

NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体における
ハラスメント対応窓口設立に向けた取り組み
2022年度までの実施報告

特定非営利活動法人 mia forza
代表理事 門間 尚子

貴財団におかれましては、私どもの掲題の取り組みにご理解・ご支援を賜りましたことを、重ねて深くお礼申し上げます。ここに、貴財団助成を受けて実施させていただいております事業につきまして、2022年度(23年3月末)までの取り組みの経過を報告申し上げます。

プロジェクトの基本的な構成

注：(特)mia forza の事業年度は1月から同年12月までですが、助成機関の助成プログラムの年度が4月から翌年3月までのため、後者に準じて表記しています。

- ・2021年度から2022年度にかけて実施した、4団体のヒアリングにもとづく調査報告書の発行と報告会の開催には、貴財団ならびに(公財)市川房枝記念会女性と政治センターから助成をいただきました。
- ・2022年度から2023年度にかけて実施する、団体内担当者育成研修と専門職研修などは、貴財団から助成をいただいておりますことを、重ねて深くお礼申し上げます。

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
事例調査	4団体ヒアリング	報告書発行 オンライン報告会開催		
人材育成		団体内担当者育成研修 (第1回、8名修了) (専門職研修 見送り)	→第2回 開講 →専門職ヒアリング→専門職研修 開講 (22年度から持越し)	→第3回 開講
対応窓口			体制整備着手： <u>「委員会」またはプロジェクトチーム発足</u>	開設→運営

プロジェクトのねらいと、これまでの経過の概要

NPOをはじめとする多様な社会課題に取り組む団体は、支援活動を必要とする当事者のための活動を精力的に行っている半面、財政基盤やマネジメント体制の整備は進んでいるとは言いがたく、さらに2019年末から猛威を奮い続けるCOVID-19は、もともと深刻な状況を抱えていた当事者のくらしをより強く脅かすと同時に、支援活動団体の活動や財政基盤に深刻な影響を与え続けました。

一方で、活動の対象者(参加者・受益者)や団体の役職員などが加害者・被害者となるハラスメント(パワハラ、セクハラ、性加害など)の事案が明らかになっているところ、2019年6月公布の労働施策総合推進法にもとづき、2022年4月からは、中小企業においても、ハラスメント防止の社内方針明確化や周知・啓発、苦情などに対する相談体制の整備、被害を受けた労働者へのケアや再発防止などの、ハラスメントに関する雇用管理上の措置が義務付けられました。

しかし、NPOをはじめとする多様な社会課題に取り組む団体におけるハラスメントは、上記法制が想定する雇用関係のみならず、「団体役職員と利用者」や「活動・団体の支援者と団体役職員」といった、雇用関係以外の、支配的と言える関係においても生じています。

私ども mia forza は、暴力被害者の支援に取り組み続けていることから、全国のNPO・ボランティア団体や活動者から、これまでも度々、NPOやボランティア団体など社会課題に取り組む団体固有と言える、雇用関係にない人々の間のハラスメントに関する相談を受けてきました。最近は深刻なケースも増え、被害者が大きなダメージを受けてしまう事案や、関係する団体が地域や社会の信頼を失ってしまい、支援活動の停止や団体解散の危機に至るという事案も見受けられます。

このような状況から、NPO・ボランティア団体における、ハラスメントの予防と、事案発生時などの相談対応を可能にする体制づくりが急務であると考え、貴財団のご支援をいただいて、「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り

組む団体におけるハラスメント対応窓口設立に向けた取り組みを進めてまいりました。

その第一弾として、21年度は「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応に関する調査」を実施し、ハラスメントの予防・対応に取り組む4団体へのヒアリング結果をまとめるとともに、NPO やボランティア団体におけるハラスメント対応に詳しい社会保険労務士である星野(木村)美佳氏にも原稿を執筆していただき、報告書を刊行いたしました。

また、22年6月29日(水)に、オンラインで報告会を開催し、約40名のご参加をいただきました。

【同報告書の構成】

ハラスメントの予防・対応の意義と目的

「法制度の概要と、NPO/NGO に求められる工夫」社労士事務所サステナ(星野(木村)美佳氏)

ハラスメントの予防・対応の取り組み事例

「相談・安心に結び付く体制づくりを模索」(特)ビーンズふくしま

「まちづくりの担い手が、安心して「はたらく」ことができる場に」(特)まちづくり学校

「感染症下での意見の相違から、安心して言いたいことが言える関係づくりへ」(特)マドレボニータ

「開かれた運営を大前提に、学び続ける文化で予防する」(特)夢職人

【同報告会の構成】

日時:6月29日(水) 19:00-21:00、オンライン(zoom)にて開催

・趣旨説明:門間尚子(特定非営利活動法人 mia forza 代表理事)

・お取り組みご紹介: ご登壇者(ご登壇順)

社労士事務所サステナ 社会保険労務士 星野美佳さん

(特)ビーンズふくしま 常務理事・事務局長 中鉢博之さん

(特)まちづくり学校 理事・傍楽方(※はたらきかた)相談室相談員 金子洋二さん

(特)マドレボニータ 理事・インストラクター 永野間かおりさん

(特)夢職人 理事長 岩切準さん

・ファシリテーター:川北秀人さん(IIHOE 代表者)

・登壇者討論:「社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応の輪を、どう広げるか?」

・質疑応答

報告会の後、NPO・ボランティア団体関係者から、自団体でもハラスメント防止のための対応を進めたいものの、その任を担える人材がいらない、という声をいただくようになりました。また、対策にあたっては専門知識を持つ方に協力をお願いしたいものの、NPO・ボランティア団体が抱える事情を理解した上で、自組織に必要な取り組みを一緒に作り上げていただける専門家が少ない、あるいはつながりがない、というご相談もいただくようになりました。

そこで、取り組みの第二弾として、団体内のハラスメント対応・窓口担当者の育成研修(全5回・計12ユニット)を、23年2月5日に開講し、同3月21日に、最初の修了者を送り出すことができました。

【団体内担当者対象研修の構成、日程と講師など】

2023年2月5日(日) 於:エル・ソーラ仙台およびオンラインのハイブリッド形式

①13:00-14:00

趣旨説明、解説講義① 門間尚子(mia forza)

解説講義② 川北秀人氏(IIHOE)

②14:00-15:00

解説講義③ 星野美佳氏(社労士事務所サステナ)

③15:00-16:10

事例研究① 瀬角南氏(公益財団法人 セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン)

④16:20-17:30

事例研究② 岩切準氏(特定非営利活動法人 夢職人)

2023年2月11日(土) 於:仙台市シルバーセンターおよびオンラインのハイブリッド形式

⑤・⑥13:00-15:00

事例研究③永野間かおり氏(特定非営利活動法人 マドレボニータ)

事例研究④金子洋二氏(特定非営利活動法人 まちづくり学校)

⑦・⑧15:15-17:30

解説と個人作業:星野氏、川北氏

2023年2月23日(木・祝) 於:エル・ソーラ仙台およびオンラインのハイブリッド形式

⑨・⑩・⑪13:00-17:30

ご参加者からの発表、フィードバック 進行:星野氏、川北氏
2023年3月21日(火) 於:仙台市シルバーセンターおよびオンラインのハイブリッド形式 ⑫11:30-12:45 各自の取り組みおよびヒントが欲しいことの共有 進行:星野氏、川北氏

