

一般社団法人日本行動分析学会 ハラスメント相談窓口対応マニュアル

1. 相談窓口担当者の基本的な心構え

- ・相談は公正真摯な態度で、丁寧に聞くこと。
- ・相談者やその相談内容に関係する者のプライバシーや名誉などを尊重し、知り得た事実の秘密を厳守すること。
- ・相談者が面接による相談を望まない場合は、手紙、電話等の方法によることも教示すること。
- ・解決に時間を要するおそれのある場合は、相談者にその旨を伝え、その後も、相談者に不安を与えないため、進捗状況を知らせながら進めること。
- ・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。
- ・事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること。

2. 相談受付業務の進め方

(1) 基本的な進め方

- ・相談者からの相談を受ける際は、原則 2 名で対応すること。
- ・担当者は相談に適切に対応するため、プライバシーに配慮しつつ相互に連携し、協力すること。
- ・相談を受ける際、その内容を第三者に見聞きされないよう周りから遮断した場所で行うこと。
- ・客観的な事実の把握に努めつること

※匿名の相談について

⇒行為者への事実関係等の聴取など、解決に向けた行動が制限されることを相談者に伝える。また、匿名という制限の中でできることを行う。

(2) 相談者への事実確認

別紙相談票にもとづき、下記情報を収集、理事会に報告する。

①事実関係の確認

- ・当事者（相談者及びハラスメント行為者とされる学会員（以下、行為者））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。
- ・相談者はその行為に対してどのように感じた（感じている）のか。
- ・相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。
- ・周囲に相談を行っているか。
- ・主張内容は当事者のみが知りえるものか、他に目撃者がいるのか。

②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、相談への対応にどの程度の時間的余裕があるかを把握する。

③相談内容の確認と記録

聞き違いの修正、聞き漏らしや言い忘れた事項の補充のため、聴取した内容を書面で示す、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。

④相談受付後の流れの説明

相談票の内容をもとに調査の必要性の有無について検討し、調査の必要ありと判断した場合のみ対策チームを発足して調査を行う旨を伝える。