

ハラスメントの防止及び相談対応マニュアル

有限会社 ワイエスプラン

目次

第1	ハラスメントの種類	3
1	セクシュアルハラスメント	3
2	パワーハラスメント	4
3	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント	7
第2	職員に望まれる事項	9
1	ハラスメントの加害者とならないために	9
2	ハラスメントを受けた者	10
3	ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者	10
4	ハラスメントに関する相談を受けた者	11
第3	相談への対応	11
1	相談体制	11
2	相談を受ける者の基本的な心構え	12
3	相談の進め方	13
(1)	相談者からの事実関係等の聴取	13
(2)	行為者からの事実関係等の聴取	14
(3)	第三者からの事実関係等の聴取	15
(4)	聴取後の対応	15
(5)	相談の記録	16

このマニュアルは、ハラスメントの防止に関する指針（以下「指針」という。）とともにハラスメントの事例や防止にかかる知識のほか、ハラスメント発生時の相談への対応方法を示しており、所属長を含む人事担当者や各所属のハラスメント相談担当者はもちろん、全職員がハラスメント行為者や被害者となりうる者として知るべきことであるので、全員が指針と共に十分に熟知すること。

※ 本マニュアル中、用語等は特に説明のない限り「指針」による。

第1 ハラスメントの種類

1 セクシュアルハラスメント

セクハラには2つの種類がある。なおセクハラは、行為者の意図を問わず、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされていることに留意すること。

① 対価型 職員の意に反する性的な言動に対するその職員の対応を理由に、当該職員が昇任、昇格の対象から除外されたり、客観的に見て不利益な配置換をされる等の不利益を受ける場合。

【具体例】

- ・ 上司が職員に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して配置転換させた。
- ・ 出張中の車内で上司が職員の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して配置転換させた。
- ・ 職場で上司が日ごろから職員に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、当該上司はその職員を、職務上の地位を利用して昇任させなかった。

② 環境型 職員の意に反する性的な言動によりその職員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等、当該職員が就業する上で看過できない支障が生じる場合。

【具体例】

- 性的な関心、欲求に起因するもの
 - ・ スリーサイズを質問するなど、身体的特徴を話題にする。
 - ・ 聞くに堪えない卑猥な冗談を言う。
 - ・ 体調が悪そうな女性に「今日は生理か」、「もう更年期か」などと言う。
 - ・ 「結婚はまだか」、「子どもはまだか」と執拗に尋ねる。
 - ・ 性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とする。
 - ・ 相手の性的指向や性自認をからかひやいじめの対象とする。
 - ・ 雑誌のグラビア等の卑猥な写真・記事等をわざと見せ、読み上げ、又は話題にする。
 - ・ 身体を執拗に眺め回す。
 - ・ 食事、酒宴、デート等にしつこく誘う。
 - ・ 性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・電子メールを送る。
 - ・ 肩を揉むなど、身体に不必要に接触する。

- 性別により差別しようとする意識等に基づくもの
 - ・ 「女には仕事は任せられない」、「女性は職場の花であればいい」、「女 みたいな考え方をするな」、「もう少し女らしい服装をしたらどうか」、「女性なのに気が利かない」、「男のくせに根性がない」などと言う。
 - ・ 「男の子、女の子」、「お嬢さん、おねえさん（おねえちゃん）」、「おじさん、おばさん」と呼ぶ。
 - ・ 女性に対して、幼児に対する話し言葉で話し掛ける。
 - ・ 女性であるというだけで職場でお茶入れ、掃除、私用等を強要する。（非常勤職員であることを理由としても、これらのことを強要してはならない。）
 - ・ 女性であることを理由として、軽易な仕事のみをさせる。
- 職場外において特に起こりやすいもの
 - ・ 性的な関係を強要する。
 - ・ 酒席で、あらかじめ上司の側に座席を指定したり、女性職員を各テーブルに均等に座るよう強要する。
 - ・ カラオケのデュエット、お酌、ダンス等を強要する。
 - ・ 男性という理由で、飲酒を無理強いする。

