

人権問題相談マニュアル(相談員用)

1 基本的な心構え

- ① 当事者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 相談者、相談対象者その他の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。
- ④ 当事者及び関係者から事情を聴く際は、先入観を持って対応しないこと。
- ⑤ 相談者及び相談対象者との信頼関係の構築に努めること。(傾聴、時間の確保、正直、学ぶ態度、共感的態度、親身、思いやり等)

2 相談を受ける際の体制等

- ① 相談員は1人で問題を解決しようと思わず、相談者の合意のもとに、相談室に報告し、他の相談員を紹介してもらい、原則として2人の相談員で、相互に連携、協力して最善の解決ができるよう努めること。なお、相談を受ける際、相談者と同性の相談員等を同席させること。
- ② 相談員1人で対応する場合についても、相談者の合意を得て、相談内容を相談室に報告すること。
- ③ 相談は、原則として相談室で応ずるものとするが、相談員の研究室等、相談者以外の人に見聞きされないよう周りから遮断された場所で相談に応じても差し支えないこと。

3 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

- ① 相談者の求めているものを把握すること。
 - ・ 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こと。
 - ・ 相談者の心身の状態等を鑑み、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聞くこと。
 - ・ 特にセクシュアル・ハラスメント相談者の場合、それ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、相談者が話しているときは自分の意見を言ったりしないで忍耐強く最後まで聴くよう努める。
- ④ 相談を受ける際、相談員は秘密を厳守すること、及び本学の人権に関する苦情相談の処理(以下「苦情相談処理」という。)体制について相談者に説明する。
- ⑤ 事実関係については、次の事項を把握すること。
 - ア) 当事者(相談者及び相談対象者)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、相談対象者に対してどのような対応をとったか。
 - エ) それは当事者のみ知り得ることか、又は他に目撃者がいるのか。
 - オ) 監督者等に対する相談を行っているか。
- ⑥ 聴取した事実関係は「相談記録」に記載し、その内容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，相談記録を示して相談者に確認する。

⑦ 相談者が匿名を希望した場合は，「相談記録」等の書類(関係資料を含む。)上，「匿名希望」又は「A 雄」等と記載し，相談者名のプライバシー等に配慮する。

4 相談の申し込みがあった場合

- ① 相談者に相談を受ける場所，日時を明示するとともに，相談室に報告し，相談室から紹介された相談員と2人で相談に対応する。
- ② 相談に応ずる際，相談者と同性の相談員等を同席させ(上記2人の相談員に相談者と同性の者が含まれている場合を除く。)，相談者から相談内容を聴取し，当面必要な指導・助言をする。
- ③ 本学の苦情相談処理体制を説明するとともに相談者の求めているもの(3の①)，解決にどの程度の時間的余裕があるのか(3の②)についてを確認する。
なお，相談者が希望した場合は，別紙に掲げる専門家等を紹介する。
- ④ 相談内容を別紙様式1「相談記録」に取りまとめ，相談者に確認させたうえで，相談者の合意を得て相談室の長に報告する。
- ⑤ 相談者と相談を申し出た者が異なる場合，相談を申し出た者からの相談に応ずる際も上記①～④と同様の対応をする。
- ⑥ なお，突然，具体的な相談を申し込まれる等，相談員1人で対応することになった場合についても，上記②～④に準じて対応する。

5 相談チームで苦情相談処理に対応する場合

- ① 相談者から聞き取りし，必要な指導，助言を行う。
- ② 複数の相談員で構成する相談チームは，お互いに協力しながら相談対象者，当事者以外の関係者から聞き取りを行う。
- ③ 当事者，関係者から聞き取りした場合，その内容を整理し，復唱するなどして必ず本人に確認させる。
- ④ 解決策等を検討し，当事者間を斡旋，調停及び仲裁することにより当該人権問題の解決を図る。
- ⑤ 当該苦情相談処理の結果を相談者の合意を得て，別紙様式2「苦情相談対応記録」により相談室の長に報告する。
- ⑥ 解決が困難な場合は，相談者及び相談対象者に今後の苦情相談処理体制を説明し，合意を得た上で，別紙様式2「苦情相談対応記録」により相談室の長を通じて人権委員会に対応を委ねる。

6 相談対象者からの事実関係等の聴取

- ① 比較的軽微なもので，対応に時間的余裕のある相談案件については，監督者等の指導による対応が適当な場合もあるが，それ以外の相談案件は相談対象者から事実関係等を聴取する。
- ② この場合には，相談対象者に対して十分な弁明の機会を与えること。
- ③ 相談対象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聞くなど，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，適切に対応すること。

7 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、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、目撃者や関係者等 第三者から事実関係等を聴取する。

8 部局長が人権委員会から人権問題の解決について勧告を受けた場合

① 部局長は、相談室の長と相談し、他部局の相談員を含めた複数の相談員で対策チームを組織する。

なお、対策チームには被害者と同性の相談員を加える。

② 対策チームは、チーフ相談員を選出し、人権委員会から提出された「調査報告書」その他の資料をもとに解決策を検討する。又、当該人権問題発生 of 要因を分析し、再発防止策を検討して部局長に提言する。

③ 対策チームは、部局長、人権委員会又は相談室と連絡を取りながら、当事者間を斡旋、調停及び仲裁することにより当該人権問題の解決を図る。

④ 部局長は、速やかに適切な対応策、再発防止策を講じる。

⑤ 対策チームは、解決内容を部局長に報告する。

⑥ 部局長は、解決内容、措置した再発防止策等を、適宜の様式で人権委員会に報告する。