

山形大学キャンパス・ハラスメント
相談員マニュアル

はじめに

この相談員マニュアルは、「国立大学法人山形大学におけるキャンパス・ハラスメントの防止等に関する規程」（以下「防止規程」という。）第16条に定めるキャンパス・ハラスメント相談員（以下「相談員」という。）が、キャンパス・ハラスメントに係る職員や学生等からの相談に対し、適切な対応を進めることができるよう作成されたものです。相談の対応に当たっては、相談員は、防止規程及び別に定める「キャンパス・ハラスメントの防止等に関するガイドライン」（以下「ガイドライン」という。）について充分にご理解いただき、本相談員マニュアルを活用してください。

1 相談員の任務

- (1) 相談員は、相談者からの相談を受け、必要かつ適切な助言を与えるとともに、相談者が対策委員会等に申立てることを希望する場合には、相談内容と相談者の希望する対応を確認の上、当該事案を管轄する対策委員会委員長又は防止委員会委員長に相談記録（別記様式1）を送付します。また、防止委員会委員長に相談記録送付通知書（別記様式2）によりその旨を報告します。（防止規程第17条第3項）
- (2) 相談員は、キャンパス・ハラスメントに関する相談への対応に当たっては、防止規程及びガイドラインに準拠しなければなりません。

2 相談に当たっての基本的な心構え

(1) 秘密の厳守

相談員は、相談内容を他に漏らしてはなりません。

(2) プライバシー、名誉、その他の人権の保護

相談員は、相談者及び相談に係る申立てを受けた者（以下「被申立人」という。）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しなければなりません。

(3) 相談者の話を傾聴し、正確に理解する

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ります。相談員の意見を差し挟まず、相談者の話を傾聴し、正確に理解するよう心がけてください。

(4) 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必要がありますが、相談員の考え方を押しついたり、相談員の価値観や倫理観で割り切る姿勢は避けなければなりません。常に相談者の意思、意向を尊重し、相談者が安心して打ち明け、どんな内容でも聞いてもらえるという信頼関係を築くことが大切になります。

(5) 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々あります。相談員は、相談者が必死の思いで相談に来ていることを念頭において丁寧に対応してください。また、ハラスメントによる被害を受けてからある程度の時間が経って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ます。そのことを十分に理解しておく必要があります。

(6) 相談者を二重に傷つけない配慮

相談者が精神的に追いつめられていたり、心理的に傷ついた状況で相談に来る場合が多いことに配慮してください。相談員の対応によっては、いっそう傷つく場合があることを認識しておく必要があります。例えば、「相談者にも落ち度があったのではないか」「避けられたのではないか」「抵抗できなかったのか」といった相談員の態度や発言は、相談者を二重に傷つけることとなります。相談員は、相談者がその場面では精いっぱいに対応をしたという前提で話を聞くことが重要になります。

(7) 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、相談内容が整理されていないことが多々あります。この場合相談員には、相談者の話を整理するための援助が必要となります。そのためにも相談者の話を充分聴き、正確に理解するように心がけ、相談員の考え方を押しつけることのないようにしてください。

(8) 誇張・矛盾した話への対応

相談者の話は、本人の心理的な状況により、場合によっては誇張されたり、矛盾したりしていることがあるかもしれません。同じことを別の角度から聞いたり、異なった表現で聞くなどして、正確な情報を得るようにしてください。ですが、その際に、相談員はその誇張や矛盾を指摘したり、追及してはいけません。まずはそのまま受け入れるという姿勢が大切です。

(9) 匿名の相談

相談者が匿名での相談を希望する場合があります。その場合でも、話だけは十分に聴き、相談者の要望を聞きだすことが重要です。名前を名乗ることを強制してはなりません。

(10) 相談員の冷静な対応

相談員は、相談者の気持ちに寄り添った対応をする必要がありますが、相談者が被申立人への批判を増長させないように、冷静に対応しなければなりません。

(11) 任務の範囲内での相談

相談員は、たとえ必要と感じても相談員の任務を超えた対応を行ってはなりません。

(12) 記録の作成

相談者が事実として述べたことと、相談者の感情、解釈、意見等とを区別して記載することが重要です。また、相談員自身が考えたこと、感じたこと、解釈、意見等もこれらと区別しなければなりません。

