

ハラスメントに関する相談対応マニュアル

このマニュアルは、全ての職員おからのハラスメントに関する相談内容を正しく把握し、適切に対応するため、ハラスメント相談員の心構えや対応方法等を具体的に示したものです。相談員は、このマニュアルを遵守し、適切な相談対応に努めてください。また、本マニュアルは、自身が相談員でなくとも、職場において職員等からハラスメントに関して相談を受けた場合の参考としてください。

1. 基本的な心構え

職員等からの苦情の申出および相談に対応するため、相談員等は次の事項に留意すること。

- (1) 被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かということを常に心がけること。
- (2) 事態を悪化させないために、迅速な対応に努めること。
- (3) 関係者のプライバシーや名誉その他の個人としての人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。
- (4) ハラスメントの申出・相談者（以下「相談者」という。）や情報提供をした者が不利益を被ることがないように、関係者の保護を念頭にした対応を心掛けるとともに、被害者の心のケアにも細心の注意を図ること。

2. 苦情の申出および相談に対する対応の進め方

(1) 基本的な進め方

- ① 苦情の申出および相談を受けるにあたっては、相談者が希望しない限り複数人での対応を原則とすること。
- ② 相談員等は、苦情の申出および相談に適切に対応するため、プライバシーに配慮しつつ相互に連携し、協力すること。
- ③ 相談員等は、苦情の申出および相談を受けるにあたっては、その内容を第三者に見聞させられないよう周りから遮断した場所で行うこと。
- ④ 相談者が希望する場合、または※事案が深刻なケースであると思慮される場合には、外部ハラスメント担当（弁護士）を交えた対応を行うこと。

※対応の決定にあたっては、相談を受けた者は、ハラスメント担当に連絡し、その判断を仰ぐものとする。また、連絡を受けたハラスメント担当者は、外部相談員（弁護士等）に意見を伺った上で、その参画を決定するものとする。

(2) 留意事項

- ① 苦情の申出および相談を受けるにあたっては、面談方式を原則とし、口頭または電話等による申出を受けた後、速やかに面談日時、場所を相談者に連絡すること。緊急を要する場合は、一次対応として電話やメールによる対応を可能とするが、この場合は、後日改めて面談を行うこと。
- ② 被害者のみではなく、行為者や第三者からの相談にも対応すること。

③被害者や行為者を匿名とする相談についても対応すること。ただし、その場合は一般的なアドバイスに留めること。

④ 相談内容および要望事項等について以下のポイントを整理すること。

- ・現在継続中のもので今後も発生することが見込まれるものへの対応（将来への抑止等を含む）なのか、過去において行われたものに対する対応なのか。

- ・相談内容をハラスメント担当へ※報告してもよいか。

※相談者から相談内容を相談員みに留めてほしい旨の強い希望があった場合は、該当事業所のハラスメント担当への報告は行わないことを基本としつつ、行為者の行為が懲戒処分の基準に該当する可能性があるなど、事案が深刻で、報告する必要性が極めて高いと判断される場合は、相談員は、相談者（被害者）へ丁寧な説明を行い、その説得に努めるものとする。