2 パワーハラスメント

パワハラには6つの種類がある。なお、パワハラについて、上司の部下に対する注意・指導等は業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が職員のキャリアを高める上で必要な場合もあるが、注意・指導する側は必要と考えても、受ける側は不愉快に感じることもあり得る。パワハラかどうかの判断においては、こうした受け手の主観的な感情は基準とされず、本来業務の範囲を超えているか、客観的に見て該当するか否かが基準であり、社会通念上必要と認められる程度の注意・指導は、受け手がどのように感じようともパワハラではない。（「客観的」については第3の2を参照のこと）

① 暴行・傷害（身体的な攻撃）

暴行・傷害は、業務の遂行に関係するものであっても「業務の適正な範囲」には含まれない。

【具体例】

- ・ 殴打、足蹴りを行う。
- ・ 部下職員の意見が気に入らないと、書類を投げつけたりする。

② 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）

【具体例】

- ・ 職員に対して、「こんな間違いをするやつは辞めてしまえ」、「おまえは 給料泥棒だ」などと、指導のレベルを超えた叱責をする。
- ・ 仕事のやり方を具体的に指導することなく、「仕事を失敗したのは、暗い性格のせいだ。何とかしろ。」などと、人格を否定するような発言（相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な発言を含む。）をする。
- ・ 仕事上の間違いに対して、執拗に何度も反省文の提出を命じる。
- ・ 仕事上の些細な間違いに対して、「おまえは小学生か」、「仕事のやり方が下手だ」などと皆の前で、長時間にわたる厳しい叱責や大声での威圧的な叱責を繰り返し行う。
- ・ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の職員宛に送信する。
- ・ 職員の意見が気に入らないと、椅子を蹴飛ばす。

【該当しないと考えられる例】

- ・ 遅刻や服装の乱れなど社会的ルールやマナーを欠いた言動・行動が見られ、再三注意してもそれが改善されない職員に対して強く注意する。
- ・ 業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った職員に対して、強く注意する。

③ 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）

【具体例】

- ・ 自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長時間にわたり別室に隔離する。
- ・ 一人の職員に対して、同僚が集団で無視や注視する、回覧物を回さないなどして、職場で孤立させる。

【該当しないと考えられる例】

- ・ 新規採用職員を育成するために短期間集中的に個室で研修等の教育を実施する。
- ・ 処分を受けた職員に対し、通常の業務に復帰させる前に、個室で必要な研修を受けさせる。

④ 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求）

【具体例】

- ・ 長時間にわたる肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で、勤務に直接関係のない作業を命じる。

- ・ 新規採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
- ・ 職員に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。
- ・ 複数名で行ってきた大量の業務を一人の部下に全部押しつけ、明らかに実現不可能であるにもかかわらず、期限内にすべて処理するように命じる。
- ・ 必要性が乏しいにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。

【該当しないと考えられる例】

- ・ 職員を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる。
- ・ 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる。

- ⑤ 業務上の合理性なく、著しく能力や経験に見合わない業務を命じることや仕事を与えない（過小な要求）

【具体例】

- ・ 管理職である職員を退職させるため、誰でもできる業務を行わせる。
- ・ ある部下を仕事ができない人間だと決めつけ、何の説明もなく役職に見合った業務を全く与えない。
- ・ 業務上の意見を言った部下に対して、理由もなく仕事を与えないなどのペナルティを科す。

【該当しないと考えられる例】

- ・ 職員の能力に応じて、業務内容や業務量を軽減する。

- ⑥ 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

【具体例】

- ・ 職員を職場外でも継続的に監視したり、私物となる写真を撮影したりする。
- ・ 職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報を、当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露する。（職員は、機微な個人情報の取扱に十分留意する必要がある。）
- ・ 合理的な理由がないにもかかわらず、一身上の問題など仕事以外のことに執拗に干渉する。
- ・ 交際相手の有無を聞いたり、過度に結婚を推奨する。