3 相談を受けた場合の対応

(1) 相談を受ける際の体制等

- ・ 相談員は原則として複数で対応するようにしてください。
- ・ 相談を受けるに当たっては、相談者と同性の職員が同席するよう努めてください。
- ・ 相談員は、相談に適切に対応するため相互に連携し協力してください。
- ・ 相談は、その内容を相談員以外の者に見聞きされないよう、周りから遮断された場所で行ってください

(2) 相談員の周知・連絡体制

- ・ 相談員への連絡は、相談員からの電話、メール、手紙による他、相談者が直接研究室や事務室等を訪れて行うことが考えられます。本学では相談員が誰であるか、どこに連絡すればよいかなど、相談員の氏名や連絡先を本学HPやパンフレット等で周知しています。
- ・ 相談員の所属部局等に関わらず、相談者が他の部局に属する者であっても、相談を受け付ける体制としています。

(3) 相談者から事実関係等を聴取するに当たっての確認事項

- ・ どの程度の時間的な余裕があるか、把握してください。
相談者の心身の状態等に鑑み、相談への対応に当たりどの程度の時間的な余裕があるか把握して下さい。
- ・ 事実関係については、次の事項を把握してください。
 - 1 被申立人との関係
 - 2 問題とされる言動の内容（いつ、どこで、どのように）
 - 3 相談者が、問題とされる言動をキャンパス・ハラスメントと考える理由
 - 4 他の関係者の有無（目撃者、証人等）
 - 5 他への相談の有無（誰かに相談しているか）
 - 6 事案の取扱い上、特に注意を要する点
 - 7 相談者が希望する対応・措置について確認してください。
相談者の相談に係る大学の対応・措置として、「注意」「調停」「排除」の3つがあることを説明して、相談者が希望する対応を確認してください。
 - 8 聴取した事実関係等を相談者に確認してください。
聞き間違いや相談者が言い忘れたことがないか、聴取内容を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認してください。
 - 9 相談員は、相談者の同意を得て、正確な相談内容の記録を残してください。なお、相談者が申立てる意思がないことを確認した場合、相談員は作成した相談記録を責任を持って破棄してください。
 - 10 相談を受けた事案については、またいつでも相談できることを伝えてください。

4 相談の進め方に関する留意点

(1) 相談にあたって相談者に伝えること

相談員が聴取した内容は、秘密が厳守され、プライバシーは絶対に守られることを伝えて安心させてください。

(2) 相談のはじめに必要なこと

相談の開始に当たっては、相談者との信頼関係を築くことが重要です。そのためには、真剣に、かつ、じっくりと聴く姿勢を示すことが大切であり、以下の点に配慮する必要があります。

- ・ 1回の面談では終わらない場合が多いことを念頭においてください。
- ・ 相談者のペースで面談し、相談者が話すまで、気持ちの整理を援助し、発言を待ってください。

(3) 相談者が話し始めたときに注意する点

相談者が話し始めた時、最初から問題の核心に触れないかもしれません。従って、「じっくりと聴く」姿勢を維持するとともに、特に次の点に注意してください。

- ・ 発言を急がせないでください。
- ・ 相談員の意見を差し挟まずに、相談者の話をじっくりと聴く姿勢を保ってください。

(4) 相談内容の核心に話が進んだときの留意点

この場面では、相談員は、不用意な意見を差し挟まず、相談者が話しやすいようにアイコンタクトを行ったり、あいづちをうつなどして、相談者の話に耳を傾けて聴くように努めてください。このことによって、相談員が「あなたの話を聴いていますよ」という気持ちを伝えることができます。その際は以下の点に注意してください。

