

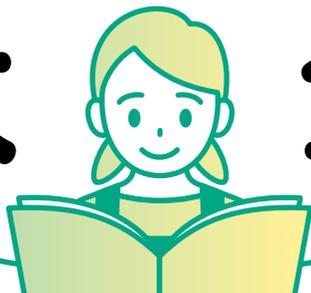
図解

詳解

保育現場

で起こる

ハラスメント 大 全



忙しすぎる園長・主任が押さえておくべきポイントはここ！

著

木元 有香

(弁護士・保育教諭)

新日本法規

パワーハラスメント④

— 過大な要求 —



嫌がらせのつもりはなくとも、「みんな忙しいから」、「こどものためでしょ」と過大な要求をするとパワハラに該当することがあります！程度問題で難しいかもしれませんが、職員の心身の健康は「こどものため」ですので、過大な要求とならないよう、細心の注意を払いましょう。

～過大な要求とは？～

業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害があった場合、「過大な要求」型のパワハラに該当すると考えられます。

「過大な要求」につき、該当する例は次のとおりです。

NG

<例>

- ・時間外勤務を強要し、まだ準備期間としては余裕があるのに、行事の準備を終わらせるまで帰らせない
- ・行事での残業がきついと言う職員に、「こどものためならできるでしょ」と言い、やりがい搾取とも考えられる状況を放置し、業務改善に取り組まない
- ・園長が個人的に飼っている犬の散歩を職員にさせる
- ・先輩職員が、自分の方がゼロハンテープなどの文房具類の近くに席があるにもかかわらず、わざわざ新人を呼んで取らせる
- ・職員みな多忙であることを理由に、新人への十分な指導を怠ったまま職務に就かせたにもかかわらず、失敗したことを叱責する

➡対応策は第2編第1章第1を参照

ハラスメントに
該当しない

<例>

- ・ 中堅の保育士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
- ・ 繁忙期に業務上の必要性から、担当者にいつもよりも一定程度多い業務の処理を任せる

弁護士の目線からみたアドバイス

これまで掲げた類型の具体例はあくまで例であることに注意してください。

育児・介護ハラスメントとは、育児休業・介護休業制度等の利用を理由とした嫌がらせ（言動や行為）により、男女労働者の就業環境を害することをいいます。

なお、マタハラと同様に、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はハラスメントには該当しません。

一步前進

「育児休業・介護休業制度等」の「等」が気になりますよね。育児・介護ハラスメント指針で以下の11の制度や措置を規定しています。

- ① 育児休業（育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則（則）76条1号関係）
- ② 介護休業（則76条2号関係）

- ③ 子の看護等休暇（則76条3号関係）
- ④ 介護休暇（則76条4号関係）
- ⑤ 所定外労働の制限（則76条5号関係）
- ⑥ 時間外労働の制限（則76条6号関係）
- ⑦ 深夜業の制限（則76条7号関係）
- ⑧ 育児のための所定労働時間の短縮措置（則76条8号関係）
- ⑨ 始業時刻変更等の措置（則76条9号関係）
- ⑩ 介護のための所定労働時間の短縮の措置（則76条10号関係）
- ⑪ 育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律23条の3第1項の規定による措置（柔軟な働き方を実現するための措置）（則76条11号関係）

なお、⑧～⑪は就業規則にて措置が講じられていることが必要です。

育児休業・介護休業については知っていてもその他の制度や措置があるということを意外と知らない職員も多いのではないのでしょうか。制度や措置の利用を阻むのではなく、「こういった制度もあるよ」と紹介できるとよいですね。



Q 育児期間が賞与の算定期間に含まれている場合に、日割り計算で賞与を減額してもハラスメントにならないのでしょうか。

A 育児休業等の取得を理由として、賞与等において不利益な算定を行うことは法律で禁じられています（育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律10条）。



～法的にはどんな問題が生じる？～

育児休業期間等、現に働かなかった期間を超えて、賃金を支払わないことは「不利益な算定」に該当し、法令違反となりますが、賞与の算定に当たり、現に勤務した日数を考慮している場合、育児休業等により労務を提供しなかった期間を算定対象期間から控除することは「不利益な算定」に該当しません。

そのため、ご質問のケースにおいて、現に勤務した日数を考慮して賞与を算定している場合は、育休の期間を算定対象期間から控除することは可能です。もっとも、賞与は、出勤日以外のその他の要素（法人の業績、職員個人の査定結果など）を含めて構成されているのが通常でしょうから、単純に日割り計算で賞与を減額することにはならないのではないのでしょうか。

<不利益な算定に該当しない例>

- ・ 育児休業、介護休業期間中において、現に働かなかった期間について、賃金を支払わないこと
- ・ 子の看護休暇、介護休暇を取得した場合において、現に働かなかった期間について、賃金を支払わないこと

第1章 ハラスメントの対応

ハラスメントが起きたらどうするか
(対応の流れ)



