

ハラスメント苦情相談対応

グループホームファミリア千川

1 ハラスメント相談・苦情への対応

ハラスメントに関する相談・苦情を受けた場合、本書に基づき対応することとする。
本書の対応対象は、事業所職員のみならず事業所の入居者及び家族もこれに含まれる。

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。

2 ハラスメント相談・苦情窓口

ハラスメントに関する相談・苦情を受付・対応するため、相談窓口となる部署を次の通り設置する。

(1) 苦情・相談対応部署（以下、「担当部署」という）

ハラスメントに関する相談等は、発生した事業所の所在地により 1 次的に全て受付て、相談内容等の概要を確認し、相談者等に基本的な今後の対応を説明する。

同時に、法人にハラスメント相談等があったことを報告する。

原則、ハラスメント相談等の対受付・対応等の事業所管轄は下記表の通りとする。

(2) 担当部署の構成

- ①担当部署は、極力複数の男性、女性とし、相談者が相談しやすい構成とする。
- ②人員上これができない場合でも、相談者が話しやすい環境を整え相談対応する。
- ③法人は、業務として担当者に研修等を受講させ、担当部署の資質の向上を図る。

基本的受付窓口	相談窓口部署	窓口担当者
東京都及び近郊事業所職員	東京本部(事務局)	林 雅樹
全地域の職員	法人本部	理事長

(3) ハラスメント防止委員会設置

法人は、担当部署からハラスメント相談等の報告を受けたとき、ハラスメント防止委員会を設置し、当該相談者等への措置、ハラスメント行為の事実が確認された際には、その行為者の処分を裁定する。

3 相談方法

相談方法は、原則、直接面談によるものとするが、相談者の事情、希望を可能な限り汲み取り、オンライン面談、電話、手紙、電子メール、も可とする。

4 相談内容及び対応過程の記録と確認

原則、相談内容は、その解決等に当たる際に、解決すべき相談内容及び関係者からの

聴き取り内容等に誤認識が起きないように、相談、聴き取り内容に関し記録を取り、相談者及び聴き取りをした関係者に、記録内容を確認する。この際、事前に相談、聴き取り内容を記録する事を説明する。

5 苦情・相談対応の流れ

原則、相談、苦情への対応は、別添フローチャートにより適切に行う。

6 担当部署及び苦情処理担当（以下、「担当者」という）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、迅速に対応すること。
- (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こと。
- (3) 相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞くこと。
- (4) 相談者が直接面談による相談を望まない場合は、オンライン、手紙、電話、メール等の方法によることも教示すること。
- (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、解決策を考えること。
- (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こと。
- (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こと。
- (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こと。
- (9) 相談者に、相談内容等の記録を取ることをの了承を得、その記録は担当部署及び担当者がその解決にのみ使用され、他に示されることが無いこと、また、合理的に必要なとき、担当部署及び担当者以外に当該記録を示す場合にも相談者に了承を得て行うことを説明する。

7 相談・苦情の受け方

(1) 相談内容の聴取

相談の中で適宜次の事項について確認する。

- ①相談者と行為者の関係（上司・部下・同僚・他部門等）
- ②相談内容、問題とされる言動がいつ又はいつから、どこで、どのように行われたか
- ③行為者の言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

- ④行為者の言動について、他の人に対しても同様な言動がなされているか、また以前にもこのような言動を誰かに行ったなど聞いたことがあるか
- 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
- ⑦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、的確に把握すること。

(2) 相談対応に当たっての留意点

- ①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こと。
- ②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こと。
- ③相談者からの話は、

の了解を得た上で、相談者と担当者の認識のずれをなくすためにきちんと記録しておくこと。

- ④担当者は、事実関係を調査するさいには担当部署との連携を密にすること。担当者以外の者がこの件で、相談者に接触しようとする場合は、担当者が必ず事前に相談者に同意を得ること。

8 事後の迅速・適切な対応のために

(1) 苦情処理担当

- ①職場でハラスメントが発生した場合の対応として、担当部署のほか苦情処理担当を置くこととする。苦情処理担当は、公正かつ客観的な立場で対処する。
- ②苦情処理担当は、原則、当該ハラスメントに関与していない第3者とする。

(2) 迅速な事実確認

- ①事実の確認のため迅速に事情聴取を行うこと。
- 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、保管しておくこと。
- 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こと。

9 事実確認に関して

(1) 被害者からの事実確認

担当者は、相談記録に基づいて、事実関係を改めて被害者に確認すること。このとき相談内容が公になり、職場に居づらくなるようなことがないよう、担当者は十分配慮す

ること。

(2) 加害者とされた職員からの事実確認、事情聴取

被害者の相談内容を説明した上で、事実関係についての事情聴取を行うと同時に、十分な弁明の機会を与えること。このとき加害者とされる職員のプライバシーが十分守られるよう、細心の注意を払い事情聴取すること。このとき事前に、事情聴取の内容を記録することを伝える。

(3) 被害者、加害者被害者の言い分が相違している場合等

当事者から事情をつかんでいると思われる、当事者以外の職場の職員等を確認し、当該職員等からの事実確認も行うこと。

10 被害者に対する事実に基づく対処

- (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。
 - ㊦ 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、加害者の直接の監督者の立場にある者に対して状況の観察等を要請する。
 - ㊧ 当事者間の関係改善について援助を行う。
 - ㊨ 必要に応じ、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。
 - ㊩ 被害者に労働条件、就業環境上の不利益が存在している場合には、それを回復する。
 - ㊪ 被害者の精神的ショックが大きい場合には、メンタルケアに配慮する。

11 ハラスメント行為の事実に対する加害者制裁

就業規則に基づき加害者に一定の処分を行う。

12 その他

- (1) 事案に関し具体的に講じられた措置について、当事者に説明する。
- (2) 法人全体で再発防止策を講ずる。

ハラスメント・相談・苦情対応フロー

