

沖縄県立看護大学ハラスメント相談マニュアル

(平成19年2月21日)

〔沿革〕 平成22年12月20日 改正

平成29年3月17日 改正

第1部 ハラスメント相談マニュアルの趣旨及びハラスメント相談員の位置づけ

第1章 ハラスメント相談マニュアルの趣旨

このマニュアルは、沖縄県立看護大学ハラスメント防止規程（以下、「防止規程」という。）第3章9条2項に基づき、ハラスメント相談員（以下、「相談員」という。）の業務遂行のために作成されたものである。

なお、このマニュアルでは相談を進める上で必要な事項を中心に記述したので個別のハラスメント事例への対応など手続き等については「防止規程」を参照されたい。

第2章 ハラスメント相談員の位置づけ及び役割

第1節 相談員の位置づけ

相談員は、防止規程の第9条1項（相談員）に基づいて「ハラスメントに関する苦情の相談及び申立てに対応するため」に配置されたものである。相談員には学長が委嘱する学外のカウンセラー（以下、「カウンセラー」という。）も含まれている。

第2節 相談員の任務

1 相談員の任務

相談員の任務は、防止規程第9条2項により次のようになっている。

- 1) ハラスメントに関する苦情の申立て及び相談に対応する。
- 2) 相談者から相談を受けた場合、対応についてのメニューを提示するとともに適切に対応する。対応についてのメニューとは、①通知（申立人を匿名にしたまま、相談内容を相手方に通知することで自主的対策が行われ、事態の好転を期待する）、②調整（指導教員、研究室、就労場所の変更その他修学・就労上の措置）、③調停（当事者同士の話し合い、調停案による紛争解決）、④調査（公正な調査を行い、事実関係を明らかにする）の4種類である。
- 3) カウンセラーは、相談員から引き継ぎを受けた場合、カウンセリングを行う。
- 4) 相談者が通知、調整、調停又は調査を希望する場合、相談員は学内のハラスメント防止委員会（以下、「防止委員会」という。）に報告する。
- 5) 相談者が学外機関（弁護士、病院等）の紹介を希望する場合、相談員はカウンセラーと協議する。

2 相談者の意向の尊重

ハラスメントの相談及びその対応にあたっては、相談員は相談者の意向を尊重しなければならない。また、相談員には相談者の身になって考え、励まし、アドバイスを行うことが期待されている。

3 相談員の権限

相談者が相談員による相談以上の対応を希望する場合には、「防止規程」に基づいて大学の責任で対処が行われる。従って、ハラスメントに起因する苦情の申立て及び相談以上の救済、仲介のために相手（加害者と思われる人）に接触することは相談員の権限にはない。

4 相談にあたっての遵守事項

ハラスメントの相談にあたって、相談員は「防止規程」を遵守した上でハラスメント相談マニュアル（本マニュアル）に従う。

第2部 基本的な相談マニュアル

第1章 相談の進め方の基本

第1節 相談のはじめに必要なことから

相談者との信頼関係を作ることがこの段階では重要である。そのためには、まずは真剣に、また、十分に聴く姿勢を態度で示すことが大切である。具体的には次の点に配慮が必要である。

- 1) 1回の面談では済まない可能性があることを念頭におく。
- 2) 相談者のペースで面接する。
- 3) 相談者が話すまで待つ。
- 4) 相談を受ける際には、その内容を相談員以外の者に見聞きされないよう周りから遮断した場所で行う（全学的には学生相談室が使用できる。その他については適宜調整する）。

第2節 相談者が話しはじめたときに注意する点

相談者が話しはじめても最初から問題の核心に触れることは稀である。従って、この段階でも「本章第1節 相談のはじめに必要なことから」に示した態度を維持する必要がある。さらに、次の点にも注意が必要である。

- 1) ことばを急がせない。
- 2) できるだけ相談員の意見を言わずに相談者の話を十分に聴く。

第3節 相談内容の核心に話が進んだときの留意点

1 相談者の話の傾聴

この段階では、不用意な意見をさしはさまないで相談者が話やすいように、相づちを打ち、傾聴することに心がける。傾聴とは相談者の話にひたすら耳を傾けて聴くことであり、それによって暗黙のうちに、「話を続けてよい」あるいは「相談者を尊重している」ことを伝えることができる。この段階は以下のような点に注意する。

