

ハラスメント対応マニュアル

2025 年 9 月 1 日 規程

本マニュアルは、「職場におけるハラスメントの防止に関する規程」および「就業規則」に基づき、ハラスメントに関する相談・苦情に適切に対応するために定めます。ハラスメントは「服務規程」で禁止されており、ハラスメント行為が確認された場合は「懲罰規程」に則り厳正な処分を行います。

第1章 相談窓口と通報窓口

1. 相談・苦情の受付

ハラスメントに関する相談・苦情は、ハラスメントが発生している場合だけでなく、その恐れがある場合や、該当するか否かが微妙な場合でも幅広く受け付けます。相談は面談を原則としますが、電話、文書、電子メールでの受付も可能です。また、「公益通報規程」に基づき、匿名での通報も可能です。

2. 相談窓口の担当者

相談窓口の担当者は複数名とし、相談者が相談しやすいよう男性と女性で構成します。担当者には定期的な研修を実施し、対応能力の向上を図ります。

- 相談責任者: 事務長、看護部長
- 相談窓口
 - 内部通報窓口: 事務長、看護部長、法人人事部
 - 外部通報窓口: 弁護士、人事労務士

第2章 相談対応の基本原則

1. 担当者の心構え

相談の初期対応は問題の拡大を防ぐ上で非常に重要です。相談担当者は以下の点を心得て、公正かつ真摯な態度で、迅速に対応してください。

- 相談者および関係者のプライバシーや名誉を尊重し、知り得た事実の秘密を厳守する。
- 相談者の直面する問題を的確に把握するために、不安感を取り除くよう配慮すること。
- 相談者の意向を確認しながら、解決に向けた行動を進めること。
- 解決に時間を要する場合は、その旨と見込みを相談者に伝え、進捗状況を定期的に報告し、不安を軽減すること。

2. 相談内容の聴取

相談を受ける際は、相談記録を正確に残すために、本人の了解を得た上で、以下の事項について丁寧に聴取・確認します。

- 相談者と行為者の関係(上司・部下・同僚・他部門等)
- 問題とされる言動が「いつ、どこで、どのように」行われたか
- 行為者の言動に対する相談者の感じ方と対応、それに対する行為者の反応
- 行為者の同様の言動について、過去に聞いたことがあるか、または他の人に対しても同様な言動がなされているか
- 相談者が求める援助内容(言動の中止、不利益の回復、謝罪、職場全体の対処等)

第3章 事実確認と対応

1. 事実確認

相談内容に基づき、相談責任者である事務長と看護部長が苦情処理担当となり、公正かつ客観的な立場で事実確認を行います⁹。

- 被害者への再確認: 相談記録に基づいて、改めて被害者に事実関係を確認します。被害者が職場に居づらくなることがないように、プライバシー保護に最大限配慮します。
- 加害者とされた者への聴取: 被害者の相談内容を説明し、事実関係の聴取を行うとともに、十分な弁明の機会を与えます。
- 第三者への聴取: 当事者双方の主張が食い違う場合は、必要に応じて同僚等からの事実確認も行います。
- 応急措置: 事実確認の過程であっても、必要に応じて被害者と加害者の引き離しなどの適切な応急措置を講じます。

2. 措置・対応

事実関係を確認した上で、問題の深刻度や緊急性に応じて、迅速かつ適正な措置を講じます。

- 行為者への措置:
 - ☐ 注意喚起、行為の中止を要請する。
 - ☐ 配置転換等、当事者を引き離すための人事上の配慮を行う。
 - ☐ 就業規則および「懲罰規程」に基づき、懲戒処分を決定する
 - ☐ 懲戒処分には、けん責、減給、出勤停止、懲戒解雇があります。

- 被害者への措置:

- 労働条件や就業環境上の不利益が生じている場合は、その回復措置を講じる。
- 精神的なショックが大きい場合には、メンタルケアに配慮する。
- 当事者への説明: 講じられた措置について、当事者に具体的に説明する。

3. 再発防止

事案が解決した後も、会社全体で再発防止策を講じます。

- ハラスメントが発生した職場や部署への研修を実施する。
- ハラスメントに関する規程やマニュアルの内容を周知徹底する。

4. 不利益な取り扱いの禁止

相談したこと、または事実関係の確認に協力したことを理由に、不利益な取扱いは一切行いません。