【修了者からのコメントなど】

<p>「自団体の分野しか見えていなかったが、視野が広がった。宿題を宿題として終わらせないよう、これからハラスメント防止と対応の取り組みを進めていきたい」</p> <p>「ハラスメントを組織の基盤強化として取り組みたいと思えるようになった。組織内でハラスメントを取り上げることに抵抗感を持つスタッフもいるが、多方向に目を向けた打ち出しも必要だと学ぶことができた」</p> <p>「参考資料をたくさんいただけて、すぐに使える、実践的だと感じた。このような研修はなかなかなかったので、大変勉強になった」</p> <p>「個別支援の積み重ねをもっと行い、経験&ツールを磨かねば、と思いました」</p> <p>「『よそごとをわがこと』にしていけるヒントをつかめた。自団体だけではなく、関係している団体にも伝えていきたい」</p>

なお、当初22年度実施を予定していた、専門家対象の勉強会については、依頼していた方との日程調整に難航したこと、また、各団体内の実践者の育成を先行し、その中で把握されたニーズなども、専門家対象の勉強会に織り込むことが有意義であろうとの認識に基づき、23年度に延期・持越しして実施したいと、23年1月に貴財団に申請し、ご承認いただきました。

2023年度以降に向けて

2023年度には、東北における相談窓口の開設・運営を視野に、団体内のハラスメント対応・窓口担当者の育成研修(全5回・計12ユニット)の第2回と、弁護士をはじめとする専門職のための研修(全4回・計9ユニット)を、2023年度後半に開催したいと考えております。

貴財団には、これまでのあたたかいご支援に深くお礼申し上げますとともに、今後も引き続き、本件事業にご理解・ご協力ならびにご指導を賜りますよう、重ねてお願い申し上げます。

以上

会計報告書

被助成者:特定非営利活動法人mia forza

コード番号:

(単位:円)

<収入の部>

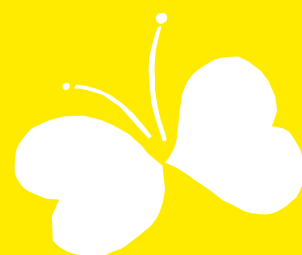
項目	予算	決算	備考
1. 助成金	1,820,000	1,820,000	
2. 研修参加費	400,000	45,000	予算作成時は人材育成・専門家勉強会とも各2万円と想定していましたが、開催前の関係者への聞き取りをもとに、人材育成の参加費を5千円に減額。専門家勉強会は23年度に延期しました。
3. 預金利息	0	0	
合計	2,220,000	1,865,000	

<支出の部>

費目	予算	決算	内訳・備考
1. 人件費	協力者謝金 540,000	424,526	専門家勉強会は23年度に延期。謝金振込手数料を含みます。
	補助者謝金 400,000	609,470	
2. 旅費	国内	282,320	23年1月29日付の計画変更申請にて、会議費の一部を充当したくお願い済。
	国外		
3. 機械・器具			
4. 研究委託費			
5. 会議費	440,000	160,415	会場費、ハイブリッド開催通信設備費、茶菓代、研修会開催時保険料など。ただし、23年1月29日付の計画変更申請にて、一部を講師等の旅費に充当したくお願い済。
6. 資料費	440,000	231,510	配布用資料提供謝金として。
7. 印刷・複写費			
8. 交通・通信費			
9. 消耗品費			
10. 雑費			
合計	1,820,000	1,708,241	

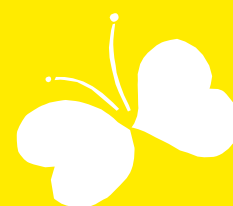
(年 月 日 ~ 年 月 日)

NPO・ボランティア団体は、ハラスメント対策にどう取り組むか

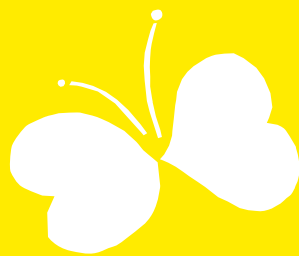


NPO・ボランティア団体など
社会課題に取り組む団体における

ハラスメント対応に関する 調査報告書



だれもが安心して暮らせる幸せな社会の実現をめざして 社会課題に取り組む、すべてのみなさまへ



私ども特定非営利活動法人mia forzaは、2015年の発足から、暴力の被害に遭った女性やこどもの支援に取り組んできました。事業を進める中で、全国のNPO・ボランティア団体と活動者から、度々、ハラスメントの相談を受けてきました。

最近では深刻な相談が増えてきています。被害者の方が、心身にダメージを受け、ボランティア活動を去るに留まらず、日々の生活にも支障をきたしてしまうことがあります。なかには「死にたい」とのご相談もあります。一方、ハラスメントを起こした団体からは、対応が適切に行われなかったために、地域や社会の信頼を失ってしまった、このままでは活動の停止や団体の解散も考えなくてはならない、という相談。また、被害者の退会をもって「何事もなかった」としてしまった団体に関しては、ターゲットを変えて繰り返しハラスメントが起き続けている、という相談もあります。

「女性の職業生活における活躍の推進等に関する法律等の一部を改正する法律」による労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法および育児・介護休業法の改正を受けて、2022年4月から中小企業においても、ハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となり、さまざまな取り組みが進められています。こういったハラスメント防止やハラスメント対応の取り組みが届いていない分野のひとつが、NPOやボランティア団体です。

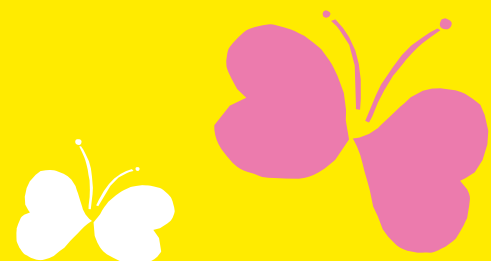
全社協全国ボランティア・市民活動振興センターによると、2021年4月現在、国内でボランティア活動をされている方の総数は6,342,193人となっています。これは、ボランティア保険加入者の人数から割り出されているもので、実際にはさらに多くの方が様々な分野の団体で活動をされています。今後、人口減における公的サービスの縮小や災害の発生、退職者・60代以上の世代の増加などを背景に、ボランティア活動へ参加される方はさらに増えるでしょう。このような状況の中、誰もが安心して安全にボランティア活動に参加できるよう、また、団体においては、安定した継続的な活動ができるよう、ハラスメント防止やハラスメント対応の取り組みが急務となっています。

本調査は、当法人の「ハラスメント事業」の「はじめの一步」です。ハラスメントの予防の大切さをお伝えすると同時に、万が一、ハラスメントが起きた際の対応の「手がかり」となる先進的な取り組みを、一つでも多くの団体にお届けすることを目的に行いました。当法人の「ハラスメント事業」は、ハラスメントが起きた団体を糾弾するものではなく、これ以上、被害者を生まないためにNPOの活動者である私たち自身に何ができるのかを考えた末に始まりました。今秋から始めるハラスメント対応者の育成や専門家研修のほか、各団体のハラスメント対応者のネットワークづくり、また、専門家と連携したハラスメント窓口の設置へと、約3年の時間をかけながら、事業を進めます。

今回、貴重なお取り組みについてお聞かせくださった、社労士事務所サステナ・星野さん、特定非営利活動法人ビーンズふくしま・中鉢さん、特定非営利活動法人まちづくり学校・金子さん、特定非営利活動法人マドレボニータ・永野間さん、特定非営利活動法人夢職人・岩切さんに、感謝申し上げます。また、困難がつかまとう本課題に取り組みたいという当法人の想いを汲み、共に走ってくださったIIHOE・川北さんに、感謝申し上げます。

本事業に助成をしてくださいました、公益財団法人市川房枝記念女性と政治センター様と公益財団法人庭野平和財団様には、NPO自身が「NPO・ボランティア団体におけるハラスメント」に取り組むという貴重な機会をくださったこと、そして、何よりもこの課題に取り組む勇気をくださいましたことに、心から感謝申し上げます。

