

ハラスメント対策マニュアル

(株)MACARONCARE

目次

1. ハラスメントの種類

1) 職場内におけるハラスメント

- (1) セクシャルハラスメント (以下「セクハラ」)
- (2) パワーハラスメント (以下「パワハラ」)
- (3) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

2) 支援現場におけるハラスメント

- (1) 物理的・身体的暴力・ハラスメント
- (2) 精神的暴力・ハラスメント
- (3) 性的な暴力・ハラスメント

2. 職員に望まれる事項

1) ハラスメントの加害者とならないために

- (1) ハラスメント別の留意事項
- (2) すべてのハラスメントに共通する留意事項

2) ハラスメントを受けた者

3) ハラスメントがはっせいしていることに気づいた周りの者

4) ハラスメントに関する相談を受けた者

5) 支援現場におけるハラスメント事案発生時の職員としての対応

- (1) 訪問現場での対応
- (2) 現場を離れた後

3. 相談への対応

1) 相談体制

2) 相談を受ける者の基本的な心構え

3) 相談の進め方

- (1) 相談者からの事実関係等の聴取
- (2) 行為者からの事実関係等の聴取
- (3) 第三者からの事実関係等の聴取
- (4) 聴取後の対応
- (5) 相談の記録

4. ハラスメント対策委員会

1) 構成

2) 委員会の開催

3) 委員会の役割

別紙1 相談対応の流れ

別紙2 相談記録簿

このマニュアルは、ハラスメントの防止に関する指針（以下「指針」という。）とともにハラスメントの事例や防止にかかる知識のほか、ハラスメント発生時の相談への対応方法を示しており、管理者や役員、各事業所のハラスメント相談担当者はもちろん、全職員がハラスメント行為者や被害者となりうる者として知るべきことであるので、全員が指針と共に十分に熟知すること。

※本マニュアル中、用語等は特に説明のない限り「指針」による。

1. ハラスメントの種類

1) 職場内におけるハラスメント

(1) セクシャルハラスメント（以下「セクハラ」）

セクハラには2つの種類がある。なおセクハラは、行為者の意図を問わず、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされていることに留意すること。

①対価型

職員の意に反する性的な言動を受けたことに対するその職員の対応を理由に、当該職員が昇任、昇格の対象から除外されたり、客観的に見て不利益な配置換えをされる等の不利益を受ける場合。

【具体例】

- ・上司が職員に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して配置転換させた。
- ・出張中の車内で上司が職員の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して配置転換させた。
- ・職場で上司が日ごろから職員に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して昇任させなかった。

②環境型

職員の意に反する性的な言動を受けたことによりその職員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、当該職員が就業する上で看過できない支障が生じる場合。

【具体例】

●性的な関心、欲求に起因するもの

- ・スリーサイズを質問するなど、身体的特徴を話題にする。・聞くに堪えない卑猥な冗談を言う。
- ・体調が悪そうな女性に「今日は生理か」、「もう更年期か」などと言う。
- ・「結婚はまだか」、「子どもはまだか」と執拗に尋ねる。
- ・性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とする。
- ・相手の性的指向や性自認をからかひやいじめの対象とする。

- ・雑誌のグラビア等の卑猥な写真・記事等をわざと見せ、読み上げ、又は話題にする。
- ・身体を執拗に眺め回す。
- ・食事、酒宴、デート等にしつこく誘う。
- ・性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・電子メールを送る。
- ・肩を揉むなど、身体に不必要に接触する。
- 性別により差別しようとする意識等に基づくもの
 - ・「女には仕事は任せられない」、「女性は職場の花であればいい」、「女みたいな考え方をするな」、「もう少し女らしい服装をしたらどうか」、「女性なのに気が利かない」、「男のくせに根性がない」などと言う。
 - ・「男の子、女の子」、「お嬢さん、おねえさん（おねえちゃん）」、「おじさん、おばさん」と呼ぶ。
 - ・女性に対して、幼児に対する話し言葉で話し掛ける。
 - ・女性であるというだけで職場でお茶入れ、掃除、私用等を強要する。（非常勤職員であることを理由としても、これらのことを強要してはならない。）
 - ・女性であることを理由として、軽易な仕事のみをさせる。
- 職場外において特に起こりやすいもの
 - ・性的な関係を強要する。
 - ・酒席で、上司の側に座席を指定したり、女性職員を各テーブルに均等に座るよう強要する。
 - ・カラオケのデュエット、お酌、ダンス等を強要する。
 - ・男性という理由で、飲酒を無理強いする。

