ハラスメント防止指針

有限会社しえあーど 令和4年3月31日制定

令和7年3月31日改定

目次

I	ハラスメントのない良好な職場環境の確保のための基本的な心構え	p2
II	パワー・ハラスメント	
1	パワー・ハラスメントの定義	p3
2	パワー・ハラスメントの3要素と具体的な言動等	p3~4
3	パワー・ハラスメント防止に向けた基本的な心構え	p5
III	セクシュアル・ハラスメント	
1	セクシュアル・ハラスメントの定義	p6
2	セクシュアル・ハラスメントの種類と具体的な言動	p6
3	セクシュアル・ハラスメント防止に向けた基本的な心構え	p7~8
IV	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント	
1	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義	p9
2	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの種類と具体的な言動	p9
3	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント防止に向けた基本的な心構え	p9~10
V	外部からのハラスメント（カスタマーハラスメント）	
1	外部からのハラスメントの定義	p11
2	カスタマーハラスメントの具体的な言動	p11
3	カスタマーハラスメント防止に向けた基本的な心構え	p12
VI	相談に関する事項	
1	相談を受ける場合の心構え	p13
2	相談窓口	p13
VII	管理者が認識すべき事項	
1	管理者の責務	p14~15
2	ハラスメントに関する相談に対応するに当たり留意すべき事項	p15~17
3	問題を処理するに当たり留意すべき事項	p17~18

I ハラスメントのない良好な職場環境づくりのための基本的な心構え

良好な職場環境は、職員の協力の下に形成されている。このため、ハラスメントのない職場環境づくりが重要であり、全ての職員は、次の事項について積極的に意を用いるように努めなければならない。

1 良好な職場環境づくりのための取組

- (1) 職員は自らがハラスメントを行ってはならない。そのため、自らの仕事への取組みや日頃の振舞いを顧みて、ハラスメント防止の意識を高めること。
また、相手が拒否したり、嫌がっていると感じたりした場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- (2) 職場においては、平素から円滑なコミュニケーションを図り、一人で悩みを抱え込むことがないよう積極的に声を掛けるとともに、風通し良く、互いに相談しやすい雰囲気を醸成すること。

2 ハラスメントへの対応

- (1) 自分が受けている言動がハラスメントではないかと考える場合、職場の上司や同僚、知人等身近な信頼できる人や各種の相談窓口等に相談すること。
- (2) ハラスメントが起こった場合や他の職員からハラスメントについて相談があった場合、ハラスメントは職場全体の問題であるとの認識に立ち、管理職（相談員）や同僚等に報告、相談すること。
- (3) ハラスメントについて問題提起する職員を、いわゆるトラブルメーカーと見なしたり、ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題としてとらえたりしないこと。

本指針における「職場」とは

職員が職務を遂行する場所を指し、通常勤務している場所以外であっても、職務を遂行する場所であれば「職場」に含まれる。

- ★ 出張先はもとより、通勤中、勤務時間外の懇親の場などであっても、実質上職務の延長と考えられるもの（管理職が同席している等）は「職場」に該当するが、その判断に当たっては、職務との関連性、参加者、参加や対応が強制的か任意か等を考慮して、個別に判断する必要がある。

II パワー・ハラスメント

1 パワー・ハラスメントの定義

職務に関する優越的な関係を背景として行われる、職務上必要性がない、又は相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の職場環境を害することとなる言動。

2 パワー・ハラスメントの3要素と具体的な言動等

(1) パワー・ハラスメントの3要素下記の3要素全てを満たすことがパワー・ハラスメントの判断の基準となる。

ただし、個別の事案について、その該当性を判断するに当たっては、当該言動の目的、経緯、状況、頻度、継続性、当事者同士の関係性、当該言動により職員が受ける身体的又は精神的苦痛の程度等を総合的に考慮して判断する。