【該当しないと考えられる例】

- ・ 職員の業務や生活への配慮を目的として、職員の家族の状況等についてヒアリング

を行う。

- ・ 職員の了解を得て、その職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す。

④から⑥までについては、業務上の適正な指導との線引きが必ずしも容易でない場合がある。こうした言動が「業務の適正な範囲を超える」かどうかの判断は、業務上の必要性、他の職員との比較など多角的に行われる必要がある。また、行為が継続的に行われているかどうかによっても左右される。

3 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

このハラスメントには2つの類型がある。

① 制度等の利用への嫌がらせ型

妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により勤務環境が害されるもの。

ア 不利益な取扱いを示唆するもの

職員が、制度等の利用の請求等をした旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求等をしたこと若しくは制度等の利用をしたことにより、上司がその職員に対し、昇任、配置換等の任用上の取扱いや、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

- ・ 時間外勤務の免除について相談してきた職員に「時間外勤務ができない人は評価できない」と言う。

イ 制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの 制度等の利用等の請求又は利用等をしたときに、それを止めさせる若しくは止めざるを得ないようにすること（なお、客観的にみて阻害されるものに限る。）。

【具体例】

- ・ 育児休業の取得を相談してきた部下に「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言い、取得をあきらめざるを得ない状況にさせる。
- ・ 介護休暇を請求すると言う同僚に「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言ったところ、同僚から「でも自分は請求したい」と再度言われたが、繰り返し同様の発言をして取得をあきらめざるを得ない状況に追い込む。

ウ 制度等を利用したことについて嫌がらせ等をするもの

職員が制度等の利用をしたことにより、上司又は同僚がその職員に対し、繰り返し若しくは継続的に、嫌がらせ的な言動をすること、業務に従事させないこと又は専ら雑務に従事させること（当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うこと等を含む。）

なお、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な悪影響が生じる等、その職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものを言う。

【具体例】

- ・ 「時間外勤務の制限をしている人に重要な仕事はさせられない」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみをさせ、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- ・ 「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ」と繰り返し又は継続的に言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

② 状態への嫌がらせ型

職員が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により勤務環境が害されるもの。

ア 不利益な取扱いを示唆するもの

職員が、妊娠等をしたことにより、上司がその職員に対し、昇任、配置換等の任用上の取扱いや、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

- ・ 妊娠を報告してきた部下に「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言う。

イ 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの

職員が妊娠等をしたことにより、上司又は同僚がその職員に対し、繰り返し若しくは継続的に、嫌がらせにあたる言動をすること、業務に従事させないこと又は専ら雑務に従事させること（当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うこと等を含み、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務に重大な悪影響が生じる等当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるようなものをいう。）。

【具体例】

- ・ 「妊婦はいつ休むか分からないから仕事は任せられない」と繰り返し又は継続的に言う。
- ・ 「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言う。

第2 職員に望まれる事項

1 ハラスメントの加害者とならないために

人は自分のことは正しく見えないものであり、それが自分の言動は正しいという勝手な思い込みになって、ハラスメントを招くケースは多い。すべての職員は 次の点に留意し、自身が加害者にならないようにすること。

(1) ハラスメント別の留意事項

① セクハラ

ア 性に関する言動に対する受け止め方には個人差があり、行為者にとっては親しさを表すつもりで言動であったとしても、本人の意図とは別に相手 や周りの人を不快にさせる場合があること。

