

ハラスメント防止規程

医療法人財団聖蹟会
介護老人保健施設ハートランド桶川

目 次

第1章	目的・定義・法人内体制.....	1
第1条	(目 的)	1
第2条	(適用範囲)	1
第3条	(ハラスメントの定義)	2
第4条	(禁止行為)	3
第5条	(カスタマーハラスメントの例示)	4
第6条	(法人の役割)	5
第7条	(法人判断の原則)	5
第8条	(対応措置)	5
第9条	(上長の責務)	5
第10条	(職員の協力)	6
第11条	(周知・啓発)	6
第12条	(相談窓口の設置)	6
第2章	職場内のハラスメントの対応方針.....	7
第13条	(相談および苦情への対処)	7
第14条	(法人外専門家への相談)	7
第15条	(実態調査)	8
第16条	(事実関係の認定)	8
第17条	(事実関係認定後の措置)	8
第18条	(誹謗中傷・虚偽の申し立ての禁止)	9
第19条	(懲戒処分)	9
第20条	(再発防止の義務)	10
第21条	(記録の保存)	10
第3章	カスタマーハラスメント発生時の対応方針.....	10
第22条	(カスタマーハラスメント発生時の対応)	10
第23条	(事実関係認定後の措置)	10
第24条	(職員への精神的なケア)	10
第25条	(情報の分析と活用)	11
第26条	(その他)	11
附 則		11

ハラスメント防止規程

職場のハラスメントについて

職場のハラスメントは、人格や尊厳を傷つける行為です。

当法人は、そういったハラスメント行為は断じて許しません。

当法人は、ハラスメントのない、また、全ての職員が互いに尊重し合える、安全で快適な職場づくりに取り組んでいます。

医療法人財団聖蹟会
理事長 吉村 一義

第1章 目的・定義・法人内体制

第1条（目的）

本規程は、職員就業規則に基づき、職場におけるセクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、マタニティハラスメント（パタニティハラスメント）、ケアハラスメント、カスタマーハラスメント及びその他のハラスメントを防止するために全ての職員が遵守すべき事項並びにハラスメントに起因する問題に関する雇用管理上の措置等を定め、ハラスメントのない快適な職場環境を保つことを目的とする。

第2条（適用範囲）

本規程の対象は、正職員、非常勤職員等の法人において就業するすべての職員に加えて、就職活動・インターンシップを行っている者及び法人の職場で法人の業務に従事する下請事業者の職員についても対象とする。

- 2 本規程における「職場」とは、法人の業務に従事する場所を指し、職員が通常就業する場所以外の場所（訪問先の場合など）であっても、法人の業務に従事するものであればこれに含まれる。

第3条 （ハラスメントの定義）

本規程における各ハラスメントの定義は、別段の定めのない限り、次の各号に定めるところによる。

(1) セクシュアルハラスメント

職場における性的な言動に対する他の職員等の対応等により当該職員の労働条件に関して不利益を与えること、または性的な言動により他の職員等にとって快適な職場環境を悪化させたり、職場における能力の発揮を妨げる行為をすることをいう。

(2) パワーハラスメント

同じ職場で働く他の職員等に対して、職務上の地位や人間関係等の職場内の優位性を背景に、業務上の適正な範囲を超えて、精神的若しくは身体的な苦痛を与える行為または職場環境を悪化させる行為をいう。なお、「職務上の地位や人間関係等の職場内の優位性を背景に」とは、直属の上長はもちろんのこと、直属の上長以外であっても先輩、後輩、同僚等の人間関係により、相手に対して実質的に影響力を持つ場合を含むもののほか、キャリアや技能に差のある同僚や部下が実質的に影響力を持つ場合を含むものとする。

(3) マタニティハラスメント（育児休業等に関してはパタニティハラスメントを含む）

職場において、上長や同僚の職員の妊娠・出産・育児休業等に関する言動及びそれらの制度や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・出産等に関するハラスメントには該当しない。