(2) パワーハラスメント(以下「パワハラ」)パワハラには6つの類型がある。なお、パワハラについて、上司の部下に対する注意・指導等は業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が職員のキャリアを高める上で必要な場合もあるが、注意・指導する側は必要と考えても、受ける側は不愉快に感じることもあり得る。パワハラかどうかの判断においては、こうした受け手の主観的な感情は基準とされず、本来業務の範囲を超えているか、客観的に見て該当するか否かが基準であり、社会通念上必要と認められる程度の注意・指導は、受け手がどのように感じようともパワハラではない。（「客観的」については第3の2を参照のこと）

①暴行・傷害（身体的な攻撃）

暴行・傷害は、業務の遂行に関係するものであっても「業務の適正な範囲」には含まれない。

【具体例】

- ・殴打、足蹴りを行う。
- ・部下職員の意見が気に入らないと、書類を投げつけたりする。

②脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）

【具体例】

- ・職員に対して、「こんな間違いをするやつは辞めてしまえ」、「おまえは給料泥棒だ」などと、指導のレベルを超えた叱責をする
- ・仕事のやり方を具体的に指導することなく、「仕事を失敗したのは、暗い性格のせいだ。何とかしろ」などと、人格を否定するような発言（相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な発言を含む）をする。
- ・仕事上の間違いに対して、執拗に何度も反省文の提出を命じる。
- ・仕事上の些細な間違いに対して、「おまえは小学生か」、「仕事のやり方が下手だ」などと皆の前で、長時間にわたる厳しい叱責や大声での威圧的な叱責を繰り返す。
- ・相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の職員宛に送信する。
- ・職員の意見が気に入らないと、椅子を蹴飛ばす。

【該当しないと考えられる例】

- ・遅刻や服装の乱れなど社会的ルールやマナーを欠いた言動・行動が見られ、再三注意してもそれが改善されない職員に対して強く注意する。
- ・業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った職員に対して、強く注意する。

③隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）

【具体例】

- ・自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長時間にわたり別室に隔離する。
- ・一人の職員に対して、同僚が集団で無視や注視する、回覧物を回さないなどをして、職場で孤立させる。

【該当しないと考えられる例】

- ・新規採用職員を育成するために短期間集中的に個室で研修等の教育を実施する。
- ・処分を受けた職員に対し、通常の業務に復帰させる前に、個室で必要な研修を受けさせる。

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（過大な要求）

【具体例】

- ・長時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じる。
- ・新規採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
- ・職員に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。
- ・複数名で行ってきた大量の業務を一人の部下に全部押しつけ、明らかに実現不可能であるにもかかわらず、期限内にすべて処理するように命じる。
- ・必要性が乏しいにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。

【該当しないと考えられる例】

- ・職員を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる。
- ・業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる。

⑤業務上の合理性なく、著しく能力や経験に見合わない業務を命じることや仕事を与えない（過小な要求）

【具体例】

- ・管理職である職員を退職させるため、誰でもできる業務を行わせる。
- ・ある部下を仕事ができない人間だと決めつけ、何の説明もなく役職に見合った業務を全く与えない。
- ・業務上の意見を言った部下に対して、理由もなく仕事を与えないなどのペナルティを科す。

【該当しないと考えられる例】

- ・職員の能力に応じて、業務内容や業務量を軽減する。

⑥私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

【具体例】

- ・職員を職場外でも継続的に監視したり、私物となる写真を撮影したりする。
- ・職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報を、当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露する。（職員は、機微な個人情報の取扱に十分留意する必要がある。）
- ・合理的な理由がないにもかかわらず、一身上の問題など仕事以外のことに執拗に干渉する。
- ・交際相手の有無を聞いたり、過度に結婚を推奨する。

