

別紙2

ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

第1 基本的な心構え

相談員は、職員からの苦情相談に対応するに当たって、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い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、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 苦情相談の進め方

1 苦情相談を受ける際に相談員が留意すべき事項

- (1) 相談員は、苦情相談に適切に対応するため、相互に連携し、協力すること。
- (2) 実際に苦情相談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きされないよう、周りから遮断した場所で行うこと。
- (3) 苦情相談を受ける際には、原則として2人の相談員で対応すること。
- (4) 苦情相談を受けるに当たっては、苦情相談を行う職員（以下「相談者」という。）の希望する性の相談員が同席するよう努めること。

2 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、謝罪要求等過去にあった言動への対応を求めるものであるのかについて把握すること。
- (2) 対応の時間的な余裕（緊急性）の有無を把握すること。

相談者の心身の状況等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の時間的余裕があるのかを把握すること。
- (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とは限らず、むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努めること。
- (4) 事実関係については、次の事項を中心に把握すること。
 - 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 相談者の対応を受け、加害者とされる職員はどうか。
 - ⑤ 他の相談員に対する相談を行っているか。
 - ⑥ 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。
- (5) 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正及び聞き漏らした事項並びに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こと。

(6) 聴取した事実関係等については、「苦情相談記録票」により、必ず記録するとともに、記録した苦情相談記録票の写しを速やかに教育総務課に報告すること。

3 加害者とされる職員からの事実関係等の聴取

(1) 原則として、加害者とされる職員から事実関係を聴取する必要がある。ただし、ハラスメントが職場内で行われ比較的軽微なものであり、対応に時間的余裕がある場合などは、校長等の観察・指導による対応が適切な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

なお、事実関係の聴取については校長が行うが、校長自身が加害者とされる事案等については、教育総務課が実施するものとする。

(2) 加害者とされる者から事実関係等を聴取する場合は、相談者の了解を得た上で実施すること。聴取の際には、加害者とされる者に対して十分な弁明の機会を与え、いきなり加害者扱いとしないこと。

(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、適切に対応すること。

4 第三者からの事実関係等の聴取

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、適切に対応すること。

5 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明すること。

6 その他

職員からの苦情相談はないものの、教育総務課が特に必要と認めた場合には、苦情相談を受けた場合に準じて対応すること。

第3 問題処理のための具体的な対応例

苦情相談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ことは言うまでもないが、具体的には、事例に応じて次のような対処が方策として考えられる。

1 セクシュアル・ハラスメント（以下「セクハラ」という。）に関する苦情相談

(1) 職員からの苦情相談

① 職員の監督者等に対し、加害者とされる職員に指導するよう要請する。

(例) 職場内で行われるセクハラのうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、職場の校長等に状況を観察するよう要請し、加害者とされる職員の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意させる。

② 加害者に対して直接注意する。

(例) 性的なからかいの対象にするなどの言動を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる職員は親しみの表現として発言等を行っており、それがセクハラであるとの意識が

ない場合には、当該職員に対し、その言動がセクハラに該当することを直接注意する。

(例) 性的指向や性自認をからかいの対象とし、LGBT当事者等に「ホモ」、「オカマ」などと人格を認めない呼び方をするなどの言動を頻繁に行うことが問題にされている場合において、それがセクハラであるとの意識がない場合には、加害者とされる職員に対し、性的指向や性自認に関する偏見に基づく言動であり、セクハラに該当することを直接注意する。

③ 相談者（被害者）に対して助言をする。

(例) 職場の同僚から好意を抱かれ食事やデートにしつこく誘われるが、相談者がそれを苦痛に感じている場合については、相談者自身が相手の職員に対して明確に意思表示をするよう助言する。

④ 当事者間のあっせんを行う。

(例) 被害者がセクハラを行った加害者に謝罪を求めている場合において、加害者も自らの言動について反省しているときには、被害者の要求を加害者に伝え、加害者に対して謝罪を促す。

⑤ 人事上必要な措置を講じるため、教育総務課との連携をとる。

(例) セクハラの内容がかなり深刻な場合で、信用失墜行為や全体の奉仕者にふさわしくない非行などに該当すると判断される場合などには、懲戒処分等の措置をとることも必要となるので、教育総務課と十分連携をとる。