(4) ケアハラスメント

職員が、身内の介護をするために欠勤したり早退したりする職員に対する嫌がらせ行為や言動をいう。

(5) カスタマーハラスメント

職場において行われる顧客、取引の相手方、施設の利用者その他当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該労働者の就業環境が害されることをいう。なお、「就業環境が害される」とは、顧客等による著しい迷惑行為により、人格又は尊厳を侵害されるなど、職員が身体的又は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、職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

(6) その他のハラスメント

前各号に限らず、同じ職場で働く他の職員等に対して職場環境を悪化させ、個人の人格や尊厳を侵害する言動や、肉体的または精神的苦痛を与えるなどの人権を侵害する一切の行為を、本規程におけるハラスメント（モラルハラスメント等）とする。

第4条（禁止行為）

職員は、いかなる場合においても、職場内において次の各号に掲げるハラスメントに該当するか、該当すると疑われるような行為を行ってはならない。

（1）セクシャルハラスメント

- ① 容姿及び身体上の特徴に関する不必要な発言
- ② 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問
- ③ わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
- ④ 噂の流布
- ⑤ 不必要な身体への接触
- ⑥ プライバシーの侵害
- ⑦ 性的な言動により、他の職員等の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- ⑧ 交際・性的関係の強要
- ⑨ 性的な言動への抗議また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
- ⑩ その他、相手方及び他の職員等に不快感を与える性的な言動

（2）パワーハラスメント及

- ① 暴行・傷害等身体的な攻撃
例）・傷つけるような暴言を浴びせたり、叩く、蹴る等の暴力を行使すること。
- ② 脅迫・名誉棄損・侮辱・暴言等精神的な攻撃
例）・机を叩いたり、書類を投げつけたりするなどして相手を脅すこと。
・人前で声高に叱りつけたり、一方的に恫喝すること。
・本人または家族への罵倒、嘲笑、理不尽な攻撃的言動等、人格や尊厳を否定するような発言をすること。
- ③ 隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離し
例）・部下からの相談などを恣意的に拒絶したり、無視したりすること。
・正当な理由なく、無理難題な実現不能な業務、全く意味のない業務等を命じること及び過度に業務を与えること。
・業務上必要な情報や助言などを与えないこと。
- ④ 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
例）・正当な理由なく、無理難題な実現不能な業務、全く意味のない業務等を命じること及び過度に業務を与えること。
- ⑤ 業務上合理性なく、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
- ⑥ 私的なことに過度に立ち入ること

⑦ その他前各号に準ずる行為

例)・法人の方針とは無関係に自分のやり方や考え方を部下に強要すること。

- ・自分の責任を棚上げにして、部下に責任をなすりつけること。
- ・不正行為や違法行為に加担させること。
- ・提出された書類に故意にいつまでも目を通さないこと。
- ・正当な理由なく決裁を保留にすること。
- ・人事評価などで私的な感情を反映し、公正な評価などをしないこと。
- ・職場の職員が個人または集団で適正な業務命令に従わず、上長を窮地に陥れること。
- ・上長を窮地に陥れることを目的に職務遂行を懈怠すること。

(3) マタニティハラスメント及びパタニティハラスメント

- ① 部下の妊娠・出産、育児に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他の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、育児に関する制度や措置を利用したことに対する嫌がらせ等
- ④ 部下が妊娠・出産等したことに対して、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・出産等をしたことに対する嫌がらせ等

(4) ケアハラスメント

- ① 育児・介護休業等に関する規程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
- ② 育児・介護休業等に関する規程に定める身内の介護に関する制度を利用したことに対する嫌がらせ等
- 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、それに準ずる行為

第5条 (カスタマーハラスメントの例示)

法人は、いかなる場合においても、職員に対する次の各号に例示するカスタマーハラスメント行為に対して、毅然として対応する。

- (1) 暴力行為
- (2) 法人設備への物理的損壊
- (3) 暴言・侮辱・誹謗中傷
- (4) 威嚇・脅迫・威圧的な言動
- (5) 職員の人格の否定・差別的な発言

- (6) 土下座の要求
- (7) 長時間の拘束
- (8) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- (9) 合理性を欠く不当・過剰な要求
- (10) 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- (11) 職員への性的な嫌がらせ（セクシャルハラスメント）
- (12) 職員へのつきまとい行為
- (13) 許可なく職員を撮影する行為
- (14) 私的なことに過度に立ち入る等の職員のプライバシーを侵害する行為

