

ハラスメント相談プロセス

対策委員会組織

責任者 上田昌哉 委員 徳永陽子 宮地まどか

相談対応の基本原則

- 1. 秘密保持の徹底:** 相談内容や相談者の情報が外部に漏れないよう徹底し、相談者が安心して話せる環境を確保します。
- 2. 不利益な扱いの禁止:** 相談や通報を理由に、相談者が解雇、異動、減給などの不利益な扱いを受けないことを明確に伝えます。
- 3. 記録の作成:** 事実関係を正確に把握するため、日時、場所、関係者、具体的な内容、証拠の有無などをメモに取り、記録を作成します（本人の許可を得た上で録音することも検討）。
- 4. 心身のケア:** 精神的・身体的な不調がある場合は、産業医やカウンセラー、専門医などに相談し、必要であれば人事労務担当者にも伝えます。

具体的な対応フロー

相談の受付: まずは相談窓口の担当者が話を聞きます。相談者に対し、秘密は守られること、不利益な扱いは受けないことを改めて説明します。

事実関係の調査: 相談内容に基づき、公平かつ客観的に事実関係を調査します。この際、相談者の許可なく調査を進める範囲には注意が必要です。

適切な措置の実施: 事実が確認された場合、関係法令や社内規定に基づき、違反行為の是正措置や関係者への処分を検討・実施します。

相談者へのフィードバック: 調査の進捗状況や結果、講じられた措置について、可能な範囲で相談者に報告します。これにより、相談者に安心感を与え、

制度への信頼を維持します。 再発防止策の策定と実行: 同様の事態の再発を防ぐため、組織全体での改善策を策定し、実行します。

再発防止策: 調査結果に基づき、ハラスメント防止マニュアルの周知徹底や研修を行い、同様の事態が起きないよう対策を講じます。

利用者・家族からのハラスメント（カスハラ）対策: 利用者や家族からの理不尽な要求にも適切に対応し、職員の安全を守るための対応マニュアルも必要です。

※必要な場合は山下法律事務所に相談