- 1) 結論を急がない。
- 2) 相談者の理解を得て話の要点をメモする（いつ、どこで、誰が、なにを、どのように、など）。
- 3) 相談に過度に同情し、感情移入しすぎないようにする。

2 相談者の正しい理解

相談者は、自分の話を正しく理解してもらえたと思うだけで気持ちが落ち着くものである。相談

者の話を正しく理解するためには次のことが重要である。

- 1) 相談員が理解した内容が、それで正しいか相談者に確認する。
- 2) 相談員にとって理解が難しいことがらについては、相談者にさらに説明するよう求める。

第4節 相談者の話が終わったときに行うこと

相談者の話が一通り終わったときには、何が問題なのかを相談者とともに考えることになる。ただし、単純な問題は別として早急に結論を出すことは避ける必要がある。後日に結論を持ち越すときには次回の相談を何時にするか決める。

第5節 相談終了時の対応

相談者の話を十分に聴き、それで相談者が満足すれば相談は終了する。相談者がさらに対応を希望した場合は「ガイドライン」に従って必要な措置を取る。

第3部 ハラスメントへの相談マニュアル

ハラスメントの相談にあたっては、「第2部 基本的な相談マニュアル」に加えて以下の点に配慮が必要である。

第1章 ハラスメント相談にあたっての基本的な心構え

第1節 秘密の厳守

相談員は、自分の受けた相談について他人に漏らすことは原則として禁じられている。相談を相談者の希望するカウンセラーに引き継ぐ場合、あるいは防止委員会及び学生部長に報告する場合には相談者の了解を得なければならない。

第2節 プライバシー、名誉その他の人権の保護

相談者（被害者）及び相手（加害者と思われる人）を含む関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重する必要がある。相談者（被害者）に人権があるように、相手（加害者と思われる人）にも人権があり、どちらも当然守られるべきものである。

第3節 相談者の話の傾聴、正しい理解

相談者は、相談員に自分の訴えを理解してもらえるだけで気持ちが落ち着くことにつながる。相談員の意見をさしはさまず、第2部第1章第3節「相談内容の核心に話が進んだときの留意点」に述べたように、相談者の話に傾聴し、それを正しく理解するよう心がけることが重要である。

第4節 相談者の意思（意向）の尊重

事態を悪化させないために迅速な対応を心がけることは必要であるが、相談員の考え方を押しつけたり、相談員の価値観や倫理観ですべてを割り切ったりする姿勢は避けなければならない。常に相談

者の意思・意向を尊重する必要がある。

第2章 ハラスメント相談の進め方

第1節 相談者の感情への配慮

相談者は、精神的に追いつめられた状態や心理的に傷ついた状況で相談に来ることが多い。相談員は、相談者が「必死の思い」で相談にきていることを念頭に置いて対処することが重要である。また、ハラスメントから相当の時間が経ってからようやく相談に来ることができる気持ちになる場合もありうることを理解しておく。

第2節 ハラスメントについての相談者の認識

相談者が、相談のケースをハラスメントと認識していない場合もあるので、相談員の考えで一方的に決めつけないよう注意が必要である。

第3節 相談者を二重に傷つけない配慮

相談者は、先に（本章第1節 相談者の感情への配慮）述べたように精神的に追いつめられた状態や心理的に傷ついた状況で相談に来ることが多い。そうした場合、相談員の対応の仕方により相談者が予想以上に傷ついたり、誤った判断をしたりすることがあるので十分な配慮が必要である。例えば、「相談者にも落ち度がある」、「避けられたのではないか」あるいは「抵抗できなかったのか」といった捉え方は相談者を二重に傷つけることになる。相談者としては、その場面では精一杯の対応をしたことを前提に話を聴くことが重要である。