- ・相談者は行為者に対し、どのような対応を求めているか。

- ・行為者に対し相談事実を告知してよいか。

- ・事実確認のための調査を希望するか。

- ・行為者に対して懲戒処分等の対応を希望するか。

⑤ 緊急性の有無を判断すること。

- ・ハラスメントの態様や相談者の心身状態等により、対応の緊急性がどの程度あるか。

⑥ 相談者の主張に真摯に耳を傾けること。

・相談者に心理的な動揺などがあることも予想されることから、穏やかな雰囲気や相談者に寄り添った対応を心掛け、忍耐強く事実関係の把握に努める。

⑦ 事実関係を正確に把握し、以下のポイントを記録すること。

- ・ハラスメントが疑われる行為の内容（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、等）は何か。

- ・いつ、どこで、何が行われていた（る）のか。

- ・誰が関与していた（る）のか（行為者、目撃者、証人等）。

- ・その行為に対して、相談者はどのように感じた（ている）か。

- ・その行為に対して、相談者は自ら何らかの対応を行ったか。

⑧ 聞き取りした事実関係を記録し、その内容を相談者に確認すること。

・聞き取りにあたっては、別紙「相談報告書」を使用し、聞き漏らしのないように聞き取り事項を示したり、復唱するなどして、その内容を相談者に確認する。

ただし、繰り返し確認することが、相談者の精神的苦痛に繋がることが考えられる場合は、その点を配慮した上で、慎重に行うものとする。

3.ハラスメント担当への報告

相談員は、ハラスメント担当へ別紙「相談報告書」を提出し、相談内容を詳細に報告すること。なお、該当事業所のハラスメント担当がハラスメントの事案の当事者として関わっている場合は、報告先を別事業所のハラスメント担当へ報告する。

4.ハラスメント担当による聞き取り調査（ヒアリング）

ハラスメント担当は、相談のあったすべての事案について、以下の点に留意した上で、「相談報告書」の内容に基づいて相談者・行為者・関係者への聞き取りを行い、事実関係を確認すること。

（1）基本的な進め方

- ①ヒアリングは、面談によるものとし、原則として2名以上の者で対応すること。
- ② ヒアリングにあたっては、その内容を第三者に見聞きされないよう周りから遮断した場所で行うこと。

（2）留意事項

- ① 行為者にも十分な弁明の機会を与えること。その際に、ヒアリングは事実確認のため行われるものであり、直ちに不利益を受けるものではないことを伝えるなど、行為者とされるものが必要以上に萎縮しないよう配慮すること。
- ② 事実関係として、以下の事項等を把握すること。
 - ・いつ、どこで、何が行われていた（る）のか。
 - ・誰が関与していた（る）のか（行為者、目撃者、証人等）。
 - ・なぜ、そのような行為を行ったのか。
 - ・その行為について、自身ではどのように考えているか。また、その行為をハラスメントとして認識しているのか。
- ③ 聞き取った事実関係を別紙「調査報告書」に記録するとともに、行為者とされる者や関係者に内容を再度確認すること。
 - ・聴取にあたっては、聞き漏らしのないよう、聴取事項を提示、復唱するなどして、必ずその内容を確認する。
- ④ 当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実関係が確認できない場合等は、必要に応じて所属長を含めた第三者から事実関係を確認すること。また、この際は、当事者の名誉やプライバシーの保護にも留意すること。
- ⑤ハラスメントに関する相談またはその措置に関与した職員は、関与した後も含めて被害者および関係者のプライバシー保護と、知り得た秘密の厳守を徹底すること。また、ハラスメントの申出や情報提供をした者が不利益を被ることのないようにすること。

5.管理者部会への報告およびハラスメント担当による調査

ハラスメント担当は、作成した「調査報告書」を必要に応じて外部担当（弁護士）と管理者部会を開催し、報告を行うこと。なお、報告を受けた管理者部会は、相談者や行為者が希望する場合または事案が重大であるなどの理由により管理者部会が必要と認めた場合は、管理者部会による聞き取り調査（ヒアリング）を行うものとする。

管理者部会は「調査報告書」や聞き取り調査を基に、事案に係るハラスメント該当の有無、必要と思われる措置（配置転換、被害者の権利回復等）、処分を伴う場合は懲戒相当・非懲

戒相当の有無等について必要な措置を速やかに講じること。なお、措置の実施にあたっては、ハラスメント該当の有無や措置内容について事前に相談者へ伝えること。

6.記録の保管

相談に関する一連の記録については、法人本部にて保管すること。

7.相談者（被害者）および行為者（加害者）へのアフターケア

ハラスメント事案を巡っては、相談者・行為者ともに強い心理的ダメージを受けていることなどが予想されるため、必要に応じて専門家へのカウンセリングを勧める。

① ハラスメント担当は、相談者（被害者）・行為者（加害者）の現在の心身の状況を把握し、精神的に不安定になっている場合や本人が希望している場合などは、専門職（看護師、心療内科医等）によるメンタルケアの受診を勧めること。

②相談者（被害者）が被った不利益（人事考課、業務分担等）の回復に努めるとともに、当事者を引き離すための配置転換など人事上の処遇や物理的な隔離を行うこと。

③問題解決後も相談者の職場状況に注意し、場合によっては定期的なフォローアップを図ること。