

ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

長崎県教育委員会

1 苦情相談への対応

ハラスメントが発生した場合のみならず未然防止のためにも、気軽に苦情相談ができる体制を整え適切に対応していくものとする。

また、苦情相談に対応するにあたっては、ハラスメントをさらに誘発するなど被害が深刻化することのないよう、被害者の立場で考え、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認し、事案の内容、状況に応じ、適正に対処する必要がある。

(1) 苦情相談を受ける体制

- ① 職員等からのハラスメントに関する苦情相談には、相談員が窓口となること。
また、学校内での対応が困難な苦情相談については、職員等からの直接の苦情相談も含め、高校教育課（行為者が事務職員の場合は教職員課、会計年度任用職員の場合は各任用所属）に配置された相談員が窓口となり、必要に応じて助言等を行うこととする。
- ② 各学校における児童生徒及びその保護者からの苦情相談を受ける窓口については、相談員の他に各学校長が新たに設けるか、既に校務分掌にある教育相談部等の職務として位置づける等、明確なものとする。
- ③ 児童・生徒及び保護者に対して「県立学校におけるハラスメントの防止等に関する要綱」の趣旨、内容及び相談員の氏名を早急に周知すること。
- ④ 児童・生徒及び保護者への周知にあたっては、学年集会や全体集会及びPTA総会等を利用して、相談員が行うことが望ましいこと。

(2) 苦情相談を受ける際の基本的な心構え

職員等からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- ① 被害者を含む当事者にとって最善の解決策は何か（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。
- ② 事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。
- ③ 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。

(3) 苦情相談を受ける際に相談員が留意すべき事項

- ① 苦情相談を受ける際には、苦情相談を行う職員等（以下「相談者」という）の希望する性の相談員を含め、原則として複数で対応すること。
- ② 相談者が同僚職員等の同席を求める場合は、その同僚職員等も交えて苦情相談に対応すること。
- ③ 相談員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- ④ 苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないよう周りから遮断した場所で行うこと。

(4) 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意する必要がある。

① 相談者の求めるものを把握すること。

例えば、性的な言動が継続中であり、今後も発生が見込まれる言動への対応（将来の言動の抑制等）を求めるものであるのか、又は喪失した利益の回復、過去にあった言動に対する対応（謝罪等）を問題にするものであるのかについて把握する。

② どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのか把握する。

③ 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聞くこと。

特に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ない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

④ 事実関係については、次の事項を把握すること。

ア 当事者（被害者及び行為者とされる者等）間の関係

イ 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。

ウ 相談者は、行為者とされる者に対してどのような対応をとったか。

エ 監督者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、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

⑤ 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正、聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

⑥ 聴取した事実関係等については、必ず別紙様式「苦情相談記録表」に記録し、当該記録を厳重に保管すること。

(5) 行為者とされる者からの事実関係等の聴取

① 原則として、行為者とされる者から事実関係等を聴取すること。

② 行為者とされる者から事実関係等を聴取する場合には、行為者とされる者に対して十分な弁明の機会を与えること。

③ 行為者とされる者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者とされる者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応すること。

(6) 第三者からの事実関係等の聴取

当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、それだけでは事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取することも必要であること。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応すること。

(7) 事実関係等の聴取後の具体的対応

- ① 監督者は、被害者や行為者とされる者に対して、一律に何らかの対応をするのではなく、ハラスメントの対応や緊急性の有無などを考慮しながら、事実に則して適切な対応を行うこと。

主な対応策としては、以下のようなものが考えられる。

ア 状況等を注意深く観察する。

イ 行為者とされる者に当該職員の同僚等を通じ間接的に注意を促す。

ウ 行為者に、その言動がハラスメントに該当することを直接注意する。或いは被害者に対する謝罪を促す。

エ 被害者に対して自分の気持ちを明確に意思表示するよう助言する。

オ 当事者間の斡旋を行う。

- ② 苦情相談に関し、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。

(8) 児童・生徒又は保護者に係る苦情相談について

児童・生徒又は保護者に係る苦情相談への対応については、上記事項に留意するとともに、当該児童・生徒の心身の発達段階等を十分に考慮し、修学環境を悪化させないように配慮すること。

