

特定非営利活動法人ゆう

ハラスメント対応マニュアル

I. 相談・苦情への対応のために

法人におけるハラスメントに関する相談・苦情を受けた場合は、本マニュアルに基づき迅速かつ適切に対応します。

現実にはハラスメントが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、判断が難しい場合であっても、相談・苦情として受け止め、対応します。

1. 相談窓口の設置

1. 相談方法

- 。原則として面談による。
- 。電話、手紙、電子メール等でも受け付ける。

2. 相談窓口担当者

- 。男女双方を含む複数名を配置し、相談者が安心して相談できる体制とする。
- 。相談担当者には定期的に研修を行い、対応力の向上を図る。
- 。相談担当者（※法人内で指名・明記）

3. 適切な対応のために

- 。相談・苦情への対応は、別添フローチャートに従う。

2. 相談窓口担当者の心得

1. 初期対応は極めて重要であり、適切・迅速に行う。
2. 相談者や関係者のプライバシー・名誉を尊重し、秘密を厳守する。
3. 公正かつ真摯な態度で、丁寧に聴き取る。
4. 相談者が面談を希望しない場合は、電話・メール等による相談も認める。
5. 相談者の不安を取り除きながら、問題解決の方向性を共に考える。
6. 行動を起こす場合は、その都度相談者の意向を確認する。
7. 長期化する可能性がある場合は見込み期間を説明し、進捗を共有する。
8. ハラスメントか否かにこだわらず、放置すればハラスメントになり得る行為も対象とする。

3. 相談・苦情の受け方

1. 聴取内容の確認

- 。相談者と行為者の関係（職員・利用者・家族・ボランティア等）
- 。問題とされる言動が「いつ・どこで・どのように」行われたか
- 。行為者に対して相談者がどう感じ、どのように対応したか
- 。相談者以外にも同様の言動があるか
- 。上司・管理者への相談の有無
- 。現在の相談者と行為者の関係

2. 留意点

- 本人の了解を得たうえで、相談内容を記録に残す。
- 相談者の求める対応（中止・謝罪・環境改善など）を的確に把握する。
- 相談者の様子を観察し、緊急度を見極める。
- 解決方法や手順を説明し、当面の対応について助言する。

3. 相談対応後の連携

- 事実確認や対応は、苦情処理担当と連携して行う。
- 他者へ接触する場合は、事前に相談者の同意を得る。

Ⅱ. 事後の迅速・適切な対応のために

1. 苦情処理担当

- 公正かつ客観的に対応するため、相談窓口のほかに苦情処理担当を置く。
- 苦情処理担当は「管理者」および「理事（必要に応じて）」とする。

2. 迅速な事実確認

1. 苦情処理担当は速やかに事情聴取を行う。
2. 確認内容や対応状況は記録し、適切に保管する。
3. 必要に応じて応急措置を講じる。
4. 被害者からの事実確認は慎重に行い、二次被害防止に配慮する。
5. 加害者から事情を聴取し、十分な弁明の機会を保障する。
6. 当事者の主張が食い違う場合は、第三者（同僚・関係者）からも確認を行う。

3. 事実に基づく適正な対処

1. 相談・協力を理由に不利益を与えない。
2. 事案の深刻度や緊急性に応じて以下の措置をとる：
 - 注意・指導・言動の中止命令
 - 監督者による観察・改善指示
 - 配置転換や距離を取るための措置
 - 関係改善への支援
 - 不利益を受けた場合の回復措置
 - 必要に応じたメンタルケアの提供
 - 就業規則に基づく懲戒処分
3. 措置内容は当事者に説明する。
4. 法人全体で再発防止策を講じる。

Ⅲ. 再発防止

- 職員・ボランティアへの研修を定期的実施する。
- 相談窓口やマニュアルの周知を徹底する。
- 定期的に法人内での運用状況を点検し、必要に応じて改訂する。