別紙2（第7条関係）

**ハラスメントに関する相談等への対応にあたり留意するべき**

**事項についての指針**

**第1 基本的な心構え**

職員からの相談等に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

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言う視点を常に持つこと。

２ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。

３ 関係者のプライバシーや名誉その他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。

**第２ 相談等の事務の進め方**

**１ 相談等を受ける際の体制等**

(1)　相談等の対応は、基本的に相談員が行うこと。

(2) 相談等を受ける際には、原則として２人の相談員で対応すること。

(3) セクシュアル・ハラスメントに関する相談等を受けるに当たっては、同性の相談員が同席するよう努めること。

(4) 相談員は、相談等に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。

(5) 実際に相談等を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。

(6) 相談員は、問題の処理に際し、加害者とされる者又は第三者からの事実関係等の聴取及び加害者への指導、謝罪のあっせん等を行うに当たっては、所属長と連携し、協力すること。

**２ 相談者から事実関係等を聴取するにあたり留意すべき事項**

相談等を行う職員（以下｢相談者｣という。）から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

(1) 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は喪失した利益の回復、謝罪の要求等、過去にあった言動に対する対応を求めるものであるのかを把握する。

　　(2) どの程度の時間的余裕があるのかを把握すること。

　　　　相談者の心身の状態等を考慮し、相談等への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるのかを把握する。

　　(3)　相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

　　　　特に相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から、必ずしも理路整然と話すことができるとは限らず、むしろ脱線して話すことも十分想定されるが、事実関係を把握することは今後の対応において極めて重要なことであるので、忍耐強く聴くように努める。

　　　　具体的には、次の点に留意する必要がある。

　　　①　相談者から無理に聞き出すことがないよう、相手のペースを大切にすること。

　　　②　自己の価値観は脇に置き、相談者の考えを尊重し、結論を急がないこと。

　　　③　耳で「聞く」だけではなく、共感を示しながら心で「聴く」こと。ただし、事態を客観的に見ていく立場を持ち続けること。

　　(4) 事実関係について次の事項を把握すること。

　　　①　当事者（被害者及び加害者とされる職員）間の関係

　　　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　相談者は、加害者とされる職員に対してどのような対応をとったか。

　　　④　職員を監督する地位にある職員（以下「監督者」という。）等への相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知っているものなのか、又は他に目撃者等がいるのかを把握する。

　　(5) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

　　　　聞き間違えの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充のため、聴取した内容を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

　　(6)　聴取した事実関係等については、必ず記録に取っておくこと。

**３　加害者とされる職員から事実関係等を聴取するにあたり留意すべき事項**

　　(1)　相談者から相談等があった場合は、原則として、加害者とされる職員から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、職場内で行われた比較的軽微なハラスメントの場合で、対応に時間的余裕があると判断できるときなどは、監督者の観察又は指導による対応が適当な場合もあるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

(2) 加害者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、加害者とされる者に対して十分な弁明の機会を与える。

(3) 加害者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

**４ 第三者から事実関係等の聴取をするにあたり留意すべき事項**

職場内で行われたとされるハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

**５ 相談者に対する説明**

相談等に関し、問題の処理に当たって加害者とされる職員からの事実関係等の聴取が必要であること等の対応方針について、相談者に事前に説明する。また、具体的にとられた対応についても、相談者に説明する。

**第３ 問題処理のための対応**

相談員が、相談等に対応するに当たっては、ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に即して柔軟に対応することが基本となる。

職場におけるハラスメン卜の事実があると判断した場合、加害行為を中止させ、被害者が被った不利益を回復するとともに、当事者間の関係改善を図るなど、健全な職場環境の回復を目指さなくてはならない。

被害者・加害者ともに心理的ダメージを受けることが多く見られる。特に被害者は、大きな精神的ダメージを受けていることが多く、場合によっては医療機関を紹介するなど、メンタルケアが必要となる。加害者に対しても、自分の言動を相手がどう受け取っていたかを理解させ、誤解を与えないよう促すことが必要である。

また事案の内容又は状況等から判断し、必要と認めるときは、ハラスメント防止委員会にその処理を依頼する。