

平成24年9月27日

理事長 裁定

I 基本的な心構え

独立行政法人国立高等専門学校機構（以下「機構」という。）における教職員（役員及び機構で就労する派遣職員等を含む。以下同じ。）、学生（科目等履修，研究生，聴講生等学校で修学する者を含む。以下同じ。）及び関係者（学生の家族，取引関係業者等，教職員と業務上の関係を有する者（教職員及び学生を除く。）をいう。以下同じ。）等（以下「相談者」という。）からの苦情相談の対応に当たっては，相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 当事者（被害者とされる者及び加害者とされる者をいう。以下同じ。）にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つ。
- 2 事態を悪化させないために，迅速な対応を心がける。
- 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。

II 苦情相談の事務の進め方

1 苦情相談を受ける際の相談員の体制等

- (1) 苦情相談を受ける際には，相談者の意向を踏まえつつ，原則として複数の相談員で対応する。
- (2) 苦情相談を受けるに当たっては，相談者が同性の相談員の同席を望む場合には，同席するよう努める。
- (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。
- (4) 実際に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。

2 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等

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。

将来の言動の抑止等，今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか，又は喪失した利益の回復，謝罪要求等過去にあった言動に対する対応を求めるものであるのかについて把握する。
- (2) どの程度の時間的な余裕があるのかについて把握する。

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，どの程度の時間的な余裕があるのかを把握する。
- (3) 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く。

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，中断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，忍耐強く聴くように努める。
- (4) 事実関係については，次の事項を把握する。

ア 当事者間の関係

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、加害者とされる教職員、学生又は関係者（以下「加害者とされる者」という。）等に対してどのような対応をとったか。

エ 当事者以外の上司、監督者、指導的立場にある者等に相談を行っているか。

オ 前各号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か。

(5) 聴取した事実関係等を相談者に確認する。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充をするために、聴取事項を書面で示したり、復唱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、必ず記録にしてとっておく。

3 加害者とされる者等からの事実関係等の聴取

(1) 原則として、加害者とされる者等から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、ハラスメントが学校（機構本部事務局においては、職場。以下同じ。）内で行われ比較的軽微なものであり、対応に時間的な余裕がある場合などは、当事者以外の上司、監督者、指導的立場にある者等の観察、指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

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

(3) 加害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。

4 第三者からの事実関係等の聴取

学校内で行われたとされるハラスメントについて、当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、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するとともに、関係者等の人権を尊重するために、聴取内容等について、秘密を厳守することを強く要請するなど適切に対応する。

5 相談者に対する説明

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。

III 問題処理のための具体的な対応例

相談員が、苦情相談の対応をするに当たっては、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方策が考えられる。

1 ハラスメントを受けたとする教職員又は学生等からの苦情相談

(1) 当事者以外の上司、監督者、指導的立場にある者等に対し、加害者とされる者に指導するよう要請する。

(例)

学校内でのハラスメントのうち、その対応に時間的な余裕があると判断されるものについては、当事者以外の上司、監督者、指導的立場にある者等に当事者及びその周辺の状況等の観察並びに加害者とされる者等の言動で問題があると認められる言動について、適宜注意を与えるよう要請する。

(2) 加害者とされる者に対して直接注意する。

(例)

ごく軽微なハラスメントの言動を頻繁に行うことが問題にされている場合において、加害者とされる教職員、学生等は、その言動がハラスメントであるとの意識がない場合がある。この場合には、相談員が加害者とされる者等に対し、当該言動がハラスメントに該当する旨を直接注意する。

(3) 被害者とされる者に対して指導、助言をする。

(例)

相談者が軽微なハラスメントに該当すると思われる言動について苦痛に感じている場合は、相談者自身が相手の教職員等に対して明確に拒否の意思表示をするよう助言する。

(4) 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加害者とされる者に謝罪を求めている場合において、加害者とされる者も自らの言動について反省しているときには、被害者の要求を加害者とされる者に伝え、加害者とされる者に対して謝罪を促すようあっせんする。

(5) 人事上必要な措置を講じるため、人事担当者等との連携をとる。

(例)

ハラスメントの内容がかなり深刻な場合で、被害者と加害者とされる者とを同じ場所で勤務させることが適当でないと判断される場合などには、人事担当者等との十分な連携の下に当事者について人事異動等の措置をとることも必要となる。

(6) 教育上、修学上の措置を講じるため、教育に関する責任者等との連携をとる。

(例)

ハラスメントの被害者が学生で加害者とされる者が教員の場合、その内容が深刻なときは、学生の教育に責任を持つ役職者等との連携をとり、教科担任、指導教員等を変更（交替）する措置をとることも必要になる。

2 第三者からの苦情相談

(例)

ハラスメントと思われる言動をしている教職員を見た同僚等から相談があった場合には、その教職員及びその同僚等から事情を聴き、その言動がハラスメントであると認められる場合には、その教職員に対して、当事者以外の上司、監督者、指導的立場にある者等を通じ、又は相談員が直接に注意を行う。

(例)

非常勤教職員又は学生がハラスメントを受け、当該非常勤教職員又は学生である本人は、立場が弱いため苦情を申し出ることを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、ハラスメントの事実が認められる場合には、本人の意向を尊重した上で、役職者、監督者、指導教員等を通じ、又は相談員が直接に加害者とされる者から事情を聴き、加害者とされる者に注意を行う。