2 問題処理のための具体的な対応例

相談員が、苦情相談に対応するに当たっては、ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事例に即して柔軟に対応することが基本となることは言うまでもないが、具体的には、事例に応じて次のような対処が方策として考えられる。

(1) ハラスメントを受けたとする職員等からの苦情相談

- ① 相談員が監督者でない場合、相談員が監督者に対し、行為者とされる者に指導するよう要請する。

(例)

職場内で行われるハラスメントのうち、その対応に緊急性がないと判断されるものについては、職場の監督者に状況を観察するよう要請し、行為者とされる者の言動のうち問題があると認められるものを適宜注意させる。

- ② 相談員が監督者である場合、行為者に対して直接注意する。

(例)

性的なからかいの対象にするなどの行為を頻繁に行うことが問題にされている場合において、行為者とされる者は親しみの表現として発言等を行っており、それがセクシュアル・ハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が行為者とされる者に対し、その行動がセクシュアル・ハラスメントに該当することを直接注意する。

(例)

部下への指導に暴言や執拗な非難などが繰り返される場合において、行為者とされる者に、

それがパワー・ハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が行為者とされる者に対し、その行動がパワー・ハラスメントに該当することを直接注意する。

(例)

学級担任の先生から、必要がないのに身長や体重を聞かれたり、異性関係に関することを話題にされたりする場合において、それがセクシャル・ハラスメントであるとの意識がない場合には、相談員が行為者とされる者に対し、その行動がセクシュアル・ハラスメントに該当することを直接注意する。

③ 被害者に対して助言をする。

(例)

職場の同僚から好意を抱かれ食事やデートにしつこく誘われるが、相談者がそれを苦痛に感じている場合については、相談者自身が相手の職員に対して明確に意思表示をするよう助言する。

④ 相談員が監督者である場合、当事者間のあっせんを行う。

(例)

被害者がハラスメントを行った行為者に謝罪を求めている場合において、行為者も自らの言動について反省しているときには、被害者の要求を行為者に伝え、行為者に対して謝罪を促すようあっせんする。

(2) ハラスメントであるとの指摘を受けたが納得がいかない旨の相談

(例)

昼休みに自席で週刊誌のグラビアのヌード写真を周囲の目に触れるように眺めていたところ、隣に座っている同僚の女性職員から、他の職員の目に触れるのはセクシュアル・ハラスメントであるとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談があった場合は、相談者に対し、周囲の職員が不快に感じる以上はセクシュアル・ハラスメントに当たる旨注意喚起する。

(例)

事務処理の誤りがあった部下職員に対し、厳しく指導を行っていたところ、パワー・ハラスメントであるとの指摘を受けたが、納得がいかない旨の相談があった場合は、相談者に対し、暴言や執拗な非難がなされたことを確認し、そうした言動はパワー・ハラスメントに当たる旨注意喚起する。

(3) 第三者からの苦情相談

(例)

同僚の女性職員がその上司から性的なからかいを日常的に繰り返し受けているのを見て不快に思う職員からの相談があった場合には、同僚の女性職員及びその上司から事情を聴き、その事実がセクシュアル・ハラスメントであると認められる場合には、その上司に対して監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。

(例)

同僚の職員が上司から指導の範囲を超えた言動を受けたり、仕事以外の事柄を強要されるとの相談があった場合には、同僚の職員及びその上司から事情を聴き、その事実がパワー・ハラスメントであると認められる場合には、その上司に対して監督者を通じ、又は相談員が直

接に注意を促す。

(例)

臨時職員に執拗につきまったり、その身体に不必要に触る職員がいるが、臨時職員である本人は立場が弱いため苦情を申し出ることをしてしないような場合について、第三者から相談があったときには、本人から事情を聴き、事実が認められる場合には、本人の意向を踏まえた上で、監督者を通じ、又は相談員が直接に行為者とされる者から事情を聴き、注意する。

(例)

同じクラスの生徒が、教科担当の先生から指導の範囲を超えた特別課題の提出を強要されたり、休み時間や放課後など必要以上に指導されているとの相談があった場合には、同じクラスの生徒及び関係職員から事情を聴き、その事実がパワー・ハラスメントであると認められる場合には、その教科担当の先生に対して監督者を通じ、又は相談員が直接に注意を促す。