

職場におけるハラスメントの防止のための措置

事業者は職場におけるセクシュアルハラスメントやパワーハラスメント（以下「職場におけるハラスメント」という。）の防止のための雇用管理上の措置を講ずることが義務づけられている。

そのため、障害福祉の現場においても、障害福祉サービス事業者等を対象に、運営基準において、適切な職場環境維持（ハラスメント対策）を求めている。

【運営基準】

職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じなければならない。

職場におけるハラスメントの防止のための措置

【事業者が講ずべき措置の具体的内容】

（特に留意すべき内容）

（１）事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるハラスメントの内容及び職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発すること。

（２）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

相談に対応する担当者をあらかじめ定めること等により、相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業員に周知すること。

職場におけるハラスメントの防止のための措置

【方針を明確化し、従業者に周知・啓発していると認められる例】

ア 就業規則その他の職場における服務規律等を定めた文書において、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を規定し、当該規定と併せて、職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景を従業者に周知・啓発すること。

イ 社内報、パンフレット、社内ホームページ等広報又は啓発のための資料等に職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を記載し、配布等すること。

ウ 職場におけるハラスメントの内容及びその発生の原因や背景並びに職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を従業者に対して周知・啓発するための研修、講習等を実施すること。

職場におけるハラスメントの防止のための措置

【事業者が講ずることが望ましい取組について】

顧客からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のため事業主が行うことが望ましい取組の例は次のとおり

（１）相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備

（２）被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して１人に対応させない等）

（３）被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）

カスタマーハラスメントに関しても、必要な体制を整備しておくことが望ましい。

職場におけるハラスメントの防止のための措置

【参考資料】

- 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等についての指針
- 事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（パワーハラスメント指針）

※これらの資料には、事業主の講じなければならない措置として「事業者の方針等の明確化及びその周知・啓発」及び「相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備」以外にも、「職場におけるハラスメントに係る事後の迅速かつ適切な対応」などについて規程されています。今回説明した措置以外にも、事業主が講じなければならない措置がありますので、事業所として必ず確認の上、適切な事業運営を行ってください。

必ず確認してください。