志をもって社会課題に取り組む個人と団体が、これからさらに、お力を発揮してくださることを強く願い、本事業の一步を踏み出します。皆様、ここからさらに、どうぞよろしくお願いいたします。



mia forza

特定非営利活動法人 mia forza

代表理事 門間 尚子



ハラスメントの 予防・対応の目的と 取り組み事例

「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応に関する調査」報告書ではハラスメントの予防や対応についての意義と目的をご紹介します。また、今後求められる対応（予防と、発生時の対応）について、すでに取り組みを進めている4つの団体の事例を報告します。



>> ハラスメントの予防・対応の意義と目的

法制度の概要と、NPO/NGOに求められる工夫 03
社労士事務所サステナ

>> ハラスメントの予防・対応の取り組み事例

case 1 相談・安心に結び付く体制づくりを模索 09
→ 特定非営利活動法人ビーンズふくしま

case 2 まちづくりの担い手が、安心して「はたらく」ことができる場に 12
→ 特定非営利活動法人まちづくり学校

case 3 感染症下での意見の相違から、安心して言いたいことが言える関係づくりへ 15
→ 特定非営利活動法人マドレボニータ

case 4 開かれた運営を大前提に、学び続ける文化で予防する 18
→ 特定非営利活動法人夢職人



ハラスメントの予防・対応の意義と目的 法制度の概要と、 NPO/NGOに求められる工夫

社労士事務所サステナ

22年4月から中小企業でも義務化が始まった「職場のパワーハラスメント防止措置」と、NPO・NGOで求められる対応などについて、社会保険労務士の星野美佳さんにお話を伺いました。

パワーハラスメント防止措置が、すべての事業主で義務化

2020年6月に施行された改正労働施策総合推進法にもとづくパワーハラスメント(定義は表A、代表的な言動の類型等は表B参照)の防止措置は、2022年4月から、中小企業を含むすべての事業主でも義務化され、事業主が「講ずべき措置」として10項目が示されています(表C)。セクシュアルハラスメント(表E)については、男女雇用機会均等法により、すでに2007年から、雇用管理上の措置を講ずることが義務付けられています(表D)。

法律の条文上の対象は「労働者」となっていますが、そこには正規雇用労働者のみならず、パートタイム労働者、契約社員等の非正規雇用労働者を含み、さらに取引先の関係者や就職活動中の学生等も対象として措置を講じることが望ましいとされています。NPO・NGOにおいても、法人格の有無や種類、活動分野を問わず、ボランティア、インターン、事業・活動への参加者・利用者なども対象と位置付けて対応を進める必要があります。

表A 職場におけるパワーハラスメントの定義

職場で行われる、①から③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ①優越的な関係を背景とした言動
- ②業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③労働者の就業環境が害されるもの

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

表B 職場におけるパワーハラスメントの代表的な言動の類型、該当すると考えられる例

代表的な言動の6つの類型	該当すると考えられる例
1 身体的な攻撃 暴行・傷害	●殴打、足蹴りを行う。 ●相手に物を投げつける。
2 精神的な攻撃 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	●人格を否定するような言動を行う。 相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ●業務の遂行に必要な以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返す行う。
3 人間関係からの切り離し 隔離・仲間外し・無視	●1人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。
4 過大な要求 業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害	●新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
5 過小な要求 業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと	●管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる。 ●気に入らない労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない。
6 個の侵害 私的なことに過度に立ち入ること	●労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する。

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

表C 職場におけるパワーハラスメントを防止するために講ずべき措置(下線は筆者)

事業主が必ず講じなければならない具体的な措置の内容は以下の通りです。

事業主の方針等の明確化および周知・啓発	① 職場における パワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化 し、労働者に 周知・啓発 すること ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等文書に規定 し、労働者に 周知・啓発 すること
相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備	③ 相談窓口 をあらかじめ定め、労働者に周知すること ④ 相談 窓口担当者 が、相談内容や状況に応じ、 適切に対応できるようにすること
職場におけるパワハラに関する事後の迅速かつ適切な対応	⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認 すること ⑥ 速やかに 被害者に対する配慮のための措置 を適正に行うこと ⑦ 事実関係の確認後、 行為者に対する措置 を適正に行うこと ⑧ 再発防止 に向けた措置を講ずること(事実確認ができなかった場合も含む)
併せて講ずべき措置	⑨ 相談者・行為者等の プライバシーを保護 するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない 旨を定め、労働者に周知・啓発すること ※労働者が事業主に相談したこと等を理由として、事業主が解雇その他の不利益な取り扱いを行うことは、労働施策総合推進法において禁止されています。

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

表D 職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの防止対策の強化

職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントについては、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法により、雇用管理上の措置を講じることが既に義務付けられています。今回の法改正により強化された項目(①・②は職場におけるパワーハラスメントも同様)

- ① 事業主及び労働者の責務を法律上明記
- ② 事業主に相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止
- ③ 自社の労働者が他社の労働者にセクシュアルハラスメントを行った場合の協力対応
※セクシュアルハラスメントのみ

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000635337.pdf>

表E 職場における「対価型」と「環境型」のセクシュアルハラスメント

対価型セクシュアルハラスメント	環境型セクシュアルハラスメント
職場(※1)において、労働者の意に反する性的な言動(※2)が行われ、それに対して拒否・抵抗などをしたことで、労働者が解雇、降格、減給などの不利益を受けること	職場(※1)において行われる労働者の意に反する性的な言動(※2)により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の支障が生じること
典型的な例 ●事業所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。 ●出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。	典型的な例 ●事務所内において上司が労働者の腰、胸などにたびたび触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。 ●同僚が取引先において労働者にかかる性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、当該労働者が苦痛に感じて仕事に手がつかないこと。

- ※1 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。
例:取引先の事務所、取引先と打ち合わせをするための飲食店、顧客の自宅など
- ※2 「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、この「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触れること、わいせつな図画を配布する等が、それぞれ含まれます。
- ※3 事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者及び学校における生徒等もセクシュアルハラスメントの行為者になり得ます。

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000333510.pdf>



リスクの高い状況・言動・思い込みを、全員が知り、防ぐ

事業主が必ず講じなければならない「講ずべき措置」10項目のうち、NPO・NGOで取り組みを進めるうえで大きな課題となるのは、相談窓口の設置(表Cの③)、適切に対応できる環境づくり(④)、そして事後の対応(⑤⑥⑦⑧)でしょう。

望ましい取り組みは、表Fに挙げた通りですが、防止対策の流れは、アンケートなどによる「実態把握」、トップによるメッセージや、禁止行為の明文化、懲戒処分との連動などの規定化や、相談窓口担当の人選・研修など「防止施策の策定」、そして、組織の独自性を踏まえたリスクの洗い出しによる「しくみの見直し」と、定期的な研修による「周知・研修」という項目を繰り返すことが大切です。実態把握のためのアンケートについては、厚生労働省も手引きで例を示しています(表H)。