【該当しないと考えられる例】

- ・職員の業務や生活への配慮を目的として、職員の家族の状況等についてヒアリングを

行う。

・職員の了解を得て、その職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で役員に伝達し、配慮を促す。

④から⑥までについては、業務上の適正な指導との線引きが必ずしも容易でな場合がある。こうした言動が「業務の適正な範囲を超える」かどうかの判断は、業務上の必要性、他の職員との比較など多角的に行われる必要がある。また、行為が継続的に行われているかどうかによっても左右される。

(3) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

このハラスメントには2つの類型がある。

① 制度等の利用への嫌がらせ型

妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用に関する言動に勤務環境が害されるもの。

a.不利益な取り扱いを示唆するもの

職員が、制度等の利用の請求等をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求等をしたこと若しくは利用をしたことにより、上司がその職員に対し、昇任、配置転換等の任用上の取り扱いや、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取り扱い等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

・時間外勤務の免除について相談してきた職員に「時間外勤務ができない人は評価できない」と言う。

b.制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの

制度等の利用等の請求又は利用等をしたときに、それを止めさせる若しくは止めざるを得ないようにすること（なお、客観的にみて阻害されるものに限る。）

【具体例】・育児休業の取得を相談してきた部下に「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言い、取得をあきらめざるを得ない状況にさせる。・介護休暇を請求すると言う同僚に「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言ったところ、同僚から「でも自分は請求したい」と再度言われたが、繰り返し同様の発言をして取得をあきらめざるを得ない状況に追い込む。

c.制度等を利用したことについて嫌がらせ当をするもの

職員が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚がその職員に対し、繰り返し若しくは

継続的に、嫌がらせ的な言動をすること、業務に従事させない事又は専ら雑務に従事させること（当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚にめいじしているにも関わらず、さらにいうこと等を含む。）

なお、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な悪影響を生じる等、その職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものをいう。

【具体例】

- ・「時間外勤務の制限をしている人に重要な仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみをさせ、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- ・「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ」と繰り返し又は継続的に言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

② 状態への嫌がらせ型

職員が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により勤務環境が害されるもの

a. 不利益な取り扱いを示唆するもの

職員が、妊娠等をしたことにより、上司がその職員に対し昇任、配置転換の任用上の取り扱いや昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

- ・妊娠を報告してきた部下に「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言う。

b. 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの

職員が妊娠等をしたことにより、上司又は同僚がその職員に対し、繰り返し若しくは継続的に嫌がらせにあたる言動をすること、業務に従事させない事又は専ら雑務に従事させること（当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにも関わらず、さらにいうこと等を含み、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な悪影響が生じる等当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものをいう。）

【具体例】

- ・「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言う。
- ・「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言う

2) 支援現場におけるハラスメント

職員と利用者および家族等のあいだにおけるすべてのハラスメントが対象となります。

(1) 物理的・身体的な暴力・ハラスメント

人の身体に向けられた有形力の行使だけではなく、物に向けられた有形力の行使や投げつけられた物が当たらなかった場合等の物理的接触を欠く場合も含まれます。

【具体例】

・叩く・殴る・蹴る・噛む・つねる・搔きむしる・唾を吐く・職員に向けてハサミ等の物を投げる・包丁の刃を職員に向ける

(2) 精神的な暴力・ハラスメント

言葉や態度によって個人の尊厳や人格を傷つけたり、おとしめたりする行為をいい、無視したり、第三者に対して事実ではないことを言う等も含まれます。

【具体例】

・威嚇しながら怒号と罵声を繰り返す・無視し続けられ、サービス提供が進まない
・特定の職員のサービス提供を理由なく拒む・職員に対し、暴言や無礼な身振りをする
・訪問時の事実ではないことを事業所等へ言い続ける・人格を否定するような発言をする
・利用者等が思い通りにならないとすぐに怒鳴る・介護保険以外の業務を威嚇して強要する

(3) 性的な暴力・ハラスメント

性的な内容の発言や性的な行動により、就業環境を害することを言います。性的な言動には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布することが含まれ、性的な行動には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画等を表示すること等が含まれます。

【具体例】・介護に不必要な場面で下半身を露出する・抱きつく・シャワー介助中に身体を触る・猥褻な言葉を発する・容姿に対して、不快な発言をする・胸を触る・アダルトビデオを見ようと勧める