イ この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な思い込みをしないこと。

ウ 相手とは良好な人間関係ができているという勝手な思い込みをしないこと。

② パワハラ

ア 業務上の命令や指導のつもりであっても、適正レベルを超え、精神的・身体的苦痛を与えるものは、パワハラに該当すること。

イ 「口が悪いのは愛情の裏返し」、「毒舌も個性」などと勝手に思い込まないこと。

ウ 相手との良好な人間関係が形成されているので、「この程度でパワーハラスメントと思われるわけがない」などと勝手に思い込まないこと。

③ 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

ア 妊娠、出産、育児又は介護に関する否定的な言動（その職員に直接行わない言動も含まれる）は、このハラスメントの原因や背景となること。

イ そもそも、仕事と妊娠、出産、育児又は介護とを両立するために支援の制度や措置があること。

(2) すべてのハラスメントに共通する留意事項

- ① 相手が拒否し、又は嫌がっていることがわかった場合には、同じ言動を決して繰り返

返さないこと。

- ② ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないこと。
- ③ ハラスメントは職場だけで起こるものではなく、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会等の酒席のような場など勤務時間外におけるハラスメントについても十分注意する必要があること。
- ④ 行政サービスの相手方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及び委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者との関係にも注意しなければならないこと。
- ⑤ 電話、ファックス、電子メール等により、恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当すること。

2 ハラスメントを受けた者

ハラスメント行為者は、自身の言動がハラスメントと受け取られていることに気づいていない場合が多いため、ハラスメントを無視したり受け流したりして一人で我慢しているだけでは、必ずしも状況が改善されるとは限らない。心身の健康を害したり、職務の遂行に支障をきたしたりといった深刻な被害に発展させないため、また、他に被害者を作らないためにも、次のような行動が望まれる。

- ① 相手に対して明確に意思表示をすること。はっきりと拒否や抗議等の意思表示をすることが重要であり、直接相手に言いにくい場合は、手紙等の手段をとるという方法もある。
- ② ハラスメントを受けた日時、内容等について記録しておくこと。
- ③ 相談担当職員や身近で信頼できる同僚又は知人等に相談すること。

3 ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者

職員は、ハラスメントに気づいたときには、ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐためにも、次のような対応をとることが必要である。

- ① 職場内のハラスメントについて問題提起する職員を逆に問題視するようなことをしないこと。また、ハラスメントの問題を当事者間の個人的な問題として片づけないこと。
- ② ハラスメントとみられる言動を行った者に、職場の構成員として注意を促すこと。
- ③ 被害を受けているケースを見聞きした場合には、声をかけて相談に応じること。

4 ハラスメントに関する相談を受けた者

相談を受けた者は、以下のことに留意し、被害者の思いに耳を傾けるとともに、その信頼を裏切らないよう、問題の解決につながるような建設的なアドバイスをし、対応するよう心がけること。また、ケースによっては相談者の同意を得た上で、所属長等所属の管理監督者、相談窓口にご相談すること。

- ① 相談者のプライバシーを守ること。
- ② 相談者の意思を無視し、相談者の一方的な譲歩、犠牲において解決しようとするのは、相談者を更に傷つけることになること。
- ③ 興味本位に話を聞くことや無理に聞き出すことは避け、相談者の問題を十分に理解し、受け止めること。

第3 相談への対応

1 相談体制

(i) 相談窓口とその相談員は次のとおりとする（ハラスメントの防止に関する指針より）。

相談窓口	相談員
各所属	所属のハラスメント相談員
本社 総務部	代表者が指名するハラスメント相談員

(2) 相談員は、別紙「相談の流れ」に照らして対応等を行い、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。その際、相談員は、別紙様式の相談記録簿により相談の内容を整理し、相談を申し出た職員に対し助言等を行うものとする。

(3) 相談の申出は、面談、手紙、電話、電子メール、FAXいずれによってもできるものとする。

(4) 匿名での相談には原則として応じないものとするが、情報として記録し保管するものとする。

(5) 県民、他の事業主が雇用する労働者、インターンシップの学生、学校の生徒等が被

害者である場合に、それらの者からの相談、及び、それらの者が行為者である場合の職員からの相談については、その職員の所属のハラスメント相談員をはじめ、所属の上司（所属長及び管理監督者）、部局ハラスメント相談員、人事課ハラスメント相談員が適宜連携して対応するものとする。