パワー・ハラスメントの 3要素	具体的な内容
(1)優越的な関係を背景とした言動	○職務を遂行するに当たって、職員が抵抗・拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの ・職務上の地位が上位の者による言動 ・職務遂行上の知識や経験が豊富な同僚又は部下による言動で、その職員の協力がなければ円滑な校務遂行が困難であるもの ・同僚又は部下からの集団による行為で、抵抗又は拒絶することが困難であるもの 等
(2)職務上必要性がない、又は相当な範囲を超えた言動	○言動が明らかに職務を遂行する上で必要性がない、又はその態様が相当でないもの ・職務上、明らかに必要のない言動 ・職務の目的から大きく逸脱した言動 ・職務を遂行するための手段として不適切な言動 等
(3)職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の職場環境が害される言動	○その言動により、職員の職場環境が不快になったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、その職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じること ・身体的な攻撃 ・精神的な攻撃 ・人間関係からの切り離し ・過大な要求 ・過小な要求 ・個の侵害 等

(2) パワー・ハラスメントに該当すると考えられる具体的な言動

代表的な類型	具体的な言動
(1)身体的な攻撃	<ul style="list-style-type: none"> ①書類で頭を叩く。 ②長時間立たせたまま叱り続ける。 ③物を投げつける。等
(2)精神的な攻撃 (脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言・威圧)	<ul style="list-style-type: none"> ①人格を否定するような言動を行う。 ②他の職員やご利用者様等の前で指導力がないと言ったり、土下座をさせたりする。 ③特定の職員を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の職員宛てに送信する。 ④長時間厳しく叱責する。 ⑤改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。 ⑥他の職員の前で、書類を何度も激しく机に叩き付ける。 ⑦自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続ける。 ⑧自分のミスについて、有無を言わず他の職員に責任転嫁したりする。 ⑨職員個人に対する評価を、他の職員や保護者の前で吹聴する。 ⑩具体的な指示をすることなく、「あなたの指導は全くなっていない」「何をやらせてもだめだ」等、指導方法や能力を否定する。等
(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"> ①気に入らない職員を無視し、会議にも参加させない。 ②故意に職務上の意見を述べさせない。 ③全員に送付する業務連絡のメールを特定の職員にだけ送付しない。 ④意に沿わない職員を他の職員から隔離する。 ⑤職員からの相談を拒絶する。等
(4)過大な要求 (実現不可能な職務の強要・無駄な職務の強要)	<ul style="list-style-type: none"> ①これまで分担して行ってきた大量の仕事を未経験の職員に全部押しつけ、期限内に全て処理するよう厳命する。 ②緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。 ③職務とは関係のない私的な雑用の処理を他の職員に強制的に行わせる。 ④飲み会等の親睦行事に強制的に参加させたり、飲酒を強要する。また、つきあいを断ったときに仕事の上で嫌がらせをする。等

(5)過小な要求	①気に入らない職員に仕事をさせない。 ②正当な理由なく担当から外してご利用者様の担当に当たらせない。等
(6)個の侵害	①個人に委ねられるべき私生活に関する事柄を理由に、希望する研修を受けさせないなどの職務上の不利益を示唆して干渉する。 ②他人に知られたくない職員本人や家族の個人情報を言いふらす。等

3 パワー・ハラスメント防止に向けた基本的な心構え

- (1) パワー・ハラスメントは、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、職員の職場環境を害するものであることを十分理解する。
- (2) パワー・ハラスメントを行う者には、自覚がなく、よかれと思っての言動であることもあることから、常に自身の言動を顧みて、パワー・ハラスメント防止に対する意識を高める。
- (3) 後輩職員等への指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求められる。言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要がある。
- (4) ご利用者様や保護者様・ご家族様、地域住民の方に対してもパワー・ハラスメントに類する言動を行ってはならない。

パワー・ハラスメントの事実が確認された場合、懲戒処分その他の人事上の措置等を講ずることがある。また、職員以外の者に対し、パワー・ハラスメントに類する言動を行ったときも同様に取り扱うこととする。