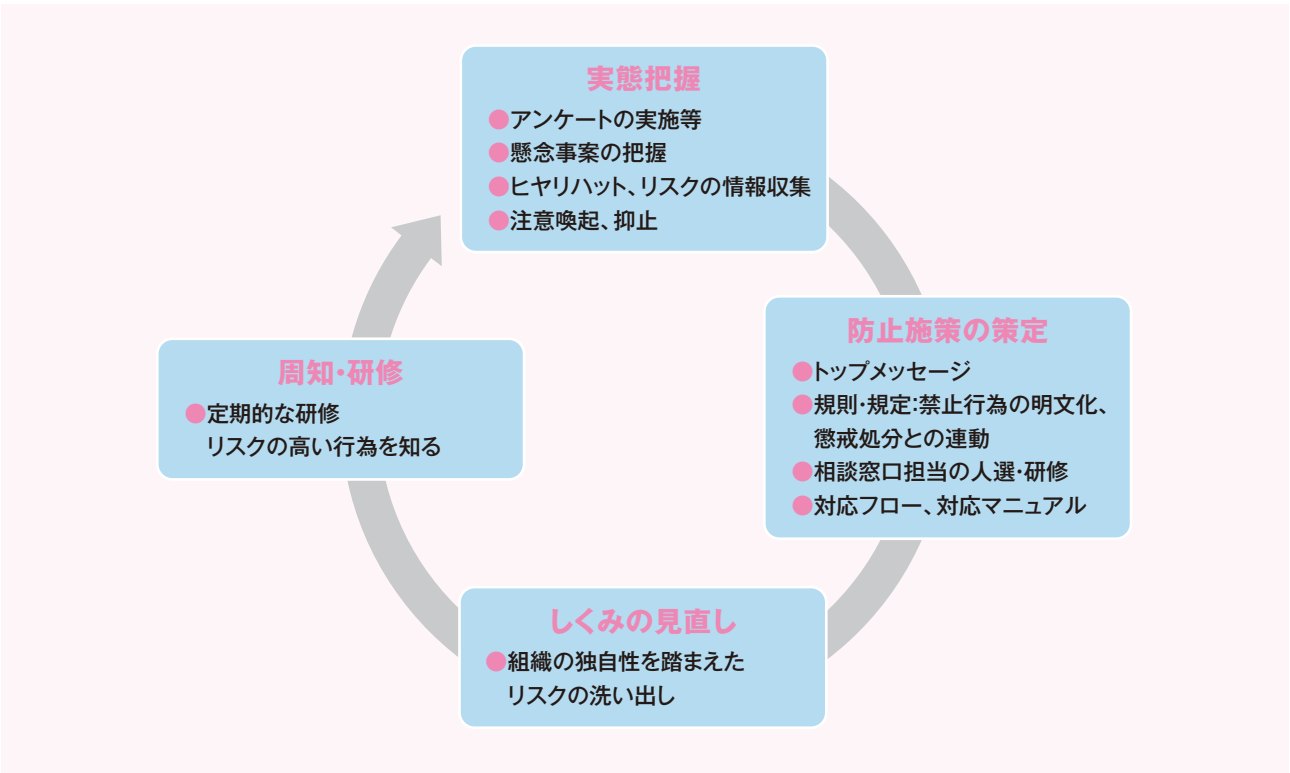
ハラスメント対応の難しさは、誰もが当事者になり得ること、特異な人がいるわけではないこと、そして、白黒ははっきりしないグレーな状況も多いことです。しかし、厚生労働省の資料などに挙げられているとおり、「リスクの高い状況・言動・思い込み」はあります。これらを組織の全員が知り、防ぐことが大切です。

表F 望ましい取り組み

- 複合的なハラスメントに一元的に相談できる体制整備
- 原因や背景となる要因を解消するための取り組み
(コミュニケーションの活性化の研修、適正な業務目標の設定など)
- 自ら雇用する労働者以外(※)にも同様の方針を示すこと
※例: 他の事業主が雇用する労働者、就職活動中の学生等の求職者、労働者以外の者(個人事業主、インターン、教育実習生等)
- カスタマーハラスメントに関する取り組み
○相談体制の整備 ○被害者への配慮のための取り組み ○被害防止のための取り組み

出典 厚生労働省資料 <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000611025.pdf> (P31～33)など

表G ハラスメント防止対策の流れ



表H パワーハラスメントに関する実態把握アンケートの項目例

取り組み実施前の実態把握のための質問項目(事前調査)/実施後に効果を把握するための質問項目(事後調査)

事前調査	事後調査
<p>回答者の属性に関する質問(回答者名を記載しない)</p> <p>Q1. 勤続年数</p> <p>Q2-1. 役職</p> <p>Q2-2. 管理している従業員数</p> <p>職場の人間関係に関する質問</p> <p>Q3. 職場の人間関係の評価</p> <p>パワーハラスメントに関する経験</p> <p>Q4.(Q1) 過去3年間にパワーハラスメントを受けたと感じた経験</p> <p>Q5.(Q2) パワーハラスメントのタイプ(6 類型)</p> <p>Q6.(Q3) パワーハラスメントの具体的な内容</p> <p>Q7.(Q4) 行為者とあなたの関係</p> <p>Q8.(Q5) パワーハラスメントを受けた後の行動</p> <p>Q9.(Q6) 過去 3 年間にパワーハラスメントを見たり、相談を受けた経験</p> <p>Q10.(Q7) 見たり相談を受けたパワーハラスメントのタイプ(6 類型)</p> <p>Q11.(Q8) 見たり相談を受けたパワーハラスメントの具体的な内容</p> <p>Q12.(Q9) 見たり相談を受けたパワーハラスメントの行為者と被行為者の関係</p> <p>Q13. パワーハラスメントを見たり、相談を受けた後の行動</p> <p>Q14. 過去 3 年間にパワーハラスメントをしたと感じた経験</p> <p>管理職の意識、行動</p> <p>Q15. 過去 3 年間に部下にしたことのある行為</p> <p>Q16. パワーハラスメントに関して普段から気を付けていること</p> <p>会社のパワーハラスメントに対する取り組み</p> <p>※Q17からQ19-2は企業の取り組み状況に応じて適宜修正</p> <p>Q17. 会社のパワーハラスメントへの取り組み状況(個別評価)</p> <p>・パワーハラスメントをしてはいけない行為とし、働きやすい職場環境づくりに努めているか</p> <p>・パワーハラスメントに関する相談先を知っているか</p> <p>・パワーハラスメントに関して、安心して相談できる状況になっているか</p> <p>・パワーハラスメントに関する相談を受けた後、相談窓口はパワーハラスメントの有無についての調査を行っているか</p> <p>・パワーハラスメント行為を確認した際に、行為者に対し適正に対処していると思うか</p> <p>・パワーハラスメント行為を確認した際に、被害者に対し適正に対処していると思うか</p> <p>・経営者・管理職は、パワーハラスメントに該当する行為をしないよう意識しているか</p> <p>・同僚は、パワーハラスメントに対する理解、認識がしっかりしているか</p> <p>Q18. 会社のパワーハラスメントへの取り組み状況(全体評価)</p> <p>Q19-1. 会社のパワーハラスメント対策の各種取り組みに対する認知</p> <p>Q19-2. パワーハラスメント対策の取り組みの効果</p> <p>Q20. 会社がパワーハラスメント対策に取り組むことの必要性</p> <p>Q21. Q20 の回答理由</p> <p>Q22. 会社が実施した方がよいと思うパワーハラスメント対策の取り組み</p> <p>Q23.(Q10) 会社への要望</p>	<p>回答者の属性に関する質問(回答者名を記載しない)</p> <p>Q1. 勤続年数</p> <p>Q2. 役職</p> <p>Q3. 管理している従業員数</p> <p>Q4.(Q1) 過去3年間にパワーハラスメントを受けたり、見たり、相談を受けた経験</p> <p>会社のパワーハラスメントに対する取り組みの評価</p> <p>※Q5からQ14、Q17からQ19 は企業の取り組み状況に応じて適宜修正</p> <p>Q5. 会社のパワーハラスメント対策の各種取り組みに対する認知</p> <p>Q6. トップメッセージを読んだか</p> <p>Q7. パワーハラスメントに関するルールに対する評価</p> <p>Q8. パワーハラスメントに関する実態調査(事前)への回答状況</p> <p>Q9. パワーハラスメントに関する研修への参加状況</p> <p>Q10. パワーハラスメントに関する研修の評価</p> <p>Q11. パワーハラスメント防止・予防に関するポスターなどを見たか</p> <p>Q12. パワーハラスメントに関する相談窓口の認知と利用状況</p> <p>Q13.(Q2) パワーハラスメントの予防・解決のために実施している各種取り組みの効果</p> <p>Q14.(Q3) パワーハラスメントの予防・解決のために実施している取り組みの中で最も役に立つと思う取り組み</p> <p>Q15.(Q4) 会社のパワーハラスメントへの取り組み状況(全体評価)</p> <p>Q16. 会社がパワーハラスメントの予防・解決の取り組みを続けることに対する評価</p> <p>Q17. 会社のパワーハラスメント対策の取り組みの中で、特に見直した方がよい取り組み</p> <p>Q18. Q17 で挙げた取り組みの改善すべき点</p> <p>Q19. パワーハラスメントの予防・解決のために、会社が継続的に取り組んだ方がよい取り組み</p> <p>Q23. 今後新たに実施した方がよいと思う取り組み</p> <p>会社のパワーハラスメントに対する取り組みを進めたことによる職場等の変化</p> <p>Q20.(Q5) 会社がパワーハラスメントの予防・解決の取り組みを進めたことで、自分自身や職場に変化が出てきたと感じるか</p> <p>Q21.(Q6) 会社がパワーハラスメントの予防・解決の取り組みを進めたことで、自分自身や上司が気を付けるようになったり、気にするようになったりしたことはあるか</p> <p>Q22.(Q7) 会社に今後新たに取組んでほしい施策</p>

