

ハラスメント防止のための指針

Ⅰ. ハラスメント防止に関する基本的考え方

一般社団法人ふれあい薬局（以下「法人」という。）は、職場、薬局店舗、訪問先その他法人の業務が行われる場において、職員の人格と尊厳が尊重され、安全で安心して働くことのできる就業環境を確保するとともに、患者・利用者等に対して安全かつ適切な薬局サービス及び居宅療養管理指導等を継続して提供するため、本指針を定める。

法人は、ハラスメントを防止するための周知・研修、相談体制の整備、発生時の迅速かつ公平な対応、被害を受けた者への配慮及び再発防止に取り組む。なお、本指針に定めのない事項及び用語の取り扱いについては、法人の「ハラスメント防止規程」による。

（Ⅰ）職場におけるハラスメント

① パワーハラスメント

職場において行われる次の3つの要素をすべて満たす言動を、パワーハラスメントとする。

- ・優越的な関係を背景とした言動であること
- ・業務上必要かつ相当な範囲を超えたものであること
- ・職員の就業環境が害されること

<具体的な例>

- ・殴打、足蹴り、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- ・脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言、人格を否定する発言などの精神的な攻撃
- ・業務上の必要性なく、隔離、仲間外し、無視を行うこと
- ・業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことを強制し、仕事を妨害すること
- ・合理的な理由なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、又は仕事を与えないこと
- ・私的なことに過度に立ち入ることや、本人の了解なく機微な個人情報を他者へ伝えること

② 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職員の対応により、解雇、降格、減給その他の不利益を受けるもの（対価型）、又は性的な言動により職員の就業環境が害されるもの（環境型）をいう。相手方の性別、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該当し得る。

<具体的な例>

- ・性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言、性的な冗談や噂
- ・わいせつな図画、写真、動画等の閲覧、掲示、配布又は送信
- ・不必要な身体への接触、執拗な見つめ、つきまとい
- ・交際、食事、デート又は性的関係の要求・強要
- ・性的指向又はジェンダーアイデンティティに関する侮辱的・差別的な言動
- ・性的な言動への拒否等を理由とする不利益な取扱い

③ 妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメント

妊娠、出産、育児又は介護に関する制度若しくは措置の利用に関する言動又は妊娠・出産等に関する言動により、職員の就業環境が害されるものをいう。制度の利用を妨げる言動、不利益な取扱いを示唆する言動、嫌がらせ等を含む。

④ 求職者等に対するセクシュアルハラスメント

法人が雇用する職員等による性的な言動により、求職者、採用活動参加者、インターンシップ参加者、薬学実務実習その他の実習を受ける者等の求職活動又は実習環境が阻害されるものをいう。採用・実習上必要のない私的な連絡先の交換、私的な食事・飲酒への誘い、性的事項その他不必要な私生活上の質問等を行わない。

(2) カスタマーハラスメント

カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)とは、職場において行われる顧客等の言動であって、職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、職員の就業環境が害されるものをいう。

「顧客等」には、患者、利用者及びその家族、来局者、取引先、関係機関の担当者、法人の事業に関する問い合わせを行う者、施設の近隣住民その他法人の事業に関係を有する者を含む。薬局店舗内だけでなく、訪問先、電話、電子メール、SNS その他のオンライン上のやり取り等も対象となり得る。

カスハラへの該当性は、要求内容だけでなく、言動の目的や経緯、手段・態様、頻度、継続性、職員の対応状況等を踏まえ、総合的に判断する。患者・利用者等からの正当な意見、要望、苦情又は申入れは真摯に受け止め、これらを一律にカスハラとして取り扱わない。

＜カスハラに該当し得る具体的な例＞

- ・暴行、身体を強くこづく、物を投げる、器物を損壊するなどの身体的な攻撃
- ・大声、威圧、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、差別的な発言などの精神的な攻撃
- ・長時間居座る、退去しない、長時間電話を続けるなど職員を拘束する言動
- ・同じ要求や苦情を繰り返す、複数回・長期間にわたり執拗に連絡するなどの継続的・執拗な言動
- ・制度上又は契約上対応できないサービス、違法な行為、過度な謝罪、金銭その他不相当な対応を強要すること
- ・「他の職員はやってくれた」などと他者を引き合いに出して、対応できない要求を強要すること
- ・職員個人への攻撃、私生活への過度な立入り、無断撮影・録音、SNS 等への個人情報の投稿やほめかし
- ・食事やデートへの執拗な誘い、不必要な身体接触、性的な発言や冗談、性的関係の要求などの性的な言動