第4節 即断を避けること

この問題に関しては、即断はできるだけ避けることが必要である。

第5節 複数の相談員また同性の相談員による相談

相談者の話を正しく理解するために、複数の相談員で話を聴くこと、また相談者が話しやすくするために相談者と同性の相談員が同席するよう配慮することが望ましい。ただし、いずれも相談者の了解を得なければならない。

第6節 相談者の話への傾聴の重要性

相談者の話を語られるまま、じっくり傾聴することが重要である。これによって、第2部第1章第3節「相談内容の核心に話が進んだときの留意点」及び第3部1章第3節「相談者の話の傾聴、正しい理解」で述べたことの他に次のことも期待できる。すなわち、

- 1) ハラスメントで悩んでいることを安心してうち明けることができる環境を作り出せる。
- 2) 「どんな内容でも聞いてもらえる」という安心感を相談者に与えることができる。

第7節 相談者の話を整理するための援助

相談者は、心理的に追い込まれているためもあり、話の内容が整理されていないことが多いので相

談者が内容を整理するための援助が必要となる。そのためには、これまで述べたように傾聴すること、正しい理解を心がけることが重要である。

第8節 誇張・矛盾した話への対応

相談者の話は、本人の心理的な現実に基づいているが、場合によっては誇張されていたり矛盾していたりすることもあるので注意が必要である。これは、同じことを別の角度から聞いたり異なった表現で聞いてみるなどによって確認できる。ただし、話が誇張されている、あるいは矛盾していると思われても、それを指摘したり追究したりしてはいけない。そのまま受け入れておけばよい。

第9節 匿名の相談

相談者が名乗りたくないという場合もある。その場合でも話だけは十分に聴き、名前を名乗ることを強制してはならない。

第10節 相談員の冷静な対応

相談者の側に立って問題解決にあたることは当然であるが、冷静な対応が相談員には必要である。

第11節 権限の範囲内での相談

相談員は、たとえ必要と思われても相談者が求める以上の対応をしてはならない。特に相談員自身が仲裁や調停等を行わない。「ハラスメント相談・申立て受付票（以下、相談・申立て受付票という。第3部第5章参照）」を完成させた後はカウンセラーに引き継ぐこと、あるいは「防止規程」に従った対応がなされることなどを相談者に明確に伝える。

第12節 的確な記録

相談者の了解の上でメモは必ず取り、正確な記録を残すことが必要である。その際、相談者が事実として述べたことと、相談者の感情、解釈、意見等とを区別することが重要である。また、これらと相談員自身の考えたこと、感じたこと、解釈、意見等も区別しなければならない。

第13節 中断後の相談の再開

相談は、いったん中断した後でも再開できることを伝える。

第3章 ハラスメント判断の基準など

第1節 相談者が相談員に求めること

ハラスメントの相談において、相談者が相談員に求めるのは次の判断である。

- 1) 相手の行為がハラスメントにあたるのかどうか。
- 2) ハラスメントであるとするれば、どんな行為がそうなのか。

本学におけるそれへの判断は、「ハラスメントの『定義』」（平成28年3月16日改正のハラスメント防止規程）に示されているのでそちらを参照し、あくまでもハラスメントの疑いがある相談として、受けとめること。

第2節 判断に迷う場合の対応

ハラスメントの判断は、相談者の心理的状況などへ影響することが大きいので慎重な対応が必要である。相談者の心に寄り添う対応をこころがけることは当然であるが、ハラスメントの判断は防止委員会が行うことに留意し、対応すること。

第4章 ハラスメントの疑いが高いと判断したときの対応

第1節 相談者への対応

最初に、以下のことを相談者に伝え安心感（安堵感）をもってもらおう。

- 1) 相談員を含め大学は、「相談者の 人権を守る」こと。
- 2) 相談者の意向を最大限に尊重した対応をすること。
- 3) 相談者のプライバシーは「絶対に守る」こと。

第2節 相談者の意思（意向）の確認とそれに基づく対応

1 相談者の意思（意向）の確認

相談者がどのような対応をとって欲しいと考えているかを確認する。ハラスメントの相談及び対応にあたって、相談員は相談者の意向を尊重しなければならない。相談者が相談員に話をして十分聴いてもらうことで満足すれば相談はそこで終了する。