()内の項目番号は、回答者の負担を軽減し、最低限の実態把握を行いたい場合(簡易版)の項目

出典 厚生労働省資料 https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pwahr2019_manual.pdf



誰/どの会議体が、どこまで担うか

一方、NPO/NGOなど、社会の大切な問題に、ボランティアなど多様な人々の参加・協力を得て取り組む団体が、ハラスメントの予防や対応を進めるうえで、問題になりやすいこともあります（表I）。

最初に問題となるのが、相談窓口の人選と、複数の担当者による体制づくりです。相談窓口担当者を「誰にするか」、また、どのように複数の担当者を確保するか、形式的にはなく、実際に機能する窓口を設けることが重要ですが、有給・無給を問わず、スタッフの数が限られている少人数のNPO/NGOでは難しいという状況があります。その対策には、理事や監事、評議員などの役員の協力が、とても重要です。

次に、対応のフロー（流れ）を、どのように構成するか、という問題があります。通常の業務であれば事務局長が責任者となりますが、事務局長が当事者となることもあり得ることから、事務局長に情報や対応を集約しない体制づくりが必要です。具体的には、監事・理事を委員とする独立した委員会を設け、事務局には、事務局長以外のスタッフ複数名を任命しておき、当事者が含まれる場合は、当事者以外で担当すること。ほか、事務局業務も含めて外部の協力者にヒアリングに係る業務を委託しておくなどです。こうした体制については、フローやマニュアルを作成する段階で複数の人選をしておき、事前に協力を依頼しておくことも必要です。

また、「誰/どの会議体が、どこまでを担うのか」のステージ分けも、問題になるでしょう。たとえば、相談窓口担当者は相談者の話を聞いて情報を整理し、調査などの申し立ての受付をするところまで。そして、独立した委員会が調査・ヒアリングを実施するとともに、申立人/被害者の安全を確保。その報告を受けて、事前に理事の中から任命されたコンプライアンス委員会で加害者・被害者への対応、および組織としての再発防止策を検討し、最終的には理事会で判断・申し渡しを行うなどです。さらに、メンタルケアなどの専門性のある協力者によって被害者・加害者へのフォローアップができれば理想的。これで解消できない場合は、予め依頼してある弁護士に依頼など。ここまで細かく分けられない場合は、相談窓口担当者を中心とした調査チーム、コンプライアンスを担当する理事を中心とした対応検討チームに分けて、通常の業務のラインとは別のフロー、チームを作っておくことが必要です。

表I NPO・NGOにおけるハラスメントの予防・対応で問題になりやすいこと

●相談窓口の人選／複数の担当者による体制: 理事・監事・評議員の協力が重要
●対応フロー 事務局長（業務執行責任者）に集約されない体制づくり 誰（どの会議体）がどこまでを担うのかのステージ分け
●対象の多さ、複雑さ 内部役職員（契約形態の多様さ）、被支援者、寄付者・支援者、協力者等、対象を分けたリスクの洗い出し、体制のパターンづくり
●気づきにくいリスク 構造的な力関係（支援者 被支援者、組織構造、有志） アンコンシャス・バイアス（無自覚の偏見）
●ミッションを重視するあまりのハラスメント懸念 「〇〇（社会的正義）のために…」
●情報のオープン／クローズのルールづくり

「支援する側」「支援される側」という関係の難しさ

対象の多さ・複雑さも、NPO/NGOにおける対応の難しさの要因です。ボランティアから有給職員まで多様なスタッフと、企業に比べても経営や会議への関与度に大きな幅がある役員、そして、支援活動を行っている場合の支援の対象者や、寄付者・支援者など、対象は実に多様で、対象ごとにリスクの洗い出しと、体制のパターンづくりを行っておく必要があります。

ハラスメントに気づきにくいリスクがあることも、NPO/NGOでの対応の難しさの一因です。支援活動を行っている場合には、支援する側・される側という関係、言い換えれば、構造的な力関係が生まれます。これは、団体に支援してくださっている方と、団体との間にも生じ得ます。さらに、活動の規模が大きくなったり、支援が個別に行われるなど、組織や事業の構造も、難しさの原因です。

多様な社会問題に向き合うからこそ、社会の様々なアンコンシャス・バイアス（無自覚の偏見）を活動の内側にも外側にも秘めていて、それが自覚されないまま、職員の姿勢や被支援者の態度等としてハラスメントの要因になってしまうこともあります。

また、ミッションを重視するあまり、「目的のためには仕方がない」といった機運が、ハラスメントを起こしかねないという懸念もあります。

さらに、信頼され、寄付などの支援を受け続けるために求められる情報開示の観点からは、事案が発生した場合に、その情報をどの程度、どのように開示するか、または、開示しないのかという点についてのルールづくりも必要です。

防止対策は、組織の自律神経を整えること。

ハラスメントは、起きた場合の対応も大切ですが、起きないための防止対策に力を入れることが、より重要です。私は、防止対策は「組織の自律神経を整えること」だと考えています。そのためには、ケアを継続的に行っていく必要がありますね。

そして、問題が生じたら、「分けて考える」こと、そして、「全部を内部で抱えないこと」をお勧めします。ミッションの遂行と、働き方や個人の在り方を分けて、組織的な対処と、個人の気持ちも分けて、考え、捉え、進めることが大切です。また、通常の活動や業務に加えて、問題の対応をするのは、心身ともに本当に大変です。外部のサービスや専門家との、普段からの接点づくりが重要で有効です。

表」参考資料など

厚生労働省 明るい職場応援団 https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/
同 東京労働局 パワハラ防止対策（改正労推法）自主点検 https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/news_topics/kyoku_oshirase/_120743/jisyutennkenn.html
同 介護現場におけるハラスメント対策 https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html
東京都保健福祉局 介護現場におけるハラスメント対策について https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/hoken/kaigo_lib/kaigo_harasu.html

