ハートランド宮古　ハラスメント防止規程

（目的）

第１条　本規程は、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメント(以下「ハラスメント」という。)を防止するために従業員が遵守するべき事項を定める。

　なお、この規程にいう従業員とは、正社員だけではなく、非正規社員及び研修生等も含まれるものとする。

(パワ-ハラスメント、カスタマーハラスメント、セクシュアルハラスメント、求職者等に対するセクシュアルハラスメント、妊娠・出産等に関するハラスメント及び育児・介護休業等に関するハラスメントの定義)

第２条　パワーハラスメントとは、職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上の必要かつ相当な
範囲を超えたものにより、就業環境を害することをいう。なお、客観的にみて、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、パワーハラスメントには該当しない。

２　カスタマ-ハラスメントとは、職場において行われる顧客等(取引先の従業員等を含む。)の言動であって、従業員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、従業員の就業環境が害されるものをいう。なお、顧客等からの苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、また、障害者から不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマ-ハラスメントには当たらない。

３　セクシュアルハラスメントとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること又は性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。また、相手の性的指向又はジェンダーアイデンティティの状況にかかわらないほか、異性に対する言動だけでなく、同性に対する言動も該当する。

４　前項の他の従業員とは直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限ら

ず、性的な言動により就業環境を害されたすべての従業員を含むものとする。

5　求職者等に対するセクシュアルハラスメントとは、従業員による「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいう。

6　妊娠・出産等に関するハラスメント、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、従業員の妊娠・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従業員の就業環境を害すること並びに妊娠・出産等に関する言動により女性従業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、育児・介護休業等に関するハラスメントには該当しない。

7　第１項、第２項、第３項及び第６項の職場とは、各事業所内のみならず、従業員が業務を遂行するすべての場所をいい、また、就業時間内に限らず、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)

第３条　すべての従業員は、他の従業員や求職者等を業務遂行上の対等なパートナー又は将来の従業員同僚になりえる者として認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うとともに、その言動に注意を払い、職場内において次の第２項から第７項までに掲げる行為をしてはならず、また、自社の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはならない。さらに、第３項に掲げる行為を他社の従業員に対して行ってはならない。

2　パワーハラスメント(第２条第１項の要件を満たした以下のような行為)

①　殴打、足蹴りする等の身体的攻撃

②　人格を否定するような言動をする等の精神的な攻撃

③　自身の意に沿わない従業員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離する等の人間関係からの切り離し

④　長期間にわたり、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係ない作業を命じる等の過大な要求

⑤　管理職である部下を退職させるため誰でも遂行可能な業務を行わせる等の過小な要求

⑥　他の従業員の性的指向・ジェンダーアイデンティテイや病歴等の機微な個人情報について本人の了解を得ずに他の従業員に暴露する等の個の侵害

３　カスタマーハラスメント(第２条第２項の要件を満たした以下のような行為)

①　そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
②　契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
③　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
④　不当な損害賠償要求
⑤　身体的な攻撃(暴行、傷害等)
⑥　精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
⑦　威圧的な言動
⑧　継続的、執拗な言動
⑨　拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

４　セクシュアルハラスメント(第２条第３項の要件を満たした以下のような行為)

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、配付、掲示
③　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、他の従業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従業員に対して、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、相手方及び他の従業員に不快感を与える性的な言動

５　求職者等に対するセクシュアルハラスメント(第２条第５項の要件を満たした以下のような行為)

①　性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言
②　わいせつ図画や画面の閲覧、配付、掲示
③　うわさの流布
④　不必要な身体への接触
⑤　食事−交際を執拗に求めること
⑥　性的な関係を求めること
⑦　その他、相手方に不快感を与える性的な言動

６　妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント(第２条第６項の要件を満たした以下のような行為

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る嫌がらせ等

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扱いを示唆する言動

⑤　部下又は同僚が妊娠・出産等したことに対する嫌がらせ等

７　部下である従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認する上司の行為

(懲　戒)

第４条　次の各号に掲げる場合に応じ、当該各号に定める懲戒処分を行う。

１　第３条第２項(第１号を除く。)、第３項(第５号を除く。)、第４項第１号から５号まで及び８号、第５項(第６号を除く。)、第６項又は第７項の行為を行った場合、就業規則第４０条第１項第１号から３号までに定めるけん責、減給、出勤停止又は出勤停止処分とする。