2. ハラスメント防止のための対策

(1) 法人及び管理監督者の取組

- ・ハラスメントを行ってはならない旨及び法人の方針を職員に周知する。
- ・ハラスメント防止及び適切な対応方法に関する定期的な研修を年1回以上実施する。

- ・新規採用職員には、入職時に必要なハラスメント研修を実施する。
- ・採用、実習指導又は患者・利用者等への対応に関わる職員に対し、それぞれの業務に応じた防止・対応方法を周知する。
- ・相談・報告を受けた場合は迅速かつ適切に対応し、相談者・被害者・行為者その他関係者のプライバシー及び秘密を保護する。

(2) 職員の取組

- ・ハラスメントに関する関心と理解を深め、自らの言動に注意する。
- ・ハラスメントに該当するか判断できない場合も、一人で抱え込まず管理者又は相談窓口へ相談する。
- ・他の事業主が雇用する労働者等に対しても、社会通念上許容される範囲を超える要求、威圧的な言動、暴言、継続的・執拗な言動その他カスハラに該当する言動を行わない。

(3) 患者・利用者・家族等への周知

法人は、患者・利用者・家族等に対し、正当な意見、要望及び苦情には真摯に対応する一方、暴言、暴力、脅迫、長時間の拘束、執拗な要求その他社会通念上許容される範囲を超える言動には、職員の安全及び就業環境を守るため組織として対応する方針を、掲示その他適切な方法により周知する。

3. ハラスメントに関する相談・報告体制

- (1) . 各事業所では、まず管理者を職員からの相談・報告の受付者とする。管理者は、必要に応じて速やかに本社の相談窓口へ報告・相談する。管理者に相談しにくい場合又は管理者が当事者である場合は、職員は直接本社の相談窓口へ相談することができる。
- (2) . 法人は、本社にハラスメントに関する相談窓口を設置し、相談窓口の担当者及び連絡方法を職員に周知する。相談は、書面、口頭、電話、電子メールその他法人が定める方法で受け付ける。
- (3) . 相談は、実際にハラスメントが発生した場合だけでなく、発生のおそれがある場合、ハラスメントに該当するか判断できない場合にも行うことができる。
- (4) . 相談窓口及び対応に関与する者は、相談者、被害者、行為者、協力者その他関係者のプライバシー及び秘密の保護に十分留意する。
- (5) . 法人は、相談・報告をしたこと、事実確認に協力したことその他ハラスメントへの対応に関与したことを理由として、解雇、降格、減給その他不利益な取扱いを行わない。求職者等についても、相談等を理由として採用選考、実習その他の取扱いで不利益を与えない。

4. カスタマーハラスメント発生時の対応

- (1) . 職員は、相手の要件・要求内容を可能な範囲で確認し、日時、場所、相手の言動、要求内容、対応者等を記録する。対応に不安又は危険を感じた場合は、無理に一人で対応を続けず、早い段階で他の職員又は管理者に応援を求める。
- (2) . 暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当し得る行為又は生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合は、対応を中止して安全を確保し、必要に応じて警察への通報その他必要な措置を講ずる。
- (3) . 緊急の危険がない場合も、暴言、威圧、長時間対応、繰り返しの過剰要求等については一人で対応を継続せず、管理者へ交代し、必要に応じて複数名対応、対応場所・方法の変更等を行う。

- (4) . 管理者は、要求の「内容」と、言動・要求方法の「態様」を分けて確認する。社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、注意・警告、対応時間又は連絡方法の限定、退去要求等を検討する。
- (5) . 継続する事案、悪質な事案又は判断に迷う事案は、本社へ報告・相談する。法人は、必要に応じて警察、弁護士、関係機関その他外部専門機関へ相談し、対応の打ち切りを含む必要な対応方針を決定する。
- (6) . 患者・利用者への医療・薬局サービス提供を継続するか、提供方法を変更するか等については、職員個人で判断せず、患者・利用者の状況や安全確保等を踏まえ、管理者及び法人として判断する。

5. 事後対応及び再発防止

- (1) . 法人は、ハラスメントを受けた職員の心身の状態及び意向に配慮し、必要に応じて就業場所・業務の調整、行為者との接触回避、休養、相談支援、医療機関又は専門家の利用支援その他必要な措置を講ずる。
- (2) . 相談・報告のあった事案について、事実関係、対応経過及び必要な情報を記録・保存し、必要な範囲で関係者と共有する。
- (3) . ハラスメントが発生した場合は、原因の分析、対応手順や職場体制の見直し、方針の再周知、研修等を行い、再発防止に取り組む。事実が確認できなかった場合であっても、必要に応じて同様の措置を検討する。

6. 利用者等に対する本指針の閲覧

本指針は、患者・利用者・家族等が閲覧できるよう、事業所に掲示する。

附則

本指針は、令和8年4月1日より施行し、令和8年10月1日より改定施行する。