Ⅲ セクシュアル・ハラスメント

1 セクシュアル・ハラスメントの定義

職員が、その職場に関係する他の者（他の職員、ご利用者様及びその保護者様・ご家族様等）を不快にさせる性的な言動。

なお、性的な言動とは、性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別により役割を分担すべきとする意識や、性的指向又は性自認に関する偏見に基づく言動も含まれる。

2 セクシュアル・ハラスメントの種類と具体的な言動

セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かは、相手の判断が重要である。

	代表的な類型	具体的な言動
職場内外で起きやすいもの	(1)性的な内容の発言等	ア 性的な関心、欲求に基づくもの ①スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題とする。 ②わいせつな冗談を交わす。 ③体調の悪そうな女性に「今日は生理日か?」「もう更年期か?」等と言う。 ④性的な経験、性生活について質問する。 ⑤性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とする。 ⑥「断ったら評価を下げるよ」と言い、性的な関係を強要する。 イ 性別により差別しようとする意識に基づくもの ①「男のくせに根性がない」「女性は仕事場の花であればいい」などと発言する。 ②根拠なく性別を理由に特定の職務に充てる。 ③職員間で「男の子、女の子」「おじさん、おばさん」など人格を認めないような呼び方をする。 ④性的指向や性自認をからかいの対象としたり、本人の承諾なしに第三者に漏らしたりする。等

<p>(2)性的な行動関係</p>	<p>ア 性的な関心、欲求に基づくもの</p> <p>①ヌードポスター等を職場に貼る。</p> <p>②雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せたり、読んだりする。</p> <p>③身体を執拗に眺め回す。</p> <p>④食事やデートにしつこく誘う。</p> <p>⑤性的な内容の電話をかけたたり、性的な内容の手紙・メールを送る。</p> <p>⑥身体に不必要に接触する。</p> <p>⑦浴室や更衣室等をのぞき見する。</p> <p>イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの</p> <p>女性であるというだけで職場でのお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。等</p>
<p>主に職場外で起こるもの</p>	<p>ア 性的な関心、欲求に基づくもの 性的な関係を強要すること。</p> <p>イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの</p> <p>①カラオケでのデュエットを強要する。</p> <p>②酒席で、上司のそばに座席を指定したり、お酌等を強要する。</p> <p>等</p>

3 セクシュアル・ハラスメント防止に向けた基本的な心構え

(1) 職員の一人一人が、次の事項についての意識を高める。

- ① お互いの人格を尊重しあうこと。
- ② お互いが大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- ③ 相手を性的な関心の対象としてのみ見る意識をなくすこと。
- ④ 性別による優劣の意識をなくすこと。

(2) 性に関する言動に対する受け止め方には個人間や世代間、その人の立場等により差があり、セクシュアル・ハラスメントに当たるか否かについては、その言動を受けた相手の判断が重要である。

具体的には、次の点について注意する必要がある。

- ① 親しさを表すつもりと言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手を不快にさせてしまう場合があること。
- ② 不快に感じるか否かには個人差があること。
- ③ この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な憶測をしないこと。
- ④ 相手との良好な人間関係ができていると勝手な思い込みをしないこと。

- (3) 職場におけるセクシュアル・ハラスメントにだけ注意を払うのでは不十分であることを認識する。

例えば、職場の人間関係がそのまま持続する歓送迎会のような酒席でセクシュアル・ハラスメントが起こるケースが多く、勤務時間外についても十分注意する必要がある。

- (4) 職員間だけでなく、ご利用者様やその保護者様・ご家族様、地域住民など職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者との関係にも注意しなければならない。

セクシュアル・ハラスメントの事実が確認された場合、懲戒処分を含むその他の人事上の措置等を講ずることがある。また、職員以外の者に対し、セクシュアル・ハラスメントに類する言動を行ったときも同様に扱うこととする。

IV 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

1 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義

(1) 妊娠、出産又は育児に関するハラスメント

次に掲げる妊娠、出産又は育児に関する言動により当該職員の職場環境が害されること。

ア 妊娠したこと。

イ 出産したこと。

ウ 妊娠又は出産に起因する症状により勤務することができないこと若しくはできなかったこと又は能率が低下したこと。

エ 不妊治療に関すること。

オ 職員に対する妊娠、出産又は育児に関する制度又は措置の利用に関すること。

(2) 介護に関するハラスメント

職員に対する介護休業等、その家族の介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により当該職員の職場環境が害されること。