社労士事務所サステナ（神奈川県川崎市）

社会課題解決に取り組む人のための社労士事務所として、主に中小規模のNPOを対象として「自組織らしい働き方」を切り口にした働き方のルール整備支援、ハラスメント防止施策の策定支援などを行っている。

●代表／星野美佳（社労士登録名：木村美佳）

●開業／2018年

sustain.sr@gmail.com

case 1

ハラスメントの予防・対応の取り組み事例 相談・安心に結び付く 体制づくりを模索

特定非営利活動法人ビーンズふくしま

福島県内の子どもや若者を対象に、フリースクールや心の相談室、学習・就労支援、仲間づくり、親の会など多様な活動を続ける特定非営利活動法人ビーンズふくしまでは、社会保険労務士によるハラスメント研修を皮切りに、ガイドラインの策定、全職員を対象としたアンケートの実施など、体制の整備を着実に進めています。これまでの経過と今後の課題などについて、中鉢博之さん（常務理事・事務局長）にお話を伺いました。

研修で認識共有、ガイドライン策定後はアンケート実施

当会でのハラスメント対応の取り組みは、2019年ごろに起きた職員間のコミュニケーション上の摩擦や、その対応を進める中でのスタッフからの指摘などを契機に始まりました。2020年2月には、社会保険労務士による研修を実施し、フルタイム・パートタイム合わせたすべてのスタッフと認識を共有。同年6月には、セクハラ・パワハラを中心とした「ハラスメント対応ガイドライン」を策定しました。その理解の促進と、組織や風土の実態の確認のために、同年12月には、スタッフ対象のアンケートを実施。同アンケートにはフルタイムのほぼ全員から回答を得ました。

ガイドラインには9割が「目を通した」が、 「相談しようと思う」「安心につながる」は半数に満たず

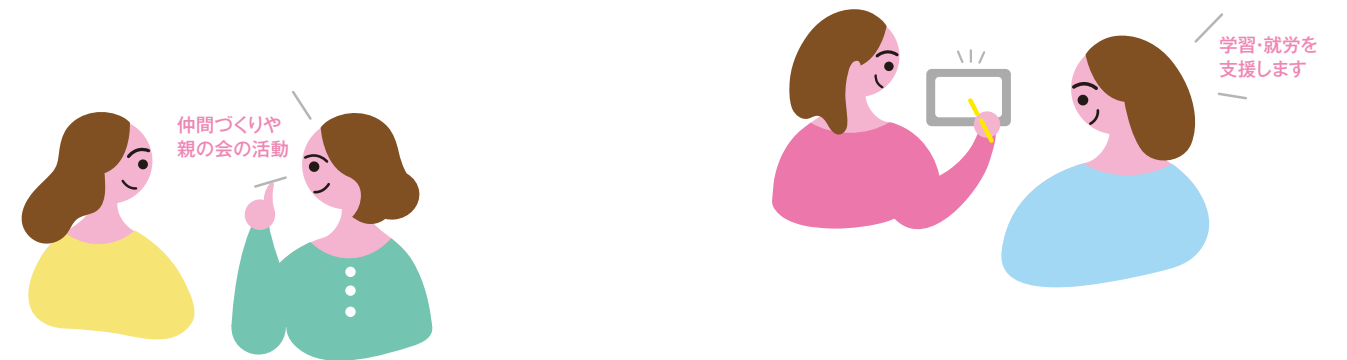
アンケート結果を見てみると、「ガイドラインに目を通しましたか？」という設問には「はい」という回答が9割に達しましたが、「相談しようと思いますか？」「安心につながりましたか？」という設問には、「思わない」「つながらない」という回答が半数以上を占めました。また、ハラスメントへの対応の必要性は十分に理解しつつ、「普段の人間関係に影響を及ぼすのではないか」という懸念や、「指導のつもりなのにハラスメントだと受け止められる可能性もある」という指摘もありました。

こうした回答や懸念・指摘を踏まえて、現在は外部理事男女各1名と相談支援の経験ある職員男女各1名の計4名で構成する相談窓口の在り方を含めて、対応を検討しています。

活動・事業の多様さ、規模の大きさから、共有・交流の難しさも

多様な活動や事業を行っている当会では、担当ごとのスタッフは決して多くはありませんが、組織全体では数十人の規模になってきました。県などからの委託事業では、契約に基づき実績や成果が求められ、自主事業として行っているフリースクールの運営は、経済的に大変です。このため、組織全体でスタッフが交流できる余力がなくなっていると感じています。

スタッフ同士はもちろん、組織内外とのコミュニケーションや、組織横断的な風土や文化に関する働きかけも重要だと認識していますが、活動・事業が多岐に及び、規模も違うため、現状ではまだまだ事業ごとの縦割りになりがちです。責任者クラスの会議で繰り返し「ハラスメントにあたる行為などは、絶対にならないように」と呼びかけても、生じてしまっている可能性もあります。一方で、この一連の取り組みを通じて、「何かあったときに相談できる」という理解は進んでいるように感じられます。



寄せられた相談は外部理事、相談支援経験ある職員と 事業責任者級の職員で検討・対応

現在の体制としては、当会の各活動・事業の利用者など、外部の方からご相談も、相談窓口で対応しています。ボランティアさんについては、今回のガイドライン策定時には対象としておらず、事業ごとに対応していますが、相談窓口にご相談いただけるようにしています。これまでにお寄せいただいている相談窓口への外部からの通報や書き込みサイトへのコメントは、相談支援事業などでのスタッフの対応に対するご意見が大多数です。

寄せられた相談などの検討は、相談窓口の4人（外部理事男女各1名と相談支援の経験ある職員男女各1名）に加えて、事業責任者級のスタッフ2人を加えた計6人を「検討委員」として対応しています。

また、当会の会員の中には、いろんなことを相談できる弁護士さんもいらっしやり、取り組みの初期には社会保険労務士さんに相談し、ご協力いただきました。

難しいと感じているのは、言動の有無から、外形的に判断する基準があっても、双方の思いには食い違いがあることです。「一定程度の指導は必要」という意見もありますが、一方で、若手からは「重たい」「苦しい」という声も聞こえます。

今後は、総合的・体系的な研修や、見える化・評価が重要

今後の課題として、評価と研修のしくみづくりが急務だと感じています。現状では、入職時に理念などを伝えた後は、各事業で、業務を担当しながら先輩や同僚から学ぶOJT（オン・ザ・ジョブ・トレーニング）のみですが、今後は、ハラスメント対応に限らず、チームビルディングや働き方改革を視野に、各担当業務のスキル向上を含めた、体系的な研修が必要だと感じています。

併せて、業務の「見える化」や、事業や組織の「評価」の導入も、進めていく必要があると感じています。

組織の規模が小さいうちから、風通しの良い組織風土を

同様の取り組みを始める・進める団体のみなさんへの助言としては、組織の規模が大きくなってから始めると本当に大変です（笑）。ぜひ、組織の規模が小さいうちから、意思疎通をしっかりとできる体制づくりが大切です。当会では、設立当初から、小規模ゆえに家族主義的に運営するとともに、課題や問題があれば、その都度対応してきましたが、組織の規模が徐々に大きくなってくると、それでは追いつかなくなってきました。