(6) 最初の相談窓口はどこでもよいものとしているが、調査については、まず所属が行うこととする。一方、案件によっては、また、調査が進むにつれて、所属で調査し結論（処分等）を出すことが困難、不適當になることがあると考えられる。案件の内容や推移の仕方によるので一概には言えないが、概ね次のようなケースは人事課に引き継ぎを相談されたい。

- ・ 行為者が本庁課長級以上の職員である場合
- ・ 所属による調査が、当事者（特に行為者）の非協力的な態度により行き詰まった場合
- ・ 両者の主張の相違が甚だしい場合
- ・ 警察が捜査を行っている場合

2 相談を受ける者の基本的な心構え

相談を受けるのは、上司、同僚、相談員であつたりするが、共通して次に留意すること。

- ・ 当事者間の個人的問題として片付けることのないように意識すること。
- ・ 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。
- ・ 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- ・ 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。なお、関係者のプライバシーには、性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報も含む。
- ・ 相談を受けた場合において、相談をしたことを理由として、当該相談者に対して不利益な取扱いをしないこと。
- ・ パワハラに該当するか否かは、主に受け手の気持ちで判断するセクハラとは異なり、客観的に見て該当するかどうかの判断が必要であること。

【「客観的」とは】

上司の部下に対する注意・指導等は業務遂行上不可欠であり、時には厳しい叱責が職員のキャリアを高める上で必要な場合もあるが、注意・指導する側は必要と考へても、受ける側は、不愉快に感じることもあり得る。

パワハラの判断は、こうした受け手の主観的な感情は判断基準とはされ、本来業

務の範囲を超えているか、「客観的に見て」該当するか否かであり、社会通念上必要と認められる程度の注意・指導は、受け手がどのように感じようともパワハラではない。

客観的に見て該当するといえるためには、不適切な言動が継続的に行われることが要件とされており、一度だけでは直ちにパワハラに該当するとはいえないが、回数を重ねると該当する危険性が高まる。

また、言動が暴力・脅迫・侮辱などの刑法に該当する場合や、法律違反行為の強要に該当する場合等は、一度の言動でも、パワハラに該当することがある。

3 相談の進め方

相談を受けた上司や相談員が採るべき具体的な対応は次のとおりであるが、事案の内容など必要に応じて、更に職位が上の上司や人事課の相談員の助言を受けたり、相談対応そのものをそれらの者と共同で行う、あるいはそれらの者に引き継ぐことも選択肢となる。

(i) 相談者からの事実関係等の聴取

① 聴取場所・体制 相談の内容を相談者以外の者に見聞きされないよう、周りから遮蔽された場所で行うこと。また、聴取者の捉え方の違いや、言った、言わないなど相談内容の的確な把握のため、相談者の了解の下、聴取する場合は2名で行うのが望ましい。

② 相談者が求めているものの把握

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、喪失した利益の回復、謝罪要求等・過去の言動に対する対応など、相談者が求めていることを把握すること。

③ 時間的余裕やメンタルヘルスの確認

相談者の心身の状況等から判断して、相談への対応に当たり、どの程度の時間的な余裕があるのかを把握すること。

相談者が、メンタルヘルス不調を訴えている場合、人事課が実施している福利厚生事業の各種窓口を紹介するほか、必要に応じ、医療機関の受診を勧めること。

④ 話の聴き方

相談者の主張に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聞くこと。

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、話が逸れることも想定されるが、次の点に留意し忍耐強く聴くよう努めること。

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 客観的な事実の把握に努めつつ、共感を示しながら聴くこと。

⑤ 事実関係として把握すべき事項

- ・ 当事者（被害者及びハラスメント行為者とされる職員（以下「行為者」という。)) 間の関係
- ・ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- ・ 相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。
- ・ 上司に対する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、他に目撃者がいるかを把握すること。