- ・ 結論を急がせることのないようにしてください。
- ・ 相談者に過度に同情し、感情を移入しすぎないようにしてください。

(5) 相談者の話をひと通り聞き終わったときに行うこと

今後の対応を含め、以下の点について相談者に確認してください。

- 1 対策委員会等にハラスメントとして、申立てるか。
- 2 相談者が申立てを希望した場合、相談員が聴取した相談の内容が、対策委員会等に報告されることについて同意を得るとともに、委員会による事実関係の調査への協力を依頼し同意を得てください。
(相談者、同僚、友人、被申立人へ事情を聴く場合があること)
- 3 ハラスメントへの対応は、損害賠償や処分を行うことを直接の目的とするものではないことを伝えてください。
- 4 相談者が相談したことに対して、被申立人や第三者が、相談者に何らかの報復をしたり不利益な扱いをすることは、規程で厳に禁じられており、処分の対象となるので、仮にこうした事態が発生した場合は直ちに相談員に相談するよう伝えてください。

5 相談が終了した後の対応

(1) 相談記録の作成

相談員は、相談者が対策委員会等への申立てを希望する際は、相談記録（別記様式1）を作成してください。

(2) 防止委員会委員長及び対策委員会委員長への報告

相談員は、記録した内容を事前に相談者に確認のうえ、相談記録（別記様式1）を管轄する対策委員会委員長に送付してください。また、防止委員会委員長に相談記録送付通知書（別記様式2）によりその旨を報告してください。

ですが、以下の場合、防止委員会委員長に相談記録（別記様式1）を送付してください。

- ・ 相談員において部局防止対策委員会の管轄について疑義のある場合
- ・ 申立人が全学防止委員会での対応を希望する場合

取 扱 注 意

(別記様式1)

キャンパス・ハラスメント相談記録

相談員 ㊟

相談員 ㊟

相談者氏名	男・女	相 談	年 月 日 ()
所属学部等		日 時	: ~ :
<p>1 被申立人との関係(上司と部下、教員と学生など)</p> <p>2 問題とされる言動の内容 いつ(具体的日時), どこで(場所), どのように行なわれたか。</p> <p>3 相談者が, 問題とされる言動をキャンパス・ハラスメントと考える理由</p> <p>4 他の関与者 (目撃者, 証人等)</p> <p>5 他への相談 (友人や同僚など, 他の誰かに相談しているか)</p> <p>6 事案の取扱い上, 特に注意を要する点 (精神的に消耗しているため,聞き取り等は短時間で,なおかつ同性で行うのが好ましい。) (卒業・修了に関わるため, 早急に単位認定を行なう必要がある)</p>			

7 相談者の希望する対応

- 被申立人への対応は求めないが、組織としてハラスメント防止等について周知徹底を図ってほしい。
- 注意（被申立人の行為について、上位者から指導や助言を行う）
- 調停（就労・修学環境の改善，あるいは相談者に対し謝罪を行う）
- 排除（申立人と被申立人を分離させること）
※就労・修学環境の改善が不可能な場合に行う。
なお、相談者を緊急に保護する必要がある場合は、緊急措置として調査終了前に行うことがある。
- その他(具体的に記載して下さい)

8 相談員の所見（相談者の現在の状況など）

- 比較的落ち着いて聞き取りを行なった。
- 「眠れない」「食欲がない」などの症状が出ており、緊急性ありと判断する。早急な相談者保護が必要。
- その他

- 注) 1. このキャンパス・ハラスメント相談記録の作成にあたっては、相談者からの相談内容を具体的かつ正確に記入してください。
2. キャンパス・ハラスメント相談記録作成後、相談者に、内容の確認・了解を得た上で提出して下さい。
3. 相談記録について、相談者が了解しない部分については、削除・修正の上提出して下さい。

(相談員→部局対策委員会委員長又は防止委員会委員長)

(別記様式2)

年 月 日

キャンパス・ハラスメント防止委員会委員長 殿

相談員：
(自筆又は押印)

相談員：
(自筆又は押印)

相談記録送付通知書の提出について(報告)

キャンパス・ハラスメントの相談記録を、下記のとおり送付しましたので報告します。

記

- 1 送付した対策委員会名：
- 2 送付日： 年 月 日 ()

平成17年	7月	1日	制定
平成22年	3月	31日	一部改正
平成24年	3月	22日	一部改正
平成25年	12月	25日	一部改正
平成29年	3月	7日	一部改正

山形大学キャンパス・ハラスメント防止委員会