第6条（法人の役割）

ハラスメントの防止における法人の役割は、次のとおりとする。

- (1) 法人は、ハラスメントが発生しないよう雇用管理上の措置を講じるものとする。
- (2) 法人は、職場においてハラスメントのような人権侵害行為を許さないことを宣言する。
- (3) 法人は、職員のハラスメントに関する相談・苦情等に対応するための窓口を設置するものとする。
- (4) 法人は、相談・苦情を申し出た職員のプライバシーを守るものとする。
- (5) 法人は、ハラスメントが発生した場合においても、実態調査や再発防止等の対応を迅速かつ適切に行うものとする
- (6) 法人は、定期的にカスタマーハラスメントに関するアンケートを職員に対して行うものとする。

第7条（法人判断の原則）

本規程に基づくハラスメント該当性の判断、対応措置及び懲戒の要否は、法人が客観的
事情を踏まえ総合的に判断するものとする。

第8条（対応措置）

法人は、被害を訴える職員に対し、必要と認める場合には就業上の配慮その他の措置を講じることができる。

第9条（上長の責務）

上長はハラスメントの防止に努めるとともに、問題が生じたときは、迅速かつ適切にその解決のための措置を講じなければならない。

- 2 上長は、部下である職員が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。

第10条（職員の協力）

法人の講ずるハラスメント防止の措置について、職員は、次のとおり協力するものとする。

- (1) 職員は、他の職員等の人格を重んじ、ハラスメントのない職場を形成するよう協力し合うこと。
- (2) 職員は、法人がハラスメント防止の研修、その他ハラスメント防止のために必要な措置を講じる場合には、これに協力すること。

第11条（周知・啓発）

法人は、職員によるハラスメントが発生しないよう、普段から職員の教育に努め、ハラスメントを許さないことを法人内外に周知する。

2 法人は、カスタマーハラスメントに対する法人の基本方針を明確にし、その内容を法人内外に周知する。

3 法人は、ハラスメントを未然に防止するために、定期的に研修等を実施することで、職員に対して積極的に啓発を行うものとする。

第12条（相談窓口の設置）

法人は、ハラスメントに関する相談に適切かつ柔軟に対応するため、法人本部にハラスメント相談窓口を設置する。その責任者は法人本部長とする。なお、相談窓口担当者はハラスメントや人権問題に対する十分な理解を持ち、相談者の心情に配慮しながら、中立及び公平な立場で事実関係を整理する力量のあるものを適任とし、法人または相談窓口責任者が指名する。ただし、セクシャルハラスメントについての相談については、相談担当者は相談者と同姓とする。

2 ハラスメント相談窓口においては、ハラスメントが現実には生じていることを確認できた場合だけでなく、その発生のおそれがある場合及びハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても広く相談を受け付けなければならない。

3 カスタマーハラスメントについては、相談を受けるに当たっての留意点等を記載した対応マニュアルを作成して窓口担当者に配布するとともに、窓口担当者に対して相談の対応に必要な研修を行うこととする。