⑥ セクハラは、受ける側が精神的苦痛を感じるか否かが判断基準とされているため、相談を受ける職員は、受けた側の立場に立って判断すること。これに対して、パワハラや妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについては、受け手の主観的な感情は判断基準とはされておらず、本来業務の範囲を超えているか「客観的に見て」どうかにより判断される。

⑦ 聴取内容の確認と記録 聞き違い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、聴取事項を書面で示したり、復唱するなどして相談者に確認すること。また、聴取した事実関係等については、必ず記録に残すこと。

(2) 行為者からの事実関係等の聴取

① 相談者の了解

原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要があるが、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。ただし、比較的軽微なものや、対応に時間的な余裕がある場合等については、管理監督者の観察や指導による対応が適当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こと。

② 弁明の機会の付与

行為者から事実関係等を聴取する場合は、十分な弁明の機会を与えること。

③ 話の聴き方

行為者から事実関係等を聴取するに当たっては、事実関係が明らかになるまでは加害者と断定されたものではないことから、その主張にも耳を傾け、丁寧に話を聞くなど、上記(i)を参考に適切に対応すること。

④ 職員以外の者が行為者である場合の対応

職員以外の者が行為者の場合、部局のハラスメント相談員、人事課ハラスメント相談員と協議の上、必要に応じて、職員以外の者を雇用する事業主に事実関係の確認への協力を求めること。

(3) 第三者からの事実関係等の聴取

① 第三者からの聴取が必要な場合

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場合等は、第三者から事実関係等を聴取することも必要である。

② 相談者の了解

第三者から事実関係等を聴取する場合には、必ず相談者の了解を得た上で実施すること。聴取の際には、情報の漏洩は、事態の深刻化を招く恐れもあることから、守秘義務について十分説明した上、上記(i)を参考に適切に対応すること。

(4) 聴取後の対応

相談について具体的な措置を講じる場合は、主管課長及び総合調整主幹等と協議の上、行うこと

① 上司、ハラスメント相談員、人事課等への報告・相談

相談を受けた職員の立場の違い等により、必要に応じて所属長や班長などの上司、ハラスメント相談員、人事課等への報告や相談を要する場合は考えられる。その場合は、必ず相談者に了解を得るとともに、誰に（どこに）報告・相談して良いか確認してから行うこと。

② 管理職員に対する要請

行為者とされる職員の管理職員に対し、状況の観察及び問題があると認められる言動がある場合、適宜注意するよう要請すること。

③ 行為者に対する注意

行為者とされる職員に対し、その言動がハラスメントに該当する場合、直接注意すること。職員以外の者が行為者の場合、(i)⑤による調査を踏まえ、行為者を雇用・管理監督する事業主等に対し、注意等、必要な措置を求めること。

④ 相談者に対する説明

相談に基づいて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。なお、対応に時間を要する場合には、対応状況等について、適宜、相談者に中間的に進捗状況を説明し、相談者が不信・不安感を募らせることのないようにすること。

⑤ 当事者間の斡旋

当事者間のコミュニケーション不足に起因すると認められる場合等においては、双方の主張の要点を確かめ、当事者間の話し合いを促すなどして、相互の誤解や行き違いの解消に努めること。

(5) 相談の記録

- ① 相談を受けた場合は、ハラスメントに関する相談記録簿（「ハラスメントの防止に関する指針について」の別紙様式、以下「記録簿」という。）により、処理内容等を記録すること。その際、相談者の心身の状況等から時間的余裕がない場合や、人事上の措置が必要と考えられる場合、早急に人事課に記録を提出すること。
- ② 相談が解決した場合は、記録簿に問題処理のためにとった具体的な対応及びその結果等を記載して、人事課に提出すること。
- ③ 関係者等に事実の確認等を行った時点又は解決に向けて一定の対応をした時点において、解決が困難と認められる場合は、記録簿に解決が困難と判断した理由、事案の問題点等を記載した書面を付して、人事課に提出すること