※事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置につ7いての指針（平成十八年厚生労働省告示第615号）を参照しています。

2. 職員に望まれる事項

1) ハラスメントの加害者とならないために

人は自分のことは正しくみえないものであり、それが自分の言動は正しいという勝手な思い込みになって、ハラスメントを招くケースは多い。すべての職員は次の点に留意し、自身が加害者にならないようにすること。

(1) ハラスメント別の留意事項

①セクハラ

- 性に関する言動に対する受け止め方には個人差があり、行為者にとっては親しさを表すつもりと言動であったとしても、本人の意図とは別に相手や周りの人を不快にさせる場合があること。
- この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な思い込みをしないこと。
- 相手とは良好な人間関係ができているという勝手な思い込みをしないこと。

②パワハラ

- 業務上の命令や指導のつもりであっても、適正レベルを超え、精神的・身体的苦痛を与えるものは、パワハラに該当すること。
- 「口が悪いのは愛情の裏返し」、「毒舌も個性」などと勝手に思い込まないこと。
- 相手との良好な人間関係が形成されているので、「この程度でパワーハラスメントと思われるわけがない」などと勝手に思い込まないこと。

③妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動（その職員に直接行わない言動も含まれる）は、このハラスメントの原因や背景となること。
- そもそも、仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するために支援の制度や措置があること。

④介護現場におけるハラスメント

- 定期的に行うハラスメント対策のための研修や意見交換等に参加し、契約内容や介護保険制度等についての理解を深めること
- 利用者等に対する暴力・ハラスメント対策に関する事業所の方針を事前に説明し、理解を得ておくこと
- 訪問している利用者等に関して、暴力・ハラスメントが発生しそうなリスクがないかという視点で訪問時の状況を見直すこと

(2) すべてのハラスメントに共通する留意事項

- 相手が拒否し、又は嫌がっていることがわかった場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないこと。
- ハラスメントは職場だけで起こるものではなく、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会等の酒席のような場など勤務時間外におけるハラスメントについても十分注意する必要があること。
- 行政サービスの相手方など職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者及び委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者との関係にも注意しなければならないこと。
- 電話、ファックス、電子メール等により、恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当すること。

2) ハラスメントを受けた者

ハラスメント行為者は、自身の言動がハラスメントと受け取られていることに気づいていない場合が多いため、ハラスメントを無視したり受け流したりして一人で我慢しているだけでは、必ずしも状況が改善されとは限らない。心身の健康を害したり、職務の遂行に支障をきたしたりといった深刻な被害に発展させないため、また、他に被害者を作らないためにも、次のような行動が望まれる。

①相手に対して明確に意思表示をすること。

はっきりと拒否や抗議等の意思表示をすることが重要であり、直接相手に言いにくい場合は、手紙等の手段をとるという方法もある。

② ハラスメントを受けた日時、内容等について記録しておくこと。

③相談員や身近で信頼できる同僚又は知人等に相談すること。

3) ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者

職員は、ハラスメントに気づいたときには、ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐためにも、次のような対応をとることが必要である。

①職場内のハラスメントについて問題提起する職員を逆に問題視するようなことをしないこと。また、ハラスメントの問題を当事者間の個人的な問題として片づけられないこと。

②ハラスメントとみられる言動を行った者に、職場の構成員として注意を促すこと。

③被害を受けているケースを見聞きした場合には、声をかけて相談に応じること。

4) ハラスメントに関する相談を受けた者

相談を受けた者は、以下のことに留意し、被害者の思いに耳を傾けるとともに、その信頼を裏切らないよう、問題の解決につながるような建設的なアドバイスをし、対応するよう心がけること。また、ケースによっては相談者の同意を得た上で、所属長等所属の管理監督者、相談窓口相談すること。

