

VOL.144 2018.11

*Pursuing the Finest Hospitality*

最高のホスピタリティーを求めて

ホ  
ス  
ピ  
タ  
リ  
テ  
ィ  
通  
信

# 『パワーハラスメント』について

## パワーハラスメントの定義

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性(※1)を背景に、業務の適正な範囲(※2)を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場の環境を悪化させる行為をいう。

※1 上司から部下におこなわれるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間等の様々な優位性を背景におこなわれるものも含まれる。

※2 個人の受け取り方によっては、業務上必要な指示や注意・指導を不満に感じたりする場合でも、これらが業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワーハラスメントには当たらない。



| パワーハラスメントの行為類型                                          | 被害の実例（性別）                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 身体的な攻撃（暴行・傷害）                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>足で蹴られる（女性）</li> <li>胸ぐらを掴む、髪を引っ張る、火の着いたタバコを投げる（男性）</li> </ul>                                                         |
| (2) 精神的な攻撃（脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言）                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>みんなの前で、大声で叱責。物をなげつけられる。ミスをみんなの前で、大声で言われる（女性）</li> <li>人格を否定されるようなことを言われる。お前が辞めれば、改善効果が300万出るなど会議上で言われた（男性）</li> </ul> |
| (3) 人間関係からの切り離し（隔離・仲間外し・無視）                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>挨拶をしても無視され、会話をしてくれなくなった（女性）</li> <li>他の人に「私の手伝いをするな」と言われた（男性）</li> </ul>                                              |
| (4) 過大な要求（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）               | <ul style="list-style-type: none"> <li>終業間際に過大な仕事を毎回押し付ける（女性）</li> <li>休日出勤しても終わらない業務の強要（男性）</li> </ul>                                                      |
| (5) 過小な要求（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） | <ul style="list-style-type: none"> <li>従業員全員に聞こえるように程度の低い仕事を名指しで命じられた。（女性）</li> <li>営業なのに買い物、倉庫整理などを必要以上に強要される（男性）</li> </ul>                                |
| (6) 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>交際相手の有無について聞かれ、過度に結婚を推奨された（女性）</li> <li>個人の宗教を、みんなの前で言われ、否定、悪口を言われた（女性）</li> </ul>                                    |



※厚生労働省「あかるい職場応援団」サイトより

## “パワハラ”と“指導”の違い

「パワハラ」と「指導」では、目的や業務上の必要性、態度などに明確な違いがでます。

右の表は、ある企業が作成した「パワーハラスメント防止ハンドブック」に掲載されているもので、とても分かりやすく参考になります。

|         | パワハラ                                                                                                         | 指導                                                                                     |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 目的      | <ul style="list-style-type: none"> <li>相手を馬鹿にする</li> <li>相手を排除する</li> <li>自分の目的の達成</li> </ul>                | 相手の成長を促す                                                                               |
| 業務上の必要性 | <ul style="list-style-type: none"> <li>達成業務上の必要性がない（個人の生活・人格を否定する）</li> <li>業務上の必要性があっても、不適切な量や内容</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕事上必要性がある</li> <li>健全な職場環境を維持するために必要</li> </ul> |
| 態度      | 威圧的/攻撃的/否定的/批判的                                                                                              | 肯定的/受容的/見守る/自然体                                                                        |
| タイミング   | <ul style="list-style-type: none"> <li>過去の事を繰り返す</li> <li>相手の状況や立場を考えない</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>タイムリーにその場で</li> <li>受け入れ準備ができていない時に</li> </ul>  |
| 誰の利益か   | 組織や自分の利益を優先する（自分の気持ちや都合が中心）                                                                                  | 組織にも相手にも利益が得られる                                                                        |
| 自分の感情   | いらいら/怒り/嘲笑/冷徹<br>不安/嫌悪感                                                                                      | 好意/穏やか/きりっとした                                                                          |
| 結果      | <ul style="list-style-type: none"> <li>委縮する</li> <li>職場環境がギスギスする</li> <li>退職者が多くなる</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>部下が責任を持った発言や行動をする</li> <li>職場に活気が出る</li> </ul>  |



ここで一つ注意が必要なのは、相手や状況によってパワハラと感じるかどうかは違うということです。

例えば、部下が大怪我しそうな危険な作業をしている姿を見た上司が、たまたま「バカヤロウ！大怪我したいのか！」と叫びます。  
「バカヤロウ！」という言葉だけを取り上げれば、パワハラ(精神的攻撃)です。しかし状況を見れば、部下の生命を守りたいという一心で言ったことであり、パワハラでないことは一目瞭然です。



一方で、初めてやらせる仕事が上手くできなかったことに対して、「おまえは本当にバカだなあ」と言った場合、これはパワハラに当たる可能性が高いです。  
要は、部下への愛情なのか嘲笑するためなのかという目的の違いが、【指導】と【パワハラ】を区別する、一つの基準になるということです。