2 相談者が相談以上の対応を求めた場合の対処

相談者が相談員による相談以上の対応を求める場合には、相談員は第1部第2章第2節に示した対応についてのメニューを提示するとともに、防止規程及びガイドラインに示された手続きに従って然るべき対処をとる。「緊急保護救済」や学外機関の紹介についてもガイドラインに従って対応する。

防止規程及びガイドラインに従ってカウンセラー、防止委員会あるいは学生部長に引き継ぐ場合、第5章に示した「相談・申立て受付票」を完成させ、その内容について相談者の了解を得た上でこれを行う。

相談員による相談以上の対応を行うことで問題が明らかになると、相手は確実に社会的ダメージを受けるが、相談者もまた社会的に（就職、進学などで）ダメージを受けることがある。ことの善悪は別として現実としてはそうなることが多い。相談以上の対応を行う場合には、こうした点に十分配慮することが必要である。

3 相談者へのカウンセリング

相談者が心理的に傷ついているなどで、専門的立場からのカウンセリングが必要と考えられるときは、相談者の了解の下にカウンセラーがこれを行う。カウンセラーは、カウンセリングによって問題を整理し、解決に向けた相談者自らの可能な行動の整理あるいは心的外傷からの回復をはかる方向で相談者を援助する。

第3節 相手から相談者への嫌がらせ等

1 相手からの嫌がらせ

相手は、相談者及びその周辺に対して大きな権力（影響力）をもっていることが多く、そのためハラスメントが生じるわけである。従って、相手によっては相談員に相談したということで次のような嫌がらせをされることが考えられる。

- 1) 相談者への嫌がらせや周囲への被害者（相談者）批判などを行う。
- 2) ハラスメントがエスカレートする。
- 3) 暴力を振るう。

2 周囲からの被害者批判

更には、相談者がハラスメントの被害にあっていたことが知られると、同僚や同級生からも被害者批判がありうる。

3 相談者への励まし・支持

こうした相手からの嫌がらせや批判によって相談者自身が自責の念にかられることもあるので相談者を励ますことは重要である。相談者を守るためには、以上のようなことが考えられることを自覚させる必要がある。相談員を含め大学は、「相談者の援助者」であることを改めて伝え安心させる。

第5章 ハラスメント相談・申立て受付票

第1節 相談・申立て受付票の様式

相談・申立て受付票は別紙の様式とする。相談員がハラスメントに関する苦情の申立て及び相談を受けた時は、相談者の話に基づき相談・申立て受付票に記録するものとする。

第2節 相談・申立て受付票による引き継ぎまたは報告

ハラスメントの相談を受けてカウンセラーに引き継ぐ場合、あるいは防止委員会、学生部長に報告し対応を依頼する場合には、相談・申立て受付票によって引き継ぎまたは報告を行うものとする。

この時、相談・申立て受付票に記載した内容については事前に相談者に確認し了解を得なければならない。

第3節 相談・申立て受付票の保管

相談・申立て受付票は、相談員の相談のみで終了した場合も含め、すべての場合において最終的には防止委員会に提出され、防止委員会委員長の責任で秘密を厳守できる形で保管されるものとする。

ハラスメント相談・申立て受付票

相談員 _____

相談者氏名	相談日時	
学年・所属		
<p>1 当事者（被害者及び加害者とされる者）間の関係</p> <p>2 問題とされる言動の内容（いつ、どこで、どのように）</p> <p>3 他の関与者（目撃者、証人等）</p> <p>4 相談者の対応（加害者とされる人に対して）</p> <p>5 他への相談（誰かに相談しているか）</p> <p>6 相談者が問題とされる言動をハラスメントと考える理由</p> <p>7 その他</p>		
<p>8 相談者が望んでいる対応・対策</p> <p>①通知 ②調整 ③調停 ④調査</p>	<p>9 相談員からのアドバイス等</p>	
<p>10 カウンセラーへの引継ぎの経過</p>		