２　前号の行為が再度に及んだ場合、その情状が悪質と認められる場合、第３条第２項第１号、第３項第５号、第４項第６号及び７号、又は第５項第６号の行為を行った場合は就業規則第４０条第１項④に定める懲戒解雇処分とする。

(相談及び苦情への対応)

第５条　ハラスメントに関する相談窓口は事務部主任鈴木寿美子とし、その責任者は施設長とする。施設長は、窓口担当者の名前を人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する対応マニュアルの作成及び対応に必要な研修を行うものとする。

２　ハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員は、パワーハラスメントやカスタマ-ハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する就業環境を害する言動に関する相談を相談窓口の担当者に申し出ることができる。

３　対応マニュアルに沿い、相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、施

設長へ報告する。報告に基づき、施設長は相談者のプライバシーに配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、上司その他の従業員等に事実関係を聴取する。

4　前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。

5　施設長は、問題解決のための措置として、第４条による懲戒の他、行為者の異動等被害者の労働条件及び就業環境を改善するために必要な措置を講じる。

6　相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシ-は保護されるとともに、相談をしたこと又は事実関係の確認に協力したこと(他事業所からの協力依頼によるものも含む。)等を理由として不利益な取扱いは行わない。

(再発防止の義務)

第６条　施設長は必要に応じ、ハラスメント委員会を開催し、周知の再徹底及び研修の実施、事案発生の原因の分析等、適切な再発防止策を講じなければならない。

(カスタマーハラスメントへの基本姿勢)

第７条　第２条第２項に掲げるカスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行う。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサ-ビス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備する。なお、具体的な対処内容については、「ハートランド宮古　カスタマ-ハラスメント対応マニュアル」に定めることとする。

2　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、常にサ-ビスの向上に努めるとともに、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、前項のマニュアルに従い対応すること。

(その他)

第８　条性別役割分担意識に基づく言動は、セクシュアルハラスメントの発生の原因や要因になり得ること、また、妊娠・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景となり得ることから、このよう

な言動を行わないよう注意すること。

附　　則

（施行日）

本規程は平成２９年４月１日より施行する。

本規程は令和元年１０月１日より改定施行する。

本規程は令和３年４月１日より改定施行する。

本規程は令和５年３月１３日より改定施行する。

本規程は令和８年１０月１日より改定施行する。

令和８年１０月１日

従業員各位

ハラスメント相談窓口のご案内

ハートランド宮古
施設長　佐々木孝博

ハートランド宮古ハラスメント防止規程に関する規定第５条に定める相談窓口(苦情を含む)担当者は以下の者です。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、実際にハラスメントが起こっている場合だけでなく、その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、ハラスメントに当たるかどう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。

【ハラスメント相談窓口】

ハートランド宮古　事務主任　鈴木寿美子
外線：　７７－５８１０
内線：　５０番
メールアドレス okada@heartland-miyako.org

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシ-を守って対応しますので、安心してご相談ください。

相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

令和８年１０月１日

ハラスメント指針

【宣　言】ハラスメントは許しません!

ハートランド宮古
施設長　佐々木孝博

１　ハラスメントは、従業員や求職者等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、従業員の能力の有効な発揮を妨げ、求職者等の求職活動等を阻害し、また、会社にとっても職場秩序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、セクシュア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・出産等、育児・介護休業等に関する否定的な言動は、妊娠・出産等に関するハラスメント、育児-介護休業等に関するハラスメントの発生の原因や背景になることがあります。このような言動を行わないよう注意しましょう。また、パワーハラスメントの発生の原因や背景には、従業員同士のコミュニケ-ションの希薄化等の職場環境の問題があると考えられますので、職場環境の改善に努めましょう。

２　我が施設は下記のハラスメント行為を許しません。また、我が施設の従業員以外の者に対しても、これに類する行為を行ってはなりません。（なお、以下のパワーハラスメントについては、優越的な関係を背景として行われたものであることが前提です。）

「就業規則第４１条第１項第４号素行不良で、法人内の秩序、風紀を乱す行為」とは、次のとおりです。

【パワーハラスメント】

①　隔離・仲間外し・無視等人間関係からの切り離しを行うこと
②　私的なことに過度に立ち入ること

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】

③　性的な冗談、からかい、質問
④　わいせつ図画の閲覧、配付、掲示
⑤　その他、他人に不快感を与える性的な言動

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】

⑥　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することを阻害する言動

⑦　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る嫌がらせ等
⑧　部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等