2 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの種類と具体的な言動

代表的な類型	具体的な言動
(1)不利益取扱いの示唆	妊娠したことを管理職に報告したところ、それを理由に希望している上級職に推薦しない。等
(2)制度の利用等の際して職務上の必要性に基づかない阻害をすること	介護休暇の利用を周囲に伝えたところ、同僚から「自分は利用しないで介護する。あなたもそうすべき」と言われた。「でも、自分は利用したい」と再度伝えたが、再度同じ発言をされ、利用をあきらめざるを得ない状況になった。等
(3)繰り返し嫌がらせをすること	「自分だけ短時間勤務をするのは周りを考えていない。迷惑だ」と繰り返し又は継続的に言われ、勤務する上で看過できない程度の支障が生じた。等

3 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント防止に向けた基本的な心構え

(1) 妊娠（不妊治療を含む）、出産、育児又は介護は、ライフ・ステージに応じて全ての人々が直面する可能性があるとの認識を持ち、男女ともに仕事と両立させるための制度又は措置が利用できることを認識する。

(2) 妊娠、出産、育児又は介護（不妊治療を含む）に関する否定的な言動はハラスメン

トの原因や背景となることを理解する。（当該職員に直接行わない言動も該当する。）

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの事実が確認された場合、懲戒処分を含むその他の人事上の措置等を講ずることがある。また、職員以外の者に対し、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに類する言動を行ったときも同様に扱うこととする。

V 外部からのハラスメント（カスタマーハラスメント）

1 外部からのハラスメントの定義

(1) 利用者及びその家族からのハラスメント

利用者やその家族、顧客からのクレーム・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・態様が社会通念上又ははルールを逸脱した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

(2) 地域住民や関係事業所等からのハラスメント

地域住民や関係事業所等から上記と同様の言動で労働者の就業環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントの具体的な言動

代表的な類型	具体的な言動
(1)身体的暴力	利用者や家族がスタッフに対して暴力を振るうなどのケースを指します。 <ul style="list-style-type: none">• コップや食器などを投げつける• 蹴りつける• 叩く• 唾を吐く• 手をつねる• 引っかく• 首を絞める スタッフのケガに繋がるもの
(2)精神的暴力	言動によって相手を傷つける行為です。 <ul style="list-style-type: none">• 罵倒・暴言で相手の人格を否定する• 大声で怒鳴る• スタッフに何度も嫌がらせをする• 高圧的な態度を取る• 必要以上に叱責する• 理不尽な要求をする• 土下座のような過度な謝罪を求める• SNS/インターネット上で誹謗中傷する 精神的暴力は利用者だけでなく、利用者の家族が加担するケースも珍しくない。
(3)セクシャルハラスメント	性的な嫌がらせ・好意的な態度の要求。 <ul style="list-style-type: none">• スタッフの意に反した性的な誘いかけ• 身体的な接触

	<ul style="list-style-type: none">• 性的な話や卑猥な言動• 好意的な態度の要求• 不適切な提案や要求
--	--

3 カスタマーハラスメント防止に向けた基本的な心構え

内容や態様が悪質なクレームはカスタマーハラスメントであり、職員が疲弊するなど職場環境が害されるため、相談があった場合は組織として対応する。必要時は警察や弁護士等の関係機関と連携し、迅速かつ適切に対応する。(ホームページや重説等、利用者とその家族、関係機関に対して「当法人はカスハラを許さず、職員を守る」という意思表示をする。

VI 相談に関する事項

1 相談を受ける場合の心構え

職場内の誰もが、同僚またはご利用者様・保護者様・ご家族様からのハラスメントに関する相談に応ずる機会があると考えられることから、相談を受ける場合には、以下の事項に留意することが求められる。

