

健康経営セミナー第2弾

ハラスメント相談担当者養成講座



2022年7月8日

キャリアコンサルティングチームMAKANA
野村 式栄（のむらのりえ）

自己紹介

野村式栄(のむら のりえ)



2005年より現職。

- * 契約企業にてアクティブメンタルヘルスプログラム（トータル相談窓口）提供
- * ハラスメント社外相談窓口および社内相談窓口担当トレーニング
- * 企業研修（ハラスメント・メンタルヘルス・キャリアビジョンなど）
- * ドロシー手帳（オリジナル手帳術）による個人クライアント向けコーチングなど

年間約300名のカウンセリングや2000名の研修を通して、働く人のWell-beingを高める活動をしている。

【著書】

『人生の「快適」解をつかむ！ 3つの習慣 ～テレワーク時代のセルフマネジメント術～』

【資格等】

- * 公認心理師（国家資格）
- * キャリアコンサルタント（国家資格）
- * 健康経営アドバイザー など



目次

1

社内相談窓口設置の必要性・メリット

2

担当者選任のコツ

3

社内相談窓口が相談を受けた時の対応とは
(事例)



目次

1

社内相談窓口設置の必要性・メリット

2

担当者選任のコツ

3

社内相談窓口が相談を受けた時の対応とは
(事例)

問題が起きない職場環境づくり

上司による抑止

相談窓口設置による抑止

会社・人事部による抑止

コミュニケーション研修
ハラスメント対策研修

マネジメント研修
コーチングスキル研修

社外相談窓口設置
社内相談窓口設置
相談担当者研修

ハラスメント規定策定
再発防止の仕組み策定
(教育訓練+テスト+評価)

🔑 **Key** : それぞれの段階で必要な知識を習得、専門家の力を借りながら
<企業全体で> <分担して> 発生の防止・問題解決を行う

相談担当者の基本的な役割

- 1、相談者の思いを受け止める
- 2、事実をしっかりと確認し、問題を整理する
- 3、相談者の意思を前提に必要があれば人事部門や上層部に対応を図る

＜相談担当者に必要な心構え＞

1、親身な対応

被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応を常に考える

2、公平・公正な対応

法令や就業規則、事実、倫理・道徳に則り、行為者・相談者双方に公平・公正な対応をすること

3、迅速な対応

事態を悪化させないために、迅速な対応を心がけること

4、秘密の厳守

関係者のプライバシーや名誉、人権を尊重し、一連の話し合いの中で知り得た情報や秘密を厳守すること

🔑 Key: 担当者が全てを解決しなければならない訳ではない！



出典：人事院規則10-10の運用について（別紙2）から引用、参照



ハラスメント相談における
相談担当者に必要なスキルは極めて高い！！

【相談スキル】

- 相談するかしないか自分で判断しない
※問題課題は提案とセットで全数相談
- 相談は業務のひとつという自覚を持つ
※労使双方の利益のため、保身しない
- 事実と主観（私感）を区分する
※相談前に相談内容を書き出す

相談する側の知識と技術を研修で標準化



目次

1

社内相談窓口設置の必要性・メリット

2

担当者選任のコツ

3

社内相談窓口が相談を受けた時の対応とは
(事例)

安心して相談できる相談窓口の設置

■窓口のポイント

- 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備できること
- 相談内容の秘密が守られること
- 相談者が不利益な取り扱いを受けないこと
- 相談対応の全体の流れが分かりやすいこと
 - 相談窓口の役割や解決までの流れ・会社のハラスメントに対する方針が説明できる

- ✓ **ただ体制を構築するだけでは不十分**
- ✓ **ただ「相談対応者」を選任するだけでも不十分**
- ✓ **従業員が安心して相談できる会社であると感じることが大切**

ハラスメント相談対応の流れ

(1) 相談窓口（一次対応）

相談者が面談だけを希望する場合は、一次対応で対応が終了します。

(2) 事実関係の確認

- * 相談者（被害者）
- * 行為者
- * 第三者

(3) 行為者・相談者への
とるべき措置を検討

ハラスメント防止委員会

(4) 行為者・相談者への
フォロー

(5) 再発防止策の検討

中小企業の場合
相談担当者はすべてに関わる可能性

（ハラスメントポータルサイト「明るい職場応援団」より）

担当者選任のコツ（相談窓口対応者に向いている人）

■「必要な心構え」を行動に移せる人

1. 親身な対応

当事者（相談者・行為者・第三者）にとって適切かつ効果的な対応を常に考え、行動できる

2. 公平・公正な対応

法令や就業規則、事実、倫理・道徳に則り、すべての人に公平・公正な対応ができる

3. 迅速な対応

事態を悪化させないために、すぐに行動に移せること

4. 秘密の厳守

関係者のプライバシー・名誉・人権を尊重し、話し合いの中で知りえた情報や秘密を厳守できる

- ✓ 単なる「話しやすい人」ではない
- ✓ 担当者自身がハラスメントをしていないこと

ハラスメント相談対応に必要なスキル

相談の流れ	ポイント
冷静に話ができるような場づくり	相談対応スキルを持つ担当を複数持つ
守秘義務の説明	相談者のプライバシーを守ること、不利益な取り扱いを受けないことを説明する
相談対応全体の流れの説明	窓口の役割、解決までの流れ、会社の方針の説明
傾聴	傾聴スキルを使う。主張する事実を正確に把握する 2次被害にも注意
事実関係の確認	事実関係を整理し、記録を取る。証拠書類の保存
今後の対応についての確認や同意を取る	相談者の意向を尊重して対応する 会社として対応できること・できないことの説明
事後のフォロー	危機介入がや産業医など専門家へのつながりが必要かどうか見守りなどのフォロー

■担当者が陥りやすい3つの失敗

1. 先にアドバイス（判断）してしまう
2. つい顔に出てしまう
3. 心理ゲームにはまってしまう

■ NGワード（例）

- ✓ 「それはパワハラですね／パワハラとは言えません」
- ✓ 「（行為者は）悪い人ではないから、あまり問題にしない方がいい」
- ✓ 「やられたらやり返せばいい」
- ✓ 「そんなことは無視すればいい」・・・など



目次

1

社内相談窓口設置の必要性・メリット

2

担当者選任のコツ

3

社内相談窓口が相談を受けた時の対応とは
(事例)

■ 好事例のご紹介

■ ハラスメント対策7つの取組

- ① トップのメッセージ
- ② ルールを決める
- ③ 実態を把握する
- ④ 教育する
- ⑤ 周知する
- ⑥ 相談や解決の場を設置する
- ⑦ 再発防止のための取組



【お問い合わせ】

info@qol-souken.org

ご清聴、ありがとうございました。