①相談者のプライバシーを守ること。

②相談者の意思を無視し、相談者の一方的な譲歩、犠牲において解決しようとするのは、相談者を更に傷つけることになること。

③興味本位に話を聞くことや無理に聞き出すことは避け、相談者の問題を十分に理解し、受け止めること。

5) 介護現場におけるハラスメント事案発生時の職員としての対応

(1) 訪問現場での対応

利用者等がにらみつけたり、文句を言う、セクシュアルハラスメント等の不快を感じたり、大声を出したりすごんだりして、身の危険を感じる場合は、身の安全を図る行動をとり、暴力・ハラスメント行為者から一定の距離をとります。性的な言動や恋愛関係へのセクシュアルハラスメントのアプローチに対しては愛想笑いやあいづちをうたず、毅然とした態度で、やめてほしいと伝えます。暴力・ハラスメント行為者と話をすることが可能である場合は、低い声で話しかけ、落ち着いて話せる環境に誘導します。不快であることや「この状況では、十分なケアができないので、その行為をやめてもらいたい」等、やめるように言います。

暴力をふるう、凶器を持ち出す、襲いかかる等の場合は、自分自身の安全確保を優先し、すぐにその場を離れて逃げ、事業所に連絡します。

次に、起こっている状況を見極め、ケアを継続するか中断するかを判断します。安全であると判断したらケアを継続し、ケアの継続が難しい場合は、その場を離れて事業所に連絡します。利用者等の状況から、ケアの中断が利用者にとって問題となる場合やケアの中断に迷う場合は、一時的に中断し、各事業所管理者に連絡し指示を受け、安全を第一に行動します。複数対応が可能な場合は、複数でケアを継続すると安心です。ケアを中断する場合は、「この状況では、十分なケアができないので、今日は一旦帰ります」「あとで、ご家族に連絡しておきます」等、中断する理由と、その後の対応を暴力・ハラスメント行為者に伝えた後で現場を離れます。

(2) 現場を離れた後現場を離れた後は、発生した状況を速やかに、管理者にハラスメント行為者・内容・時間等を報告します。必要な場合は警察に通報します。けがをし

ている場合、目に見える外傷がない場合でも暴力を受けた場合は受診します。その後の行動は、管理者の指示に従います。事業所に戻った後、自ら必要な対応について確認しましょう

3. 相談への対応

1) 相談体制

- ① 相談窓口とその相談員は次のとおりとする（ハラスメントの防止に関する指針より）。

所属	相談員
まかろんキッズマネージャー	岡田 由里
役員	森下 宏

- ② 相談員は、別紙1「相談対応の流れ」に照らして対応等を行い、当該問題を陣族かつ適切に解決するよう努めるものとする。その際、相談員は、別紙2の「相談記録簿」により相談の内容を整理し、相談を申し出た職員に対し助言等を行うものとする。
- ③ 相談の申出は、面談、手紙、電話、電子メール、FAX いずれかによってもできるものとする。
- ④ 匿名での相談には原則として応じないものとするが、情報として記録し保管するものとする。
- ⑤ 介護現場における利用者・家族、インターンシップの学生、学校の生徒等が被害者である場合に、それらの者からの相談、及び、それらの者が行為者である場合の職員からの相談については、その事業所所属の相談員（上記2名）が適宜連携して対応するものとする。
- ⑥ 調査については、まず所属が行うこととする。
一方、案件によっては、また、調査が進むにつれて、所属で調査し結論（処分等）を出すことが困難、不適當になることがあると考えられる。案件の内容や推移の仕方によるので一概には言えないが、おおむね次のようなケースは本部に引継ぎを相談されたい。

2) 相談を受ける者の基本的な心構え

相談を受けるのは、上司、同僚、相談員であったりするが、共通して次に留意すること。

- 当事者間の個人的問題として片付けることのないように意識すること。
- 相談者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た

秘密を厳守すること。

● なお、関係者のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む。

● 相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取扱いをしないこと。

● パワハラに該当するか否かは、主に受け手の気持ちで判断するセクハラとは異なり、客観的に見て該当するかどうかの判断が必要であること。

● 被害職員の対応を責めず、被害職員が自責の念を持つことのないように配慮すること。

【「客観的」とは】

上司の部下に対する注意・指導等は業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が職員のキャリアを高める上で必要な場合もあるが、注意・指導する側は必要と考えても、受ける側は、不愉快に感じることもあり得る。

パワハラの判断は、こうした受け手の主観的な感情は判断基準とはされず、本来業務の範囲を超えているか、「客観的に見て」該当するか否かであり、社会通念上必要と認められる程度の注意・指導は、受け手がどのように感じようともパワハラではない。