- (1)相談者にとって、他者に相談することは相当の勇気と覚悟が必要であることを認識し、共感的姿勢で丁寧に相談に応じること。
- (2)相談者の心情や希望に配慮しつつ、連絡・報告をするなど迅速な対応を心掛けること。
- (3)ご利用者様及びその保護者・ご家族様、地域住民等から相談を受けた場合においても適切に対応すること。特にご利用者様の相談に当たっては、今後の生活等を考慮し、ご機嫌な暮らしが確保されるよう適切な配慮をすること。
- (4)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。

2 相談窓口

職員は、下記のハラスメント相談窓口のうち、希望する相談員等に相談することができる。

(1) 社内相談窓口

〈相談員〉

- ・ハラスメント委員会

〈管理者〉

- ・瀧内 あや

〈取締役〉

- ・国本 修慈

(2) 外部相談窓口（参考）

〈伊丹労働基準監督署内伊丹総合労働相談コーナー〉

TEL：072-710-7090

〈法テラス阪神〉

TEL：0570-078-335（予約用）

WEB 予約

Ⅶ 管理者が認識すべき事項

1 管理者の責務

(1) 良好な職場環境の確保

管理者は、職員がその能力を発揮し、働きがいのある職場環境を確保するため、ハラスメント防止に関し、必要な措置を講じること。また、ハラスメントが職場で行われていないか、又はその恐れがないか職場環境に十分な注意を払うこと。

(2) 組織体制の整備

職場において、ハラスメントの防止のための委員会やハラスメントに対応する相談担当職員を設置するなど、組織体制整備のための必要な措置を講じること。

(3) 迅速かつ適切な措置及び再発防止措置

管理者は、ハラスメント及びハラスメントに起因する問題が生じた場合においては、必要な措置を迅速かつ適切に講じるとともに、再発防止に向けた措置を講じること。

(4) 関係職員の利益保護

ハラスメントに関する申出、当該事案等に係る調査への協力その他ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けないよう措置を講じること。

(5) 職員以外の者へのハラスメント防止・対応

ご利用者様や保護者様・ご家族様、地域住民等に対してもハラスメントに類する言動が行われる可能性があることから、管理者は、職員への注意喚起や啓発、相談体制の整備等、必要な配慮を行うこと。

また、職員以外の者から相談がなされた場合においても適切に対応すること。

(6) 研修の実施

管理者は、本指針の周知徹底及び職員の意識の啓発並びに知識の向上を図ること。特に、新採用職員など新たに職員となった者にハラスメントに関する基本的な事項について理解させるとともに、ハラスメント防止等について各役職に応じた役割及び技能について理解させることに留意すること。

(7) 職員の適切な指導・育成 職員の指導・育成は管理者の役割であることを認識すること。指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求めら

れるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意すること。

(8) 制度利用に起因するハラスメントの防止

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについては、その制度利用に起因してハラスメントが起こる可能性が高いことから、管理者は、特に次の事項について、十分認識すること。

- ① 妊娠した職員がつわりなどの体調不良のため勤務ができないことや能率が低下すること、制度等を利用した職員が正規の勤務時間の一部を勤務しないこと等により周囲の職員の負担が増大することも妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの原因や背景となること。
- ② 妊娠等をし、又は制度等の利用をした職員その他の職員の実情に応じ、周囲の職員への職務の偏りを軽減するよう、適切に分担の見直しを行うことや、職務内容の点検を行い、職務遂行の効率化等の必要な措置を講ずること。

2 ハラスメントに関する相談に対応するに当たり留意すべき事項

(1) 基本的な心構え

相談を受ける管理者（以下、「相談員」という。）または取締役は次の事項に留意する。

- ① 相談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視点を常に持つこと。
- ② 迅速な対応を心掛けること。
- 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。

(2) 相談の事務の進め方

- ① 相談を受ける際の体制等
相談を受けるに当たっては、相談者が他職員の同席を希望する場合、該当の職員が同席できるよう努めること。
- ② 実際に相談を受けるに当たっては、その内容を取締役以外の者に見聞きされない場所で行うこと。
- ③ 行為者とされる者又は第三者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で対応すること。

