

横浜市医師会聖灯看護専門学校（以下「本校」といいます。）では、より良い教育活動を行うため、その業務を担う本校の教職員等に対するカスタマーハラスメントを防ぎ、教職員等の就業環境と教育環境の維持・向上を目指して、厚生労働省の指針に基づき「横浜市医師会聖灯看護専門学校 カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定しました。

## 横浜市医師会聖灯看護専門学校 カスタマーハラスメントに関する基本方針

### 1 はじめに

本校は建学以来、「和顔愛語」「知目行足」の教育理念に基づき教育活動を行い、このふたつの精神を礎に豊かな人間性をそなえ、地域社会に貢献できる看護師を育成するため日々取り組んでいます。

近年、職場におけるカスタマーハラスメント（職員等に対する「不当・過剰な要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」等）については、組織の正常な運営に支障をきたす行為として社会的な問題となっています。学校でこのような事案が発生すると、教育環境や教職員等の就業環境を害することになります。本校としては、教育環境及び教職員等を守るため、これらの行為を容認せず、毅然とした態度で対応し、本校と社会との健全な関係を構築できるよう努めてまいります。

### 2 カスタマーハラスメントの定義

本校の教職員以外の者による、本校や教職員等に関する言動・行為において、教職員等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、教育環境又は教職員等の就業環境が害されるもの。

### 3 対象となる行為の例（要求内容の妥当性にかかわらず、不当とされる可能性が高い行為等）

- 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
- 攻撃的・威圧的な言動（暴言、怒鳴り声、人格否定、危害の示唆、机を叩く等の威嚇行為等）
- 時間的・場所的な不当拘束（深夜・早朝の連絡、長時間の電話、校内への居座り、退去命令拒否等）
- 過剰・不当な要求（返信・対応の強要、土下座等の強要、不当な金銭・物品要求、成績改ざんや担任交代等の教育権を逸脱する要求等）
- 不誠実・悪質な言動（虚偽・誇張、話のすり替え、揚げ足取り、故意に誤解を招く行動・発言）
- ハラスメント等（セクシュアル・ジェンダー・レイシャルハラスメント、その他違法・不当な行為）
- 名誉棄損・プライバシー侵害（SNS等への個人情報・動画の無断公開、事実を歪曲した誹謗中傷、無断での盗撮や撮影）

※上記記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

### 4 カスタマーハラスメントへの対応

- 本校は安易にカスタマーハラスメントと決めつけることなく、ご意見やご要望に真摯に対応します。
- 要求等が社会通念上許容される限度を超える場合には、毅然と対応します。
- 本校がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、以後の対応をお断りさせていただくことがあります。
- 状況に応じて、警察や弁護士等と連携し、厳正に対処します。
- 教職員等がカスタマーハラスメントの加害者にならないよう取り組みます。

~~~~~皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます~~~~~

# 横浜市医師会聖灯看護専門学校

## カスタマーハラスメントに関する基本方針



学生や教職員にとって安心・安全な教育・就業環境のためにハラスメントを防ぎ互いに尊重し合う関係を目指します



### 対象となる行為(例示)

#### 身体的な攻撃 (暴行等)



(職員を殴る・蹴る、物を投げつける、凶器の使用などを含む)

#### 攻撃的・威圧的な言動 (暴言・怒鳴る・威嚇)



(大声での叱責、人格を否定する暴言、危害を示唆する言動、故意に精神的苦痛を与える行為など)

#### 不当な要求・拘束



(頻繁な長時間の電話、勤務時間外の連絡要求、執拗な抗議による業務妨害、学校内への不法居座り)

#### 過剰な要求



(謝罪の強要、不当な金銭・物品の要求、成績改ざん・卒業認定などの教育内容に関する不当な要求、人事的な要求)

※上記は例示でありこれらに限りません

### 学校の対応

#### ご意見は真摯 にお聴きします

(問題解決に向け状況を把握し誠実に対応します。不当な要求等と冷静に区別して対応します)



#### 過剰な要求には 毅然と対応します



(要求が社会通念上許容される範囲を超える場合、毅然としてお断りします)

#### ハラスメントに 対しては毅然 とした対応

(行為の中止を求め状況に応じて警察や外部専門機関と連携し法的措置も含めて検討します)



#### 必要に応じて 外部機関と 連携します

(深刻なケース、暴行・脅迫などの犯罪行為が疑われる場合、不法な居座り行為などは警察に通報し、必要に応じて弁護士と連携し対処します)



すべての人が安心して活動できる環境へ  
ご理解とご協力をお願い申し上げます