(2) セクハラであるとの指摘を受けたが納得がいかない旨の相談

(例) 昼休みに自席で週刊誌のグラビアのヌード写真を周囲の目に触れるように眺めていたところ、隣に座っている同僚の女性職員から、他の職員の目に触れるのはセクハラであるとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談があった場合には、相談者に対し、周囲の目が不快に感じる以上はセクハラに当たる旨注意喚起をする。

(3) 第三者からの苦情相談

(例) 同僚の女性職員がその上司から性的なからかいを日常的に繰り返し受けているのを見て不快に思う職員から相談があった場合には、同僚の女性職員及びその上司から事情を聴き、その事実がセクハラであると認められる場合には、その上司に対して監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。

(例) 会計年度任用職員に執ようにつきまったり、その身体に不必要に触る職員がいるが、会計年度任用職員である本人は、立場が弱いため苦情を申し出ることをしないような場合について第三者から相談があったときには、本人から事情を聴き、事実が認められる場合には、本人の意向を踏まえた上で、監督者を通じ、又は相談員が直接に加害者とされる職員から事情を聴き、注意を促す。

(例) 必ずしも偏見に基づくものではないとしても、男らしさ、女らしさに関する決めつけを前提とした話題などについて、性別により役割を分担すべきとの意識に基づく言動は、LGBT当事者のみならず周囲を不快にし、セクハラになり得るものである。日常的に繰り返されるのを見て不快に思う第三者から相談があった場合には、監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。

2 パワー・ハラスメント（以下「パワハラ」という。）に関する苦情相談

(1) 職員からの苦情相談

① 校長等が状況を観察し、加害者とされる職員に指導する。

(例) 職場内で行われるパワハラのうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、校長等が状況を観察し、加害者とされる職員の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意する。

② 加害者に対して直ちに注意する。

(例) パワハラに該当する言動又はパワハラに近い言動を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる職員がパワハラであるとの意識がない場合には、当該職員に対し、その言動がパワハラに該当することを指摘した上で指導する。その際には、逆にパワハラに拍車がかかることのないよう注意する。

③ 相談者（被害者）に対して助言をする。

(例) 職場でのパワハラにより、相談者がそれを苦痛に感じている場合で、上記の指導や注意等では、改善が見込まれないような場合は、教育総務課に相談に行くよう助言するか、又は相談者の了解を得た上で、相談員が教育総務課に報告する。

(2) 第三者からの苦情相談

(例) 職員がその上司等からパワハラに該当する言動を日常的に繰り返し受けているのを見て、心配に感じたり不快に思ったりする職員から相談があった場合において、当該職員及び当該上司等から事情を聴き、その事実がパワハラであると認められるときは、その上司等に対して直接に注意を促し、又は教育総務課に相談するよう助言し、若しくは相談者の了解を得た上で、相談員が教育総務課に報告する。

3 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント（以下「マタハラ等」という。）に関する苦情相談

(1) 職員からの苦情相談

① 校長等が状況を観察し、加害者とされる職員に指導する。

(例) 職場内で行われるマタハラ等のうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、校長等が状況を観察し、加害者とされる職員の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意する。

② 加害者に対して直ちに注意する。

(例) マタハラ等に該当する言動又はマタハラ等に近い言動を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる職員がマタハラ等であるとの意識がない場合には、当該職員に対し、その言動がマタハラ等に該当することを指摘した上で指導する。

③ 相談者（被害者）に対して助言をする。

(例) 職場でのマタハラ等により、相談者がそれを苦痛に感じている場合で、上記の指導や注意等では、改善が見込まれないような場合は、教育総務課に相談に行くよう助言するか、又は相談者の了解を得た上で、相談員が教育総務課に報告する。

(2) 第三者からの苦情相談

(例) 職員がその上司等からマタハラ等に該当する言動を日常的に繰り返し受けているのを見て、心配に感じたり不快に思う職員から相談があった場合において、当該職員及び当該上司等から事情を聴き、その事実がマタハラ等であると認められるときは、その上司等に対して直接に注意を促し、又は教育総務課に相談するよう助言し、若しくは相談者の了解を得た上で、相談員が教育総務課に報告する。