4 カスタマーハラスメントの相談に関する具体的な運用については、相談窓口マニュアルを作成し、それに従うものとする。

第2章 職場内のハラスメントの対応方針

第13条 （相談および苦情への対処）

第4条に規定する禁止行為に関する相談及び苦情の対処については、次のとおりとする。

- 2 職員は、ハラスメントを受けた場合若しくはハラスメントが発生する恐れがある場合は、相談窓口相談および苦情を書面または口頭で申し出ることができる。
- 3 ハラスメントを目撃した職員は、直ちに相談窓口連絡しなければならない。
- 4 ハラスメントの被害者に限らず、他の職員等もハラスメントに関する相談及び苦情をハラスメント相談窓口で申し出ることができる。
- 5 窓口に対する相談及び苦情の申し出は、相談者、行為者、被害者及びその他関係者について、原則として実名にて行うものとする。ただし、プライバシーの保護等を考慮する必要があると法人が判断した場合には匿名での申し出を認めることがある。
- 6 相談窓口担当者は、前項の申し出があった場合、相談者からの事実確認の後、責任者である法人本部長に報告する。その報告に基づき法人は相談者の人権にも配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者及びその他関係者に対して、実態調査を行う場合がある。
- 7 相談窓口担当者は、相談窓口業務によって知り得た内容についてみだりに漏えいしてはならない。また、正当な理由によって明らかにする場合にも、職員のプライバシーや人格を侵害しないよう配慮しなければならない。
- 8 法人は、前項までの相談及び苦情への対処に当たっては、関係者のプライバシーを保護するとともに、相談をしたことまたは事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。
- 9 法人は、当法人の職員以外からのハラスメントに関しても、職員からの相談を受け、事実関係を調査の上当該ハラスメントの事実が確認された場合には、ハラスメント行為をした相手側に苦情を申し立てその後の対応を協議するものとする。

第14条 （法人外専門家への相談）

法人内相談窓口で申し出る前の事前相談や疑義の解消など法人内では相談しづらい場合の窓口として、法人外専門家の相談窓口を設ける。法人外専門家への相談は、実名でも匿名でも構わない。また、法人外専門家への相談内容は、原則として法人に報告されることはない。ただし、法人外専門家に相談した事案で、その後法人内相談窓口で申し出た場合には、相談窓口担当者は、法人外専門家の意見を聴取することがある。

第15条（実態調査）

第13条にて相談及び苦情の申し出があったハラスメント事案について、法人は必要に応じて行為者、被害者及び他の職員等に対して、実態調査を行う場合がある。

- 2 法人は、相談窓口担当者による相談者からの聴取を含む事実関係の資料に基づき、行為者本人及び被害者本人の双方より別々に説明を求め、双方の言い分を客観的に聴取し、必要あるときは双方の上長、同僚等にも説明を求め、聴取を行う。また、他の職員等の意見を聴取するため、アンケート等の方式にてヒアリングを求める場合がある。
- 3 前項における聴取および説明を求められた職員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- 4 1項および2項における実態調査において事実と乖離する若しくは過少および過大な申告や報告があった場合、知り得ている情報を故意に開示しない場合には懲戒処分の対象となる場合がある。
- 5 法人は、次の各号に掲げる事項に基づき、ハラスメント事案の調査を行うものとする。
 - (1) ハラスメントとされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたのか、またその際、被害者がどのような対応をとったのか等、事実関係を正確に把握する。
 - (2) 被害者が、謝罪、今後の発生の防止、行為者への措置等、何を求めているかを的確に把握する。
 - (3) 事実調査は迅速に行うとともに、関係者の名誉や人権等を不当に侵害しないよう慎重かつ相応の配慮をもって行う。
 - (4) 行為者への事情聴取に際しては、行為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。
- 6 相談窓口及び実態調査においては、その内容を書面で必ず記録する。相談者に関わる記録については、相談者に事実と相違ないという確認をとってから、相談者本人の署名をもらうものとする。
- 7 前項の署名のある書面を含め、調査、審議した事実、内容等の情報は、内容が改ざん、漏えいしないよう法人本部において厳重に保管するものとする。

第16条（事実関係の認定）

法人は前条の調査に基づき、ハラスメントの事実の有無及びその程度につき、認定を行う。

- 2 事実関係の認定を行った場合、相談者、行為者、被害者に対してその結果を報告するものとする。ただし、プライバシーの保護等を考慮する必要があると法人が判断した場合には、報告しないことがある。

第17条（事実関係認定後の措置）

法人は、法人外専門家による勧告を含め、調査、審議の結果により、行為者または被害

者の配置転換等の人事異動、または被害者の労働条件及び職場環境の変更等について適切な措置を講じる。この措置は懲戒処分を行わなかった場合にも必要と認められる場合は行うこととし、行為者本人に対して人事異動による降格や配置転換等を行った場合には賃金その他の労働条件を見直しする。