最善の予防策は、風通しの良い組織風土やコミュニケーションです。そのためには、代表者や事業責任者から新人まで、組織全体が、率直に意見や考えを述べ、共有できる関係づくりがとても大切です。



case 1

ハラスメントの予防・対応の取り組み事例
相談・安心に結び付く体制づくりを模索

表1-1 同会ウェブサイト公開されている「ハラスメント防止に向けた取組」（2019年12月）

ハラスメント防止に向けた取組

ビーンズふくしまは、そのビジョンとして『子ども若者が自ら望む姿で繋がることのできる社会をつくる』ことを掲げています。

これはすべての人々の多様な生き方を認め、それを人の基本的な人権として大切にすることです。

職場においても、スタッフや利用者はもとより関係するすべての人たちが互いに尊重し合える、安全で快適な環境が保証されなければなりません。

ハラスメント行為は人権にかかわる問題であり、人の尊厳を傷つけ職場の環境の悪化を招く、深刻な問題です。

ビーンズふくしまは、スタッフの皆さんと共に、ハラスメント行為のない職場づくりをめざし、ルールを決め、実態を把握し、研修を実施し、相談体制を整えていくことに取り組んでいます。

ビーンズふくしま 若月ちよ

<https://beans-fukushima.or.jp/aboutbeans/harassment/>

表1-2 「ハラスメント問題解決のためのガイドライン」（2020年6月制定）の主な項目

1. 目的

2. 適用範囲

3. 相談の手続き

4. 申し立ての手続き

5. 問題解決の手続き

(1) 調整の手続き

(2) 調停の手続き

(3) 調査の手続き

(4) 申し立ての取り下げ手続き

6. 問題解決に関する留意事項

7. その他

8. 改正経緯

別紙1 セクシュアル・ハラスメントの例示

別紙2 パワー・ハラスメントの例示

別紙3 SOGI（性的指向・性自認）ハラスメントの例示

特定非営利活動法人ビーンズふくしま（福島県福島市）

不登校や引きこもり、貧困、震災による避難などの状況にいる子ども若者が孤立せず自分らしく生きられる社会を創るため、フリースクールや心の相談室、学習・就労支援、仲間づくり、親の会などの活動。

- フリースクール設立／1999年9月
- 特定非営利活動法人認証／2003年7月
- スタッフ／フルタイム 37名（育児休暇取得中を含む）、パートタイム 9名（雇用保険加入のもの）

<https://beans-fukushima.or.jp/>



ハラスメントの予防・対応の取り組み事例

まちづくりの担い手が安心して、「はたらく」ことができる場に

特定非営利活動法人まちづくり学校

新潟県内を中心に、地域づくりコーディネーター養成講座を積み重ね、民間や行政職員など数百人に及ぶ修生が県内各地でまちづくりの現場支援を行うとともに、まちごとに設定されたテーマのもとに地元の方などとともに歩く「ブラニイガタ」など多様な活動を続ける特定非営利活動法人まちづくり学校では、職員や修生などが安心して「はたらく」ことができる体制づくりを進めています。これまでの経過と今後の課題などについて、金子洋二さん（理事）にお話を伺いました。

ひとつづくりを積み重ね、法人化20年を機に組織改革

「まちをつくるひとをつくる」という理念のもと、やりたい人がやる（やぶへび精神）、お互いに助け合う（根性良し精神）、みんなが生徒・みんなが先生（めだかの学校精神）を「校則」とする活動を、法人設立から20年以上、任意団体としての発足時から30年近く続け、行政職員や市町村議会議員を含む数百人の修生が、県内各地のまちづくりの現場で活躍するようになりました。

一方、設立当初から活動を続けるメンバーの影響力が大きくなってしまい、団体としての意思決定に際して、すでに決まった案件を蒸し返したりなど、若手にとっては、ベテランのメンバーの存在や姿勢に課題を感じる場面もあったことなどから、「見えない壁」を感じる人や、個別に興味のある他団体へと卒業する人も出てくるようになりました。

そこで2021年度に組織の大改革を行い、理事は20人から6人に、うち2人は外部から選任し、監事も1名を新任。理事を退任した14人は、事業推進を担当することにしました。

相談を受け止め、よりはたらきやすい環境づくりへ 傍楽方（はたらきかた）相談室開設

さらに、はたらく（活動する）人の相談を受け止め、よりはたらきやすい環境をつくるために、「傍楽方（はたらきかた）相談室」（<https://machikou.com/service/hataraki-2/>）を、21年8月に開設しました。

もともと就業規則には、「セクシャルハラスメントの禁止」の項目があり、「管理職に相談および苦情処理を申し立てできる」と定め、「パワーハラスメントの禁止」についても項目がありましたが、救済機能も明記されていない状態でした。また、雇用されている職員以外の理事やボランティアなどには適用されないことから、包括的な対策が必要だと考えました。

傍楽方（はたらきかた）相談室は、疑問やハラスメントと感ずること、活動しづらいと感ずることなど、ストレスをもち、前向きに解決したいと思っている人の相談の窓口です。裁くのではなく、解決に向けて一緒に方法を考えるという位置づけです。

利用できる対象者は、本会の正会員、事務局スタッフ（職員）と、現在や過去の理事などのボランティアを含む事業スタッフすべてです。

対応する相談員は、正副代表・監事・事務局職員以外から、内情をある程度知り、調整力に優れ、状況を冷静に分析できる男女各1名を、理事会で選任しました。

寄せられた相談は、活動上のトラブルから個人的なくらしの悩みまで

開設時にはチラシを制作して配布するとともに、弁護士による勉強会を開催しました。

開設以来の半年間で、相談は月2件程度（計11件）、相談者の比率は女性2：男性1という傾向です。相談内容としては、活動上や個人的なくらしに関する悩みごと、活動上のトラブル、また、組織改革の理由に関する問い合わせもありました。

傍楽方相談室の本質的なねらいは、ハラスメントの防止というよりは、良い組織をつくりたいという点にあります。あくまで目的は「安心してはたらく」ことができる組織づくりです。

開設してまだ半年ほどですが、組織改革と相まって、空気が変わってきているのを感じています。活動の環境は成果に大きく影響します。今はまだひとつの法人内での活動ですが、新潟は中間支援組織同士の連携がとてもよい地域ですので、そうした特徴を活かせば県内全体で安心してはたらく場づくりができるのではないかと考えています。



開設時に制作したチラシ

良い活動を続けるために、よい関係・環境づくりを

同様の取り組みを始める・進める団体のみなさんへの助言として、すでに問題を抱えているところでは、設けることに抵抗を感じる人もいるかもしれません。幸い当校ではそうした摩擦を回避することができ、純粋に必要な性を考えて設置することができました。良い活動を続けるためには、よい関係・環境づくりが不可欠であり、組織の改革や、相談できる窓口の設置などの努力を、予防として始めておくことが大切だと感じます。

