により、労働者の就業環境が害されること。

- ・性的な言動により、労働者の就業環境が不快及び不適切なものとなり、能力発揮に重大な支障が生じること。
  - ア・わいせつ画図を配布、掲示する
  - イ・性多岐な冗談やからかい
  - ウ・性的な会話を大声で話す など

言動を受けた本人が不快を感じればそれはセクハラと判断される可能性があるので、次のような注意が必要です。異性に対してだけでなく、同性に対しても場合によってはセクハラとなり得るケースがあります。

- ・親しさを表すつもりと言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合がある
- ・この程度なら相手も許容するだろうという勝手な憶測をしない
- ・相手との良好な人間関係が出来ていると勝手な思い込みをしない

## 【妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント】

職場において行われる上司、同僚からの言動（妊娠・出産したこと、育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性労働者」や育児休業等を申出、取得した「男女労働者」の就業環境が害されることをいう。

育児休業制度等の利用や妊娠等の状態と嫌がらせ等となる行為の間に因果関係があるものがハラスメントに該当する。なお、業務分担や安全配慮の観点から、客観的に見て業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントには該当しない。

## (1) 主なハラスメント行為

- ① 部下又は同僚職員による妊娠・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
- ② 部下又は同僚職員が妊娠・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
- ③ 部下又は同僚職員が妊娠・出産等したことによる嫌がらせなど
- ④ 部下又は同僚職員が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用に関し、解雇その他の不利益な取り扱いを示唆する行為
- ⑤ 部下又は同僚職員が妊娠・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行為

## (2) 妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントの種類

### ①制度等の利用への嫌がらせ型

出産、育児、介護に関連する制度の利用に際し、当事者が利用を諦めざるを得ないような言動で制度利用を阻害する行為。

ア・産前産後休暇を取得しようとした際に取得を認めず解雇する。

イ・育児休業の取得について「男のくせに」などと言われ取得を諦めざるを得ない状況となる。

ウ・上司や同僚から「育児短時間勤務を利用するなんて迷惑だ」と言われた など

### ②状態への嫌がらせ型

出産、育児又は妊娠に起因する症状（つわり、妊娠悪阻、切迫流産、出産後の回復不全など）などにより就業状況が変化したことなどに対し嫌がらせをする行為をいう。（不妊治療に関する否定的な言動も対象となります）

ア・妊娠を報告した際「ほかの人を雇うから早めに辞めてもらうしかない」などと言われる

イ・上司や同僚から「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と言われた

ウ・上司や同僚から「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と言われた など

## 【パワーハラスメント】

職場におけるパワーハラスメントとは

① 優位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ものであり、①～③までの要素を全て満たすものをいいます。

※客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については該当しません。」

### ① 優位的な関係を背景とした言動

当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶する事が出来ない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの。

- ・職場上地位が上位の者による言動

- ・同僚または部下による言動で、当該言動を行うものが業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの
- ・同僚または部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶する事が困難であるもの 等

## ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動

- ・社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態度が相当でないもの

## ③ 労働者の就業環境が害される

- ・当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること
- ・この判断に当たっては「平均的な労働者の感じかた」すなわち同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準にすることが適当

## 該当する例

### (1) 身体的攻撃

- ・殴打・足蹴りを行うなど
- ・相手に物を投げつける

### (2) 精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向、性自認に関する侮辱的な言動
- ・業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す
- ・他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返す

### (3) 人間関係からの切り離し

- ・自身の意に沿わない労働者に対して、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
- ・一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし職場で孤立させる

### (4) 過大な要求

- ・長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で勤務に直接関係のない作業を命ずる
- ・労働者に業務とは直接関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる

### (5) 過小な要求

- ・管理職である労働者に退職をさせるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる
- ・気に入らない労働者に対して嫌がらせの為に仕事を与えない

### (6) 個の侵害

- ・労働者を職場以外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする
- ・労働者の性的志向・性自認や病歴などの個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露するなどの行為

## 【カスタマーハラスメント】

カスタマーハラスメントとは、お客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先からの暴言や暴力・悪質なクレーム・不当な要求などの迷惑行為のことをいいます。

株式会社パンプキンでは、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えております。労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体の安全を確保しつつ労働することが出来るよう、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を負っています。

※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントとは分けて捉えます。

## 【対象となる行為】

身体的な攻撃・精神的な攻撃・人間関係からの切り離し・課題な要求・過小な要求・個の侵害に則り、下記について想定しています。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

### (1) ご利用者様やそのご家族からの暴力・暴言、、セクシャルハラスメント等

#### ① 身体的暴力

ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐くなど身体的な力を使って危害を及ぼす行為

#### ② 精神的暴力

大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為

#### ③ セクシャルハラスメント

必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど

#### ④ その他の行為

- ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・職員個人に対する威迫、脅迫
- ・職員個人の人格を否定する発言
- ・職員個人を侮辱する発言

### (2) ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求

- ・職員に関する解雇等の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービスの要求

(3) ご利用者様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4) ご利用者様やそのご家族等からのその他のハラスメント行為

- ・ご利用者様やそのご家族等からのプライバシーの侵害行為
- ・ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメント防止を強化するための社内の対応】

《発生時の対応》

- ・万が一ハラスメントとみられるような事象が発生した場合、その事象がハラスメントに値する内容であるか判断するための社内受付窓口を設置する。
- ・ハラスメントに値する可能性が高い場合、より客観的に評価を実施するために協力を仰げるよう外部機関との連携を強める。

《ハラスメント防止の為の対応》

- ・利用者様やご家族様等対応に関する社員教育を強化するための施策を実施する
- ・社内研修の実施
- ・実際に起きたケースの情報の共有、データ化、保存の強化

4 この指針の対象は、株式会社パンプキンで働いている全ての職員です。

セクシャルハラスメントについては、上司、同僚職員、顧客、取引先の関係者等が、被害者及び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ャルハラスメントに該当します。

妊娠・出産・育児休業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の制度を利用する男女労働者の上司及び同僚職員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。

5 職員がハラスメントを行った場合、就業規則第51条、6号に定める懲戒の事由にあたることとなり、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

## 6 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、実際に生じている場合だけでなく、生じる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、該当する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。

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いたします。

ケアサポートれん管理者	西本 育美
住宅型有料老人ホーム施設長	井上 君江
訪問介護部門 サービス提供責任者	紫藤 光江

外部の相談窓口を利用したい場合の相談窓口は下記になります。

ハラスメント悩み相談室                      0120-714-864

7 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り扱いは行いません。

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、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当適切に対処します。

### ①対応策の検討

ハラスメントの発生原因の一つとして、職員の認識の甘さ、職場内のコミュニケーションや人間関係の希薄化、恒常的な長時間労働などが考えられます。このため管理者等と連携し職場の状況や発生原因に応じた再発防止策を検討します。なお、ハラスメントの事案が生じた場合には、ハラスメントを行ってはならない旨の再度の周知や研修の実施等、適切な再発防止策を講じます。

②職場でのハラスメントが起きないように、法改正の情報提供や定期的な研修等により、職員への周知を図ることとします。

附 則

この指針は令和 4 年 3 月 1 日から適用する

カスタマーハラスメントの追加令和 5 年 2 月 17 日