客観的に見て該当するといえるためには、不適切な言動が継続的に行われることが要件とされており、一度だけでは直ちにパワハラに該当するとは言いえないが、回数を重ねると該当する危険性が高まる。

また、言動が暴力・脅迫・侮辱などの刑法に該当する場合や、法律違反行為の強要に該当する場合等は、一度の言動でも、パワハラに該当することがある。

3) 相談の進め方

相談を受けた上司や相談員が採るべき具体的な対応は次のとおりであるが、事業の内容など必要に応じて、更に職位が上の上司や人事課の相談員の助言を受けたり、相談対応そのものをそれらの者と共同で行う、あるいはそれらの者に引き継ぐことも選択肢となる。

(1) 相談者からの事実関係等の聴取

① 聴取場所・体制

相談の内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮蔽された場所で行うこと。また、聴取者の捉え方の違いや、言った、言わないなど相談内容の的確な把握のため、相談者の了解の下、聴取する場合は2名で行うのが望ましい。

② 相談者が求めているものの把握将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動

への対応、喪失した利益の回復、謝罪要求等・過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることを把握すること。

③ 時間的余裕やメンタルヘルスの確認

相談者の心身の状況等から判断して、相談への対応に当たり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。相談者が、メンタルヘルス不調を訴えている場合、山梨県等の各種窓口を紹介するほか、必要に応じ、医療機関の受診を勧めること。

④ 話の聴き方

相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らず、話が逸れることも想定されるが、次の点に留意し忍耐強く聴くよう努めること。・相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること。・自己の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がないこと。・客観的な事実の把握に努めつつ、共感を示しながら聴くこと。

⑤ 事実関係として把握すべき事項

・当事者（被害者及びハラスメント行為者（以下「行為者」という。)) 間の関係・問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。・相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。・上司に対する相談を行っているか。なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、他に目撃者がいるかを把握すること。

⑥ セクハラは、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされているため、相談を受ける職員は、受けた側の立場に立って判断すること。これに対して、パワハラや妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについては、受け手の主観的な感情は判断基準とはされておらず、本来業務の範囲を超えているか「客観的に見て」どうかにより判断される。

⑦ 聴取内容の確認と記録聞き違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして相談者に確認すること。また、聴取した事実関係等については、必ず記録に残すこと。

（２）行為者からの事実関係等の聴取

①相談者の了解

原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。ただし、比較的軽微なものや、対応に時間的な余裕がある場合等については、管理者の観察や指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応すること。

② 弁明の機会の付与

行為者から事実関係等を聴取する場合は、十分な弁明の機会を与えること。

③ 話の聴き方

行為者から事実関係等を聴取するに当たっては、事実関係が明らかになるまでは加害者と断定されたものではないことから、その主張にも耳を傾け、丁寧に話を聞くなど、上記①を参考に適切に対応すること。

④ 職員以外の者が行為者である場合の対応

職員以外の者が行為者の場合、事業所相談員、会社役員と協議の上、必要に応じて、職員以外の者を雇用する事業主に事実関係の確認への協力を求めること。

(3) 第三者からの事実関係等の聴取

① 第三者からの聴取が必要な場合

職場内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできない場合等は、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

② 相談者の了解

第三者から事実関係等を聴取する場合には、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。聴取の際には、情報の漏洩は、自体の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義務について十分説明した上、上記①を参考に適切に対応する事。

(4) 聴取後の対応

相談について具体的な措置を講じる場合は、相談員・管理者・役員と協議の上、行うこと。

① 上司、ハラスメント相談員、人事課等の報告・相談

相談を受けた職員の立場の違い等により、必要に応じて管理者、ハラスメント相談員等への報告や相談を要する場合が考えられる。その場合は、必ず相談者に了解を得るとともに、誰に（どこに）報告・相談して良いか確認してから行うこと。

② 管理職員に対する要請

行為者とされる職員の管理職員に対し、状況の観察及び問題があると認められる言動がある場合、適宜注意するよう要請すること。

③ 行為者に対する注意

行為者とされる職員に対し、その言動がハラスメントに該当する場合、直接注意すること。職員以外の者が行為者の場合、(1)⑤による調査を踏まえ、行為者を雇用・管理監督する事業主等に対し、注意等、必要な措置を求めること。