表2-1 傍楽方（はたらきかた）相談室

<p>「はたらく」の意味は、「傍」にいるひとを「楽」にすること。</p>	
<p>まちづくり学校では、はたらく（活動する）人の相談を受け止め、よりはたらきやすい環境をつくるため、傍楽方（はたらきかた）相談室を開設しています。</p> <p>まちづくり学校の事業でスタッフとして働いたり、諸々の活動に顔を出したりする中で、「あれ、なにか変だな?」と違和感やストレスを感じたら、遠慮なくご相談ください。もちろん、相談者のプライバシーは厳守します。ご本人の同意を得ずに個人情報相談室の外に持ち出すことも決してありません。</p> <p>問題が深刻な場合にはご本人と相談の上、公的機関のアドバイスを受けたり問題の解決を委ねたりする（いわゆる法的措置をとる）こともあります。</p> <p>組織の中に埋もれそうになっている「つぶやき」に耳を傾け、皆が安心して楽しく活動に関われるように、守るべきものは守り、改めるべきものは改める。私たちはそんな組織をつくっていくことを目指しています。</p>	
<p>主な相談内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●各種ハラスメントに関する相談 ●労働環境や条件に関する相談 ●コンプライアンス（法令・社会的ルールの遵守）に関する相談 ●その他、まちづくり学校について気になること全般
<p>まちづくり学校の会員はもちろん、まちづくり学校の事業や活動の中で生じた問題や困りごと、感じたストレスや違和感など、関わった人であればどなたでも相談室を利用できます。</p>	

https://machikou.com/service/hataraki-2/

表2-2 傍楽方（はたらきかた）相談室 利用の手順

STEP 1	<p>まずは、下記の相談員宛にメールでご相談の概要をお知らせください</p> <p>《相談員》（注:相談員の氏名）男性 （注:メールアドレス） （注:相談員の氏名）女性 （注:メールアドレス）</p>
STEP 2	<p>相談の概要を受け取りましたら、詳しい内容を伺うため、相談員から折り返しご連絡いたします。</p> <p>連絡手段に関してご希望がある場合はStep1のメールでお知らせください。</p>
STEP 3	<p>ご相談の上、必要に応じて以下のような方法も取り入れながら問題の解決方法を一緒に考えます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●直接お会いしてお話を伺う ●第三者に仲裁を依頼する ●当事者同士の話し合いを調整する ●必要な法的措置をとる
STEP 4	<p>問題の解決方法についてご提案します。</p> <p>解決しない場合はStep3、Step4を繰り返します。</p>

表2-3 ハラスメント受付カードの主な項目

相談内容（自由記述）	
希望する対応:	これまでの相談相手:
<input type="checkbox"/> 話を聞いてほしい。（特に対応は求めている）	<input type="checkbox"/> 家族
<input type="checkbox"/> 相手の言動をやめさせてほしい。	<input type="checkbox"/> 友人
<input type="checkbox"/> 相手に謝罪してほしい。	<input type="checkbox"/> 外部の医療・相談機関（名称など）
<input type="checkbox"/> 相手との接点をなくしたい。	<input type="checkbox"/> その他（具体的に）
<input type="checkbox"/> 相手へ注意、警告してもらいたい。	
<input type="checkbox"/> その他（具体的に）	

特定非営利活動法人まちづくり学校（新潟県新潟市）

地域づくりコーディネーター養成講座、コーディネートや場づくりの企画・運営によるまちづくりの現場支援、まちごとに設定したテーマのもとに地元の方などとともに歩く「プラニイガタ」、まちをつくるひとのためのテキスト「machidas」（マチダス）刊行など。

●任意団体（やぶへびの会）としての活動開始／1995年 ●特定非営利活動法人認証取得／2001年1月
●スタッフ／フルタイム 1名、パートタイム 2名（事務局長および経理担当）、コーディネーター 18名

https://machikou.com/



case 3

ハラスメントの予防・対応の取り組み事例

感染症下での意見の相違から、安心して言いたいことが言える関係づくりへ

特定非営利活動法人マドレボニータ

「母となった女性が、産後の養生とリハビリに取り組み、本来持っている力を発揮できる日本社会」の実現に向けて、産前・産後ケアプログラムやその指導者養成、調査研究などに取り組む特定非営利活動法人マドレボニータでは、新型コロナウイルス感染症下での活動の見直しを機に、ハラスメントへの対応も進めています。これまでの経過と今後の課題などについて、永野間かおりさん(理事)にお話を伺いました。

感染症下での経営方針をめぐる意見の相違から、組織改革へ

マドレボニータは、「すべての母が自らの力を発揮できる社会の実現」をめざして1998年に創立。22年現在、産前・産後ケア教室を対面・オンラインで開催するとともに、そのインストラクターの養成、また「産後白書」発行をはじめとする調査・研究と啓発などの事業を行っています。

新型コロナウイルス感染症が急拡大した20年春、対面での教室開催が難しくなったことから、シングルマザーへのオンライン受講補助を始めるとともに、0歳児の母を対象としたオンライン産後ケアプロジェクトの開発・移行を進めました。従来ならば議論を重ねながら進めるところですが、当時の状況に合わせて少しでも早く、有志メンバーでできることから始めようという方針と施策を進めました。しかし全員が賛同したわけではなく、組織内で経営方針をめぐる意見の相違も起こりました。

もちろん、意見の対立は悪いことではありません。しかし、インストラクター全員(当時26名)が参加するオンライン報告会を毎月積み重ねてきたものの、提案に対しての違和感や疑問を感じたり、意思決定やコミュニケーションのあり方についての不満やすれ違いが、この混乱した時期に表出したとも言えます。

「すべての家族に産後ケアを」と誰もが望んでいたことなのに、社会状況と団体の変化にみんなが不安になり、相手の気持ちを受け止めるのが難しい、という状況。それは、そのときに突然生じたのではなく、実はそれまでも「言いたかったことが言えなかった」ことが背景にあり、小手先の改善では、解決に至らないことがわかりました。

そこで、組織改変の準備を進めつつ、会員・マンスリーサポーターの方への活動報告会を、20年9月から3回開催。正直に組織の状況を伝え、新体制への移行について説明したことで、会員・サポーターさんとともにスタッフ・理事・インストラクターたちが一緒に前を向いて進もうという機運が生まれました。

外部アドバイザーと弁護士も参加するチームで対策推進

マドレボニータは、その事業内容や参加者の特性上、センシティブな情報を扱うこともあり、ハラスメントが発生する可能性があります。そこで20年10月から、正会員からご紹介いただいた弁護士のご協力を得て、5項目の人権・ハラスメント対策(表3-1)をスタートしました。

対策チームは担当理事(=私)と事務局長、そして外部のアドバイザーと弁護士で構成。まず規程の作成を進めるとともに、無記名アンケートも実施しました。そして21年2月に、「ハラスメント予防対策研修」を、経営チームと養成事業部の担当インストラクター対象と、全体対象の2回開催。「だめなことはダメ」という、シンプルなことをしっかり共有するとともに、複数名で構成する相談担当窓口も設置しました。設置以来、現時点(注:22年5月)までに、相談はありません。



毎月開催の報告会冒頭の「パルスサーベイ」で、お互いの状況を共有する

ハラスメントの予防として、言いたいことが言える、お互いの気持ちをしっかり受け止める関係・環境づくりのために、毎月開催する報告会の冒頭で、チェックインを兼ねた「パルスサーベイ」を実施しています。質問はできるだけシンプルにして、「今のコンディションは?」、「今後1か月の忙しさの見通しは?(任意)」、「今抱えているタスクや役割は?」、「相談したいこと・聞いてほしいこと・リクエストは?(任意)」など、困りごとや家族のことなどについてメンバーにたずね、その結果を全員で共有することで、お互いに仕事やプライベートに関しても声をかけやすくなりました。その際に、もし共有が難しい、個人的な内容の場合には、理事などに個別で相談してほしい、と伝えています。

一方で、月1回のオンライン報告会だけでは、各事業部の進捗や意思決定の背景などの共有や理解・判断が難しいという課題もありました。そこで、スムーズな団体運営とハラスメント予防の一環として、それまで事業部内など公開範囲を設定していたworkplaceを、基本的に全体公開の設定とし、チャット機能の活用ルールを設けるなど、小さなところから対策を始めています。

ただ、情報量の多さがプレッシャーにならないように、情報確認の範囲は各自で選択するものとし、通知も各自で設定できるようになっています。また、わからないこと・困ったことは、気軽に頼みやすい養成コースの同期などにたずねてほしい、と呼びかけています。

このように、疑問・質問・不安などを我慢せず、「私はこうしてもらえるとうれしい」という声を出せる関係・環境づくりを心掛けており、最近では、養成コースの