- 2 外部との関わりにおいてハラスメントが発生した場合、法人は行為者に対し毅然とした対応を行い、紛争処理を行う場合もある。

第18条（誹謗中傷・虚偽の申し立ての禁止）

職員は、ハラスメントの相談や問題解決の過程において、法人または個人を誹謗中傷することを目的とした申し立て及び証言並びに虚偽の申し立て及び証言を行ってはならない。

- 2 法人は、相談窓口及び実態調査に対する職員の申し立てや証言が、法人または個人を誹謗中傷することを目的としたもの、または虚偽であると判断した場合には、当該職員について懲戒処分を行うものとする。
- 3 前項における職員の申し立てや証言によって法人に損害を与えた場合は、法人は、当該職員に対し損害賠償を請求、または必要に応じて民事訴訟を提起することがある。ただし、これにより前項の懲戒処分を免れるものではない。
- 4 法人は、勤務時間中に職員が相談窓口に対する申し立てを繰り返し業務に支障を生じさせた場合、職務専念義務に違反しているものとして、当該職員について懲戒処分を行うことがある。

第19条（懲戒処分）

法人は、ハラスメントの行為が認められた職員に対し、職員就業規則の懲戒条項に基づき懲戒処分を行うものとする。

- 2 職員が本規程に違反した場合、懲戒処分は、行為の態様、頻度、影響の程度、行為者の立場および過去の指導歴等を総合的に考慮し、相当と認められる範囲で決定する。
- 3 行為者がさらにハラスメントに該当する行為を繰り返した場合、または同時に2つ以上のハラスメントに該当する行為をした場合は、その処分を加重する。
- 4 法人は、ハラスメントの相談窓口及び実態調査に対して、以下の行為を行った職員についても、懲戒処分を行うものとする。
 - (1) 法人または個人を誹謗中傷することを目的としたまたは目的としていると判断できる申し立ておよび証言
 - (2) 虚偽の申し立ておよび証言
 - (3) 勤務時間中に相談窓口に対する申し立てを繰り返し業務に支障を生じさせた場合

第20条（再発防止の義務）

法人は、ハラスメントの事案が生じた時は、周知の再徹底を図るとともに、事案発生の原因の分析、および研修の実施等、適切な措置を講じ、職場におけるハラスメント再発防止対策を徹底する。

第21条（記録の保存）

法人は、相談受付、事実確認、判断および対応内容について、可能な限り書面または電磁的記録として保存するものとする。

第3章 カスタマーハラスメント発生時の対応方針

第22条（カスタマーハラスメント発生時の対応）

法人は、利用者やその家族その他第三者による言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断される場合には、職員の安全および業務の円滑な遂行に配慮しつつ、適切な対応を行うものとする。

- 2 法人は、状況に応じ、対応者の変更、対応方法・対応時間の調整、業務の一時中断その他必要な措置を講じることができる。
- 3 カスタマーハラスメント行為が継続または悪質である場合、法人は次の措置を講じることができる。
 - (1) 注意・警告
 - (2) 対応の制限
 - (3) 利用の制限または契約の解除
 - (4) 外部機関への相談または通報
- 4 医療提供の公共性を理由として、職員がカスタマーハラスメント行為を受忍すべき義務を負うものではない。

第23条（事実関係認定後の措置）

法人は、カスタマーハラスメント事案について、行為者に対し毅然とした対応をし、紛争処理を行う場合もある。

第24条（職員への精神的なケア）

法人は、カスタマーハラスメントに関連して職員が精神的なダメージを受けた場合、

専門の医師と連携しながら、当該職員のメンタルヘルスに配慮した対応を行う。

第25条（情報の分析と活用）

法人は、カスタマーハラスメントの事例やアンケートで得た情報を蓄積し、分析した結果を研修等で共有を図るとともに、それを踏まえて防止措置や対応方針等の定期的な見直しを行う。

第26条（その他）

カスタマーハラスメントの事案に対応するにあたり、本節に不足がある場合には、第2章における取り扱いと同様とする。

附 則

1. 本規程は令和8年10月1日から実施する。
2. 本規程を無断で複製すること、所定の保管場所から無断で持ち出すこと、また法人の職員以外の者に明示すること等の行為を禁止する。
3. 本規程の改定にあたっては、労働基準法第90条に基づき、労働者の過半数を代表する者の意見を聴取した。