④ 相談者に対する説明

相談に基づいて具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。なお、対応に時間を要する場合には、対応状況等について、適宜、相談者に中間的に進捗状況を説明し、相談者が不信・不安感を募らせることのないようにすること。

⑤ 当事者間の斡旋

当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを促すなどして、相互の誤解や行き違いの解消に努めること。

(5) 相談の記録

① 相談を受けた場合は、ハラスメントに関する別紙2「相談記録簿」により、処理内容等を記録すること。その際、相談者の心身の状況等から時間的余裕がない場合や、人事上の措置が必要と考えられる場合、早急に役員に記録を提出し、その旨を伝えること。

② 相談が解決した場合は、記録簿に問題処理のためにとった具体的な対応及びその結果等を記載して、本部に提出すること。

③ 関係者等に事実の確認等を行った時点又は解決に向けて一定の対応をした時点において、解決が困難と認められる場合は、記録簿に解決が困難と判断した理由、事案の問題点等を記載した書面を付して、役員に提出すること。

3) その他の各種相談窓口等

相談窓口	相談内容	連絡先
福岡労働局	・職場での男女差別、妊娠解雇、セクハラ、パート労働等に関する相談・職場内のいじめ、労働条件引き下げ等に関する相談	092-411-4764
福岡労働基準監督署	・職場内のいじめ、労働条件引き下げ等に関する相談	092-661-3771
こころの健康相談 統一ダイヤル	こころの健康電話相談	092-582-7400

4. ハラスメント対策委員会

1) 構成

事業所及び所属	役職：名前	連絡先
まかろんキッズマネージャー	岡田 由里	
本部	森下 宏	

2) 委員会の開催

年に1回開催する。その他、必要な都度（ハラスメント事案発生時等）開催する。

3) 委員会の役割

- 指針・マニュアルの整備に関すること
- ハラスメントの認定に関すること
- ハラスメント事案が発生した場合の関係者への対応及び、再発防止に関すること
- ハラスメントに関する職員への指導
- ハラスメント防止の取り組みに関すること

【2025年度4月改定】

- 本マニュアルは2025年4月時点の法令および厚生労働省の指針に準拠し、毎年度の見直しを行います。
- ハラスメント相談窓口担当者（2025年度）：岡田 由里
- 本マニュアルは、実習生・インターン・業務委託職員・ボランティアなど施設に関わるすべての者にも適用されます。
- LGBTQ+等の性的マイノリティに対する差別的言動や配慮を欠いた発言もハラスメントに該当します。
- すべての職員に対して、年1回以上のハラスメント対策研修と理解度テストを実施します。結果は事業所にて保管します。

【別紙1】相談対応の流れ

相談対応の大まかな流れは次の通りだが、事案における関係者の数や主張の不一致等により進め方が異なるので、事案に合わせて適宜工夫が必要である。

相談を必要とする者どの窓口も利用可能

- 相談者：言動を受けた
- 相談を受けた職員、言動を見聞きした職員

ハラスメント相談対応の流れ（フローチャート）

以下は、ハラスメント相談が寄せられた場合の基本的な対応フローです。事案が解決した場合と解決に至らなかった場合の対応も含めて示しています。

① 相談の

申出（相談 これら窓口は必要に応じて相互に相談・アドバイス・情報共有を行い、連携して対応する者）

↓

② 相談窓口担当者が相談受付（記録開始）

↓

③ 相談内容の確認・記録・ヒアリング

↓

④ 必要に応じて行為者・第三者への事実確認

↓

⑤ 相談窓口担当者・管理者・役員で対応方針を協議

↓

⑥ 対応実施（行為者への注意・調整・指導など）

↓

⑦ 相談者へ結果説明と意向確認

↓

【分岐】相談者が結果に納得：

- ⑧ 解決済として記録保存、本部へ報告
（相談記録簿提出）

【分岐】相談者が納得せず、問題継続：

- ⑨ 本部・役員へ即時報告
 - 必要に応じて再調整・外部相談機関と連携
 - 継続的フォロー・再発防止策の再検討