## 職場のパワーハラスメントを予防するためには

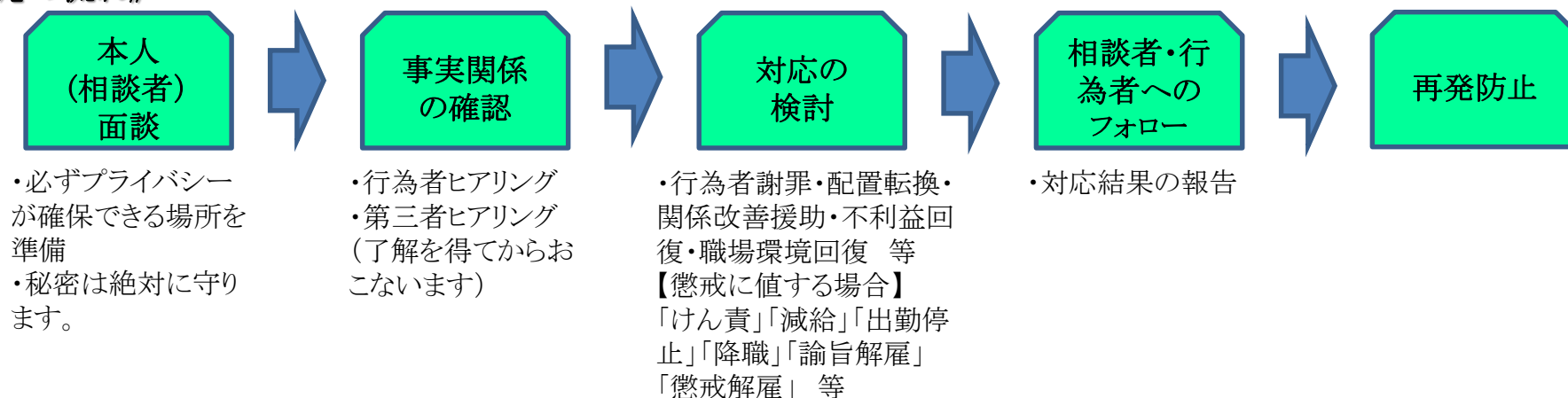
- ◆ ハラスメントについて十分な理解をする
- ◆ お互いの尊重、理解をする
- ◆ 自らの行為がハラスメントとなっていないか注意
- ◆ 隠れたハラスメントがないか、周囲のメンバーの変化に注意

## 企業としてパワハラ撲滅への取り組み・姿勢

当社は、8月に全事業所にて社員・常勤者が全員参加のコンプライアンス研修を実施。 今後は、通年で実施。就業規則に基づき、厳正な対応を行う。



### 《対応の流れ》



## 実際に被害を受けたり、見たり聞いたりした場合は？

- ・受けた人は、我慢していても解決しません。逆にエスカレートする可能性もあります。
- ・気づいた人は、見て見ぬふりをしていると職場環境が悪化してしまうかもしれません。他人事ではなく、自らにも降りかかってくる可能性もあります。

一人で悩まず、上司や人事・総務部に速やかに相談して下さい。(ホットラインを開設しています)

### 相談窓口ホットライン

株式会社 ニューサービスシステム 人事・総務部  
〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテルタワー9階  
【TEL】 03-3592-5071 【FAX】 03-3503-3265  
【E-mail】 [helpline@new-service-system.com](mailto:helpline@new-service-system.com)



## “従業員特別表彰”

感動と満足をいただけるサービスと優れた活動や取り組みを、四半期毎に表彰しています。

### 【個人表彰】

第二サービス推進部  
レセプタント事業グループ

M.Fさん

M.Nさん

受賞理由

受賞コメント



昨年1月における受注件数・出演数ともに過去最高の業績となるなか、過去の受注実績から多忙日子測をはじめ、同業他社や他部署への声掛けなど両スタッフの周到な準備や配置作業などをおこなった結果、事故もなく無事に終了する事が出来ました。

この度、このような表彰を頂いたのも、常日頃から一緒に働くグループの皆様、レセプタントスタッフの方々の多大なるご協力、お力添えがあったからこそだと感謝しております。ありがとうございます。今後も皆様への感謝の気持ちを忘れず業務に努めてまいります。  
(Fさん)

この度は、誠にありがとうございました。長い間この仕事に携わってきましたが、今回表彰して頂いた事はとても驚きです。また、色々な皆様にこの仕事を知っていただくとても良い機会になったと思います。この賞を励みに、今後も頑張る業務にあたりたいと思います。  
(Nさん)

### 【個人表彰】

第二サービス推進部  
クリーンサポートグループ

M.Tさん

業務多忙の中、清掃業の国家資格である「ビルクリーニング技能検定 1級」に合格し、今後は、日々の業務に於いても品質向上に繋がり、周りのスタッフの模範になれる人材です。

このような表彰を頂き、大変ありがとうございます。  
お客様とのサービスをおこなうスタッフの黒子として如何に気持ちよく利用いただけるかを常に考えておりましたが、今回の経験を利用し、より形見を目指して参ります。



### 【グループ表彰】

第二サービス推進部  
ロビーサービスグループ

ホテル内郵便物のスピーディーかつ確実な仕分けや配送業務に対して、ホテル内関係施設から、社内コメントカード「サンクスード」を頂戴し、日ごろの仕事ぶりに対して賛辞・感謝の言葉を頂きました。

この度は、取引先ホテルに貢献できることができ、また、このような表彰を頂きまして、スタッフ一同、大変うれしく思っております。日々、関係部署と協力し合いながら業務に励んでおりますが、今後も、サービス向上に向けて一層尽力してまいります。



## “永年勤続表彰（勤続30年・20年）”

勤続30年 S.Kさん / J.Sさん / T.Mさん

勤続20年 D.Hさん / K.Hさん



株式会社ニューサービスシステム

<http://www.new-service-system.com>

※本ホスピタリティ通信の配信停止、または配信先のご変更等がございましたら、お手数ですが下記の問い合わせ先までお電話・メールにてご連絡ください。

【お問い合わせ先】

■企画管理部

〒100-0011 東京都千代田区内幸町1-1-1 帝国ホテルタワー9階 担当：早井/佐藤

Tel 03-3592-5071 Fax 03-3503-3265

E-mail:d.hayai@new-service-system.com



2002年9月28日 ISO9001を認証取得し、この国際規格の手法(PDCA)にて各施策の継続的改善を実施しています。  
2007年9月 3日 プライバシーマーク使用認定を取得し、個人情報保護法に基づきお客様及び従業員の個人情報を適切に取り扱っています。