

社会福祉法人 埼玉育児院
ハラスメント対応マニュアル

I. 相談・苦情への対応のために

ハラスメントに相談窓口を中心とした迅速かつ適切な対応ができるよう、本マニュアルを整備する。相談窓口は、ハラスメントに関する相談・苦情を受けた場合、本マニュアルに基づき対応することとする。

なお、職場におけるハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、その発生のおそれがある場合や、職場におけるハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、相談・苦情に対応するものとする。

1 相談窓口の設置

(1) 相談窓口

細村久枝社会保険労務士事務所

電話:049-270-2418 メール: no-harasu@roumu.mints.ne.jp

(2) 相談窓口担当者

担当者は、相談者が相談しやすい者とする。担当者に対しては、定期的な研修を行い、資質の向上を図ることとする。

(3) 相談方法

原則面談によるものとするが、電話、手紙、電子メールも可とする。

(4) 適切な対応のために相談・苦情への対応は、別添フローチャートによる。

2 相談窓口担当者の心得

(1) 初めに相談を受けた者の対応によっては問題が大きくなりかねないことから、初期対応は非常に重要であり、適切、迅速に対応する。

(2) 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、知り得た事実の秘密を厳守する。

(3) 相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞く。

(4) 相談者が面接による相談を望まない場合は、手紙、電話等の方法によることも教示する。

(5) 相談者の直面する問題の把握が大切であり、そのために不安感を取り除く等の配慮をしながら、解決策を考える。

(6) 解決のための行動を起こす場合には、その都度事前に相談者にその旨を伝え、意向を確認しながら行う。

(7) 解決に時間を要するおそれのある場合は、相談者にその旨と所要日数の見込みを伝え、その後も、相談者に不安を与えないため、進捗状況を知らせながら進める。

(8) 相談の対象は、ハラスメントにあたるかどうか厳密に判断するのではなく、放置しておけばハラスメントになってしまうものもあるので幅広く対象とする。

3 相談・苦情の受け方

1. 相談での確認事項

相談の中で次の事項について確認する。

- (1) 相談者と行為者はどういった関係か(上司・部下・同僚・他部門等)。
- (2) 問題とされる言動がいつ、どこで、どのように行われたか。
- (3) 行為者の行動に対し相談者はどのように感じ、どのような対応をとったか、また、それに対する行為者の反応はどうだったか。
- (4) 以前に、行為者にこのような言動があったか、また、他の人に対しても同様な言動がなされているか。
- (5) 上司等に対する相談は行ったか。
- (6) 現在の相談者と行為者との状況はどうか。

4 相談に当たっての留意点(別表1～別表3)(相談苦情への対応の流れフローチャート)

- (1) 相談者からの話は、本人の了解を得た上で、きちんと記録しておく。
- (2) 相談者の求める援助が、加害者に言動を止めるよう求めているか、不利益の回復なのか、謝罪を要求するか、職場全体としての対処を望むのか等、的確に把握する。
- (3) 相談者の様子をよく観察して、対応に時間的な余裕があるかどうかを見極める。
- (4) 相談者の意向を踏まえ、解決方法やこれからの手順を説明するとともに、当面の対処の仕方についてアドバイスする。

5 面談相談後の対応

- (1) 事実関係を調査する苦情処理担当者との連携を密にする。担当以外の者にこの件で接触しようとする場合は、必ず相談者に事前に同意を得る。
- (2) 相談窓口担当者は、受け付けた内容をハラスメント対策委員会委員長(以下「委員長」という)に報告する。この場合、必ず相談者に事前に同意を得る。

II. 事後の迅速・適切な対応のために

1 苦情処理担当者

- (1) ハラスメントの相談に対応するため、対策委員会を開催する。
- (2) 対策委員会は、公正かつ客観的な立場で対処する。
- (3) 苦情処理担当者は、事案が起きた都度、対策委員会のメンバーの中から委員長が選任する。

2 迅速な事実確認

- (1) 苦情処理担当者は、事実の確認のため可及的速やかに加害者とされる人の事実確認を行う。
- (2) 把握した事実関係、対応状況等についての記録を作成し、保管しておく。
- (3) 事実確認の過程であっても、必要に応じて適切な応急措置を講ずる。
- (4) 被害者とされる人から必要に応じ、苦情処理担当者が、相談記録に基づいて、事実関係を確認

することがある。

- (5) ハラスメントの内容が公になり、職場に居づらくなるようなことがないよう、十分配慮する。
- (6) 加害者とされる人からの事実確認に当たっては、十分な弁明の機会を与えること。なお、加害者とされる人のプライバシーが十分守られるよう、細心の注意を払う。
- (7) 当事者双方の言い分が食い違う場合等には、職場の同僚等の第三者からの事実確認も行う。
- (8) 事実確認の結果は、理事長にその内容を報告する。