第1 職員間でのハラスメントが起きた場合

ハラスメント申告の流れとしては、おおむね以下のような流れが想定されています。

相談窓口（一次対応） **第2編第1章第1の1、2**



事実関係の確認（調査） **第2編第1章第1の3**



行為者・相談者への採るべき措置を検討 **第2編第1章第1の4**



行為者・相談者へのフォロー **第2編第1章第1の4**



再発防止策の検討 **第2編第1章第1の4**

1 内部相談窓口

(1) 相談を受けるのは誰か

職員間でのハラスメントが起こったら、ハラスメント被害に遭った職員は、誰に相談すれば良いでしょうか。

大きな園（法人）（以降、**第2編**では単に「園」とします。）では、園内部に相談窓口が設置されていると思いますので、その窓口に相談することが考えられます。

園内部に相談窓口のない場合は、先輩や主任、同僚など、身近な職員に相談をすることもあられるでしょう。

園長や理事長などに連絡しやすい場合は、ハラスメント被害に遭った職員が、園長や理事長にハラスメントの相談をするかもしれません。

(2) 適切な対応

内部の相談窓口担当者はもちろんのこと、ハラスメント被害の相談を受けた職員や園長、理事長は、相談に適切に対応しなければなりません。

相談窓口には、留意点等を記載したマニュアルがあると思います。

相談窓口担当者ではないが、相談を担当することになった方は、次のことに留意して相談を受けてください。

＜相談を受ける時間・場所＞

相談者が安心して相談できる状況となるよう工夫が必要です。

1回の相談時間は、長くても50分から60分程度が適当でしょう。

＜ヒアリング時の注意点＞

起きた事実や相談者の要望を丁寧に聞き取ることに集中してください。

ここでは問題把握が重要であり、問題解決の場ではないことを意識してください。

【大事な心得】

初期対応が重要です。ここでの対応が適切に行われないと、セカンドハラスメントや問題が紛争に発展することがあります。

相談者やその相談内容に関係する者のプライバシーや名誉などを尊重し、知り得た情報の秘密を厳守すること、公正真摯な態度で、丁寧に聞くことに注意してください。

【園のカスハラに対する基本方針例】

●●園 カスタマーハラスメント対策への取組の基本方針

【目的】

●●園（以下「園」といいます。）の理念や基本方針を実現するためには、園と利用園児の保護者との協力関係が必須であると考えております。そして、園と保護者がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用園児や保護者の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この方針は、それらを実現するために、保護者にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

保護者からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号。以下「労働施策推進法」といいます。）第30条の2第3項（注：令和7年改正法施行後は「第33条第4項」となります。）に基づき厚生労働省が告示している「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」（注：令和7年改正法に基づき新しい指針が策定されます。）において、事業主が講ずべき措置の対象とされているハラスメント行為となります。

園は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務を負っています（労働契約法第5条）。

園は、職員の人権を尊重し、就業環境の悪化を防ぐため、カスタマ

ーハラスメントに対しては、保護者に対し、誠意を持って対応しつつも、毅然とした態度で対応します。もしも、職員が保護者からカスタマーハラスメントを受けた際は、職員が園内の相談担当者に報告・相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

【対象となる行為】

令和7年改正労働施策推進法が定義するカスタマーハラスメントとは、

- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害することをいいます。

また、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が定義するカスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものをいいます。

(注：令和7年改正法に基づく指針が策定されたら、その指針の内容を反映させることが考えられます。)

保護者の要求の内容が妥当性を欠く場合の例

- ・提供する教育・保育に瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、教育・保育の内容とは関係ない場合

要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・身体的攻撃（暴行、傷害）

～日本版DBSと不適切な保育～

対談者プロフィール

王寺 直子（おうじ なおこ）

特定非営利活動法人全国認定こども園協会 代表理事

全国に先駆け1999年から同一敷地で学法と社福両法人立のこども園を設立、2004年構造改革特区幼保合同保育活動を経て2007年「幼保連携型認定こども園」を創設。2008年「全国認定こども園協会」創設、副代表就任、2022年「特定非営利活動法人全国認定こども園協会」代表理事に就任し現在二期目（2025年6月より）。

30年現場を務め、その後園長の任に就く。

木元：今日は、王寺先生に、虐待・不適切な保育とDBS制度、時間が許せば、保護者からのハラスメントについてもお伺いできればと思っております。

王寺：はい、よろしく申し上げます。

木元：まずは園児へのハラスメントである、虐待・不適切な保育についてお伺いします。自園以外の、他の現場で気になっていることを教えてください。

王寺：視察に行った時に、「ちょっと気になるなあ」というようなこと、視察に行って、「あれ？」って思うようなことを、やっぱり自園に帰ってみて「どうなの？」という話はしたりするんですよね。

木元：具体的にはどういう事例がありますか。

王寺：私たちは、長年、ずっと勤めていると慣例になっていること

ってよくありますよね。行事にしても、何にしても。特に乳幼児、0・1・2歳の保育では、基本的な生活習慣の獲得が主となっていきますよね。それでトイレへ排泄に行く時間とか、食事の時間、午睡の時間とか決められたこの時間の中でやらなきゃいけないことが多いのです。一人一人に寄り添う保育をと思っていながらも、その子が「本当にお腹が空いているのだろうか?」とか、「眠たくない・眠たいだろうか?」とか、いろんなことを一人一人に、尋ねるようなことはほとんどしないことが多いと思うんですね。

木元：そうですね。

王寺：例えば、「もう11時を過ぎたから食事の用意をしようか」とか。「11時半ぐらいに食べさせようか」とか、「お腹空いてる子は誰か」とかね。そんなことを考えずに食事の用意をして、そして午睡までの短い時間で、ちゃんと効率良くできるかっていうのをね、意外とやりがちなんですよ。その時に、私が行った視察園では、食事の時間で、担当制で食事を与えていらして、今、配置基準とって、0歳児は3人に1人、1歳児は5人に1人ないし、6人に1人なんですけれども、担当制になると、4、5人が自分の担当となるわけですね。1歳児後半はもう自分でご飯を食べようとする子どももいて、自分でづかみとかスプーンで食べたりします。でもまだ1歳になったばかりのお子さんは、そろそろスプーンを口に入れるところパクッと食べてくれるようになる、というように、違うわけですよ。すると、やっぱり手のいる子から先に食べさせた方がいいわよね?となるわけですよ。

木元：そうですね。

王寺：最高、1人の保育者で3人くらいなんです、食事のお世話を



新日本法規