「就業規則第４１条第２項第７号素行不良で著しく法人内の秩序又は風紀を乱したとき、⑨職責を利用して交際を強要したり、性的な関係を強要したときとは、次のとおりです。

【パワーハラスメント】
⑨　業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害を行うこと
⑩　業務上の合理性なく、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

【カスタマーハラスメント(取引先等に対するもの)】
⑪　取引先等に対する、契約内容からして相当性を欠く要求
⑫　取引先等に対する、精神的な攻撃()に当たるものを除く)、威圧的な言動、継続的、執拗な言動、拘束的な言動

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】
⑬　性的な噂の流布
⑭　身体への不必要な接触
⑮　性的な事実関係を尋ねること
⑯　性的な関係を求めること
⑰　執拗に私的な食事やデートに誘うこと
⑱　性的な言動により社員等の就業意欲を低下させ、能力発揮を阻害する行為、もしくは、求職者等の求職活動等を阻害する行為

【妊娠・出産等に関するハラスメント、育児・介護休業等に関するハラスメント】
⑲　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扱いを示唆する行為
⑳　部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為「就業規則第４１条２項⑤故意又は重大な過失により法人に重大な損害を与えたとき」とは次のとおりです。

【パワーハラスメント】
㉑　暴行・傷害等身体的な攻撃
㉒　脅迫-名誉毀損・侮辱・ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと

【カスタマーハラスメント(取引先等に対するもの)】
㉓　取引先等に対する、身体的な攻撃(暴行、傷害等)
㉔　取引先等に対する、脅迫・名誉毀損・侮辱-ひどい暴言等精神的な攻撃を行うこと

【セクシュアルハラスメント及び求職者等に対するセクシュアルハラスメント】
㉕　交際、性的な関係の強要
㉖　性的な言動に対して拒否等を行った部下等従業員に対する不利益取扱い等

3　この方針の対象は、正社員、派遣社員、パート・アルバイト等当社において働いている全ての従業員です
セクシャルハラスメントについては、上司、同僚、顧客、取引先の社員の方等が行為者になり得るものあり、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ジェンダーアイデンティティにかかわらず、性的な言動であればセクシュアルハラスメントに該当します。
妊娠、出産等に関するハラスメント、育児、介護休業等に関するハラスメントについては、妊娠、出産等をした女性従業員及び育児、介護休業等の制度を利用する男女従業員の上司及び同僚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。

4　従業員がハラスメントを行った場合、就業規則第４１条「懲戒の事由」第１項、第２項に当たることとなり、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(告訴等と心情等)

5　従業員は、顧客等に対し誠実かつ丁寧な対応を心がけ、商品やサービスをよく理解し、常に顧客等への対応力の向上に努める必要があります。一方で、顧客等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でなく、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、従業員の人格および就業環境を守る観点から、会社として毅然とした対応を行います。従業員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として顧客に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、会社はこの考え方に基づき、適切な対応方針および支援体制を整備します。なお、具体的な対処内容については、「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に定めます。

6　相談窓口
ハートランド宮古　事務主任　鈴木寿美子
外線：　７７－５８１０

内線：　５０番
メールアドレス okada@heartland-miyako.org

相談には公平に、相談者だけでなく行為者等についても、プライバシーを守って対応しますので、安心してご相談ください。
相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力した方に不利益な取扱いは行いません。

7　相談者はもちろん、事実関係の確認等に協力(他社からの協力依頼によるものも含む。)した方に不利益な取扱いは行いません。

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等適切に対処します。

9　当社には、妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が利用できる様々な制度があります。派遣社員の方については、派遣元企業においても利用できる制度が整備されています。どのような制度や措置が利用できるのかを就業規則等により確認しましょう。
制度や措置の利用をためらう必要はありませんが、制度や措置を利用する場合には、必要に応じて業務配分の見直し等を行うことにより、職場に何からの影響を与えることもありますので、円滑な制度の利用のためにも、早めに上司や人事部に相談してください。また気持ちよく制度を利用するためにも、利用者は日頃から業務に関わる方々とのコミュニケーションを図ることを大切にしましょう。
所属長は妊娠・出産、育児や介護を行う従業員が安心して制度を利用し、仕事との両立ができるようにするため所属における業務配分の見直し等を行ってください。対応に困ることがあれば、事務部主任鈴木寿美子に相談してください。

１０　ハラスメント防止研修・講習を実施する際は、積極的に参加してください。

以上

附　則

初版　令和８年10月１日