

パワーハラスメント対策取組支援セミナーにおけるQ&A

分野	質問等	回答
相談窓口等	1 相談窓口は、セクハラ・パワハラ・メンタルのそれぞれに作ると3つ必要となりますが、コミュニケーション窓口として統一して作るのはいかがでしょうか。	コミュニケーション窓口等を1つ設け、事案に応じて専門家と連携するという方法もあるでしょう。ただし、ハラスメント対策とメンタルヘルス対策は異なる部分もありますので、できればその担当者を決めておくことが望ましいでしょう。まずは相談しやすい窓口をつくることが重要です。
	2 少人数の営業所等では、相談窓口をどのように設ければよいのでしょうか。所長クラスが行為者になりがちで、実態を把握することが難しいと考えています。	本社で一括した窓口を設ける方法もあります。個別に電話やメールで対応する、定期的に本社から現地に赴き直接話を聞くという事例もあります。
	3 相談件数が少なく、中でも工場からはほとんど上がってこない状況です。相談件数を上げるノウハウは？	工場に出向くなどして従業員とコミュニケーションを図り、相談しやすい雰囲気をつくるのが大事です。従業員に安心感、信頼感を得られるように働きかけましょう。
	4 被害者が会社の相談窓口を利用することなく、直接行政機関に相談に行くということがありました。会社の相談体制が機能してないということでしょうか。	会社の相談窓口が活用されなかった要因を分析しましょう。従業員への相談窓口の周知や気軽に相談してもらうための工夫は十分か、守秘義務についての理解がなされているか、相談後の会社の対応について理解されているか等、アンケートやヒアリング等で実態を把握し、従業員が相談しやすい窓口へ改善することが必要です。
相談対応等	5 相談者が話を聞いてもらうだけでいいという場合でも、会社としては再発防止のために何かやるべきと思いますが、どのように対処すればいいのでしょうか。	まずは、本人の意向、意思を優先すべきでしょう。対応を望まない場合には本人なりの考えや理由、不安を抱えている場合が多いものです。本人に会社としてどのような再発防止の対策を行いたいかを具体的に伝え、理解を得ましょう。その上で、パワハラは許さないという会社の方針を全従業員に再確認させることや、皆で話し合うケーススタディのような研修、アンケート調査の実施などを検討してはいかがでしょうか。
	6 被害者と行為者の主張しかなく、事実を判断できないような場合、どうしたらよいでしょうか。	被害者から、パワハラが行われた具体的な状況(日時、場所、回数、内容等)やその後の状況を聴取するとともに、行為者からも中立・公平な立場で事情を聴取することが考えられますが、当事者からの聴取だけでは事実の判断ができない場合は、外部の専門家にヒアリング調査を依頼する方法もあります。
	7 被害者の感情が高ぶって相談対応が長時間に及ぶことがあります。そのような場合に注意すべき点はどのようなことでしょうか。	相談対応者が集中して相談者の話を傾聴できるのは約60分が限度と言われています。それ以上かかる場合は、対応を一度中断し、次回を設定することも検討してみてもはいかがでしょうか。 相談者が感情を出せる、気持ちを表現できることは良いことですが、担当者はその気持ちを受容、共感しつつも、その感情に振り回されたり、とらわれ過ぎたりしない客観性、冷静さが重要です。
8 経営層がパワハラの行為者となった場合、どのように対応すべきでしょうか。	経営層が行為者となった場合、社内の相談窓口を利用しにくい場合もあるでしょう。そうした場合は、弁護士等の外部の機関に直接相談、訴えるようなケースも考えられます。経営層自らがハラスメント防止についての認識を持つことが重要です。	

	9 社外の専門家のアドバイスを仰ぎたい場合、どうすればよいでしょうか。	問い合わせ先としては、都道府県労働局の相談コーナー、弁護士、社会保険労務士、産業医などが挙げられます。相談先については、ポータルサイト「あかるい職場応援団」で紹介していますので、ご参照ください。
	10 パワハラ被害者が、その事実を認めない場合、解決に向けたアプローチが難しいと感じています。	パワハラ禁止の注意を喚起するなどして、職場全体の意識を高める取組を行ってはいかががでしょうか。被害者が、自分の中に抱え込み「大丈夫」と言う場合もあります。体調不良や欠勤が続くようであれば、医療機関での受診を勧めるなど、本人に対する積極的なアプローチが必要です。
	11 行為者に対する注意や指導は、人事・労務担当者から行うべきか、行為者の上司から行うべきか、どちらでしょうか。	事案によって対応が異なるものと考えられます。あらかじめ社内規則等にルールを定めて周知しておく方法や、対策委員会等を設けて対応方針を検討する方法が考えられます。
	12 被害者がうつになり、行為者もそれを知りショックを受けています。会社には、ハラスメント対策の組織はなく、どう対応するのが良いのかわかりません。	被害者、行為者のいずれにも、必要に応じてカウンセラーや産業医、外部機関の専門家の利用を勧めてみてはいかががでしょうか。また、パワハラに至った要因を分析し、再発防止策を講じるなどして組織として職場環境の改善に努めましょう。行為者に対してはハラスメント防止について理解してもらうための研修の受講など教育の機会を設けては如何でしょうか。
研修等	13 一般従業員に対する研修の内容は、どのようなものが有効でしょうか。	まずは基礎的な研修として、パワーハラスメントの概念や予防・解決の必要性、会社のルールや取組内容を理解するカリキュラムが考えられます。こうした研修を定期的実施するとともに、内容をバージョンアップしてはいかががでしょうか。
	14 研修を実施することで職場環境は改善されるのでしょうか。	パワハラが引き起こす問題や対策の必要性について理解するためにも研修は効果的です。ただし、研修の効果が現れるまで時間がかかることもありますので、計画的に実施することが重要です。例えば、3年後の職場の姿を具体的に描き、それを従業員に見せ、一人ひとりが目標に向かって改善していくような環境づくりが大切です。
	15 小規模の看護の職場であり、患者の命に関わることから細かなことを注意する場合もあります。こうした職場ではどのような点に注意すべきでしょうか。	社員に対する教育・研修において、上司の責任と部下の責任をきちんと説明し理解を得ることが大事です。命にかかわるからこそ細かな指導注意が行われるということを日頃の職場のコミュニケーションを通じて理解してもらい人間関係を円滑にすることに心がけましょう。
アンケートその他	16 アンケートを行う場合の留意点はあるでしょうか	回答した人が特定されないようにすることで本音の回答が得られやすいといわれています。また、記述式より該当項目をチェックする形式の方が回答しやすいと思われます。適宜工夫してみてくださいはいかががでしょうか。
	17 予防・解決のための取組で、特に効果があるのはどのような取組でしょうか。	企業へのパワハラ実態把握調査では、管理職・一般職員への講演や研修会の実施、アンケート調査で社内の実態を把握するなど、管理職や一般社員に直接働きかける取組が効果を実感できるとして挙げられています。
	18 パワハラに関する判例を見たいのですが、どこで見られるでしょうか。	ポータルサイト「あかるい職場応援団」の中に裁判事例を掲載しています。