(3) 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

- ① 相談者の主張等に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

相談者が直接ハラスメントを受けている場合、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とは限らない。しかしながら、事実関係を把握するため、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

② 事実関係の確認は必要最低限の回数に止め、次の事項を把握すること。

ア 当事者（相談者及び行為者）間の関係

イ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。

ウ 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。

エ 他の職員に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、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

③ 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、喪失した利益の回復、謝罪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について把握する。

④ 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正、聞き漏らした事項や言い忘れた事項の補充のため、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

⑤ 聴取した事実関係等については、必ず記録して保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

(4) 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

① 原則として、行為者とされる者から事実関係等を聴取する必要がある。

その際、相談員と取締役2名体制で聴取を行う。

ただし、相談者から聴取した事実関係によっては、管理監督職等の観察又は日々の指導による対応などが適切な場合もある。

② 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、十分な弁明の機会を与え、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く。また、相談者から聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、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。

(5) 第三者からの事実関係等の聴取

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。

- (6) 相談者に対する説明 相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

3 問題を処理するに当たり留意すべき事項

(1) 基本的事項

管理者は、問題を適切かつ迅速に処理するに当たり、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求められる。

また、当事者が予断を持つことなく、公平かつ公正に問題を処理する必要があることから、相談対応の段階で、相談者に対しハラスメントに該当するかどうかに関する心証を伝えることのないよう注意しなければならない。

(2) 事案に応じた対処

対応に当たっては、相談者の意向に配慮しつつ、ハラスメントに該当する蓋然性の程度に応じて次のような対処を講じる。

① 明らかにハラスメントに該当すると思われる場合

ア 行為者が自らの言動についてハラスメントであるという意識がない場合、もしくはその意識が薄い場合などは、必要に応じ、直接行為者に注意、指導する。

イ 相談者が行為者の言動を苦痛と感じているが、行為者がそのことを認知していない場合、可能であれば相談者自身が行為者に対して明確に意思表示するよう助言する。

ウ 相談者が行為者に対して謝罪を求めている場合等において、行為者も反省しているときには、必要に応じ、謝罪の場を設ける。

エ 必要な措置を講じるため、速やかに事案を取締役に知らせる。必要に応じ、相談員に事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力させる。

オ ハラスメントの内容がかなり深刻で、相談者と行為者を同じ職場で勤務させることが適当でないと判断される場合等には、人事上の措置を講じることも考慮し、取締役と密に連携する。

② ハラスメントに該当するかどうか判断が難しい場合

ア 取締役と連携して、行為者とされる者からの事実関係等の聴取及びそれを踏まえた相談者からの事実関係等の聴取を実施する（必要があればそれぞれ複

数回実施する。)。その際、双方の主張を丁寧かつ公平に聴いて、認識の隔たりを埋めつつ、将来に向けて双方がとるべき対応について共通認識に到達することを目指す。

- イ アの対応を行っても当事者双方が共通認識に到達することが困難な場合には、第三者からの事実関係等の聴取を実施して、事実関係を明らかにした上で、取締役の判断により、必要な措置を行う。

相談者の意向によっては、相談員にも事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力させる。

(注) 上記ア、イの対応は、相談者がこれらの対応を行うことを希望していることが前提であり、相談者の意向を確認せずに相談員限りの判断で行ってはならない。

③ 明らかにハラスメントには該当しないと思われる場合

明らかにハラスメントには該当しないと思われる場合であっても、相談者が組織的対応を求めているときには、相談者の了解を得て、事案を取締役に知らせる必要がある。

一方、相談者が、相談員限りでの対応や相談員からのアドバイスを望んでいる場合には、業務遂行やコミュニケーションの在り方の見直しなどの助言を行う。

- (3) 第三者からの相談についても、この指針の趣旨に則り、迅速かつ適切に対処する。

(付則)

本指針は、2022年4月1日より施行する。

本指針は、2025年4月1日より施行する。