4 事実に基づく適正な対処

理事長は委員長から事実確認の結果報告を受け、以下の対応を行う。

- (1) 相談したこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。
- (2) 事実確認の結果を被害者に説明する。誤解の場合は加害者とされる人にも結果を説明する。
- (2) 事案に対しては問題の深刻度や緊急性に応じた措置を講ずる。
 - 1) 加害者に対する注意(問題となっている言動の中止、注意喚起など)や、加害者の上司に対して状況の観察等を要請する。
 - 2) 加害者を配置転換させる等、当事者を引き離すよう人事上の配慮を行う。
 - 3) 当事者間の関係改善について援助を行う。
 - 4) 被害者に労働条件、就業環境上の不利益が生じた場合には、それを回復する。
 - 5) 被害者のメンタルケアに配慮する。
 - 6) 就業規則に基づき、加害者に懲戒を行う。
- (3) 事案に関し具体的に講じた措置について、相談者に説明する。
- (4) 法人全体で再発防止策を講ずる。

Ⅲ. その他の対応

1 理事会への報告

理事長は、懲戒等の内容を含め対応内容を理事会に報告する。

2 マニュアルの改定

このマニュアルの改定は、理事会において行う。

附 則

このマニュアルは、令和6年12月14日の理事会で承認された後に適用する。

別表1 相談窓口（一次対応）担当者のためのチェックリスト

基本的な流れ	ポイント
1 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備する。	人目につかない場所、時間帯などに配慮する。部屋は長めに予約。
2 相談者が、冷静に話ができるよう心がける。	相談者が女性の場合は、できる限り女性の相談担当者も同席できるよう配慮する。
3 相談内容の秘密が守られることを説明する。	相談者のプライバシーを守ること、相談者の了解なく行為者に話をしないこと、相談によって施設内で不利益な取扱いを受けないことを説明する。
4 相談対応の全体の流れを説明する。	相談窓口の役割や、解決までの流れ、法人のハラスメントに対する方針（ハラスメントは許さない等）等を説明する。
5 相談者の話をゆっくり、最後まで傾聴する。	<p>1回の面談時間は、50分程度にする。</p> <p>相談者が主張する事実を正確に把握することが目的であり、原則として担当者の個人的な意見を言うことは控える。</p> <p>※相談者に共感を示さない以下のような言葉は、厳禁。</p> <p>(1)「あなたの行動にも問題（落ち度）があったのではないか」と相談者を責める。</p> <p>(2)「どうして、もっと早く相談しなかったのか」と責める。</p> <p>(3)「それは、パワハラですね/それは、パワハラとは言えません」と断定する。</p> <p>(4)「これくらいは当たり前、それはあなたの考え過ぎではないか」と説得する。</p> <p>(5)「そんなことはたいしたことではないから、我慢した方がよい」と説得する。</p> <p>(6)「（行為者は）決して悪い人ではないから、問題にしない方がいい」と説得する。</p> <p>(7)「そんなことでよくよせずに、やられたらやり返せばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(8)「個人的な問題だから、相手と二人でじっくりと話し合えばいい」とアドバイスをする。</p> <p>(9)「そんなことは無視すればいい」とアドバイスをする。</p> <p>(10)「気にしても仕方がない。忘れて仕事に集中した方がよい」とアドバイスをする。</p>
6 事実関係を整理し、相談者とともに確認する。	いつ、誰から、どのような行為を受けたか、目撃者はいたか等を整理し、パワーハラスメント相談受付票（別表2）に記入する。 ※証拠書類（手帳や業務記録など）があれば、コピーし保存する。
7 相談の継続を希望する場合	事実関係の整理を中心に数回で終え、概要を別表3に記入する。カウンセリングは行わない。

別表 2

相 談 受 付 票 (報 告)		
相 談 日 時	年 月 日 () : ~ :	
担 当 者	氏名 所属	連絡先
相 談 者		
行 為 者	氏名 所属	相談者との関係
問題とされる言動	問題とされる言動が「いつ」「どこで」「どのように」行われたか等	
行為者の言動に対する相談者の対応等		
相談者の心身の状況		
相談者の意向 複数選択可	<input type="checkbox"/> 話を聴いてほしい (報告不要) <input type="checkbox"/> 相談結果を報告してよい <input type="checkbox"/> 匿名希望 <input type="checkbox"/> めない <input type="checkbox"/> 関係者の事情聴取は求 <input type="checkbox"/> 行為者の言動を止めたい <input type="checkbox"/> 行為者の謝罪を求める <input type="checkbox"/> 行為者との接点をなくしたい <input type="checkbox"/> 行為者に注意・指導してほしい <input type="checkbox"/> 行為者の懲戒処分を求める	<input type="checkbox"/> その他 (具体的に)
相談員による対応・説明事項		
備 考		
次 回 予 定	年 月 日 () : ~ :	
相談後の対応状況		

別表 3

相 談 記 録 票 (第 回)	
面 接 日 時	年 月 日 () : ~ :
相 談 者	氏名 所属 連絡先
面 接 者	
概要	
今後について	
備考	

社会福祉法人 埼玉育児院 ハラスメント対応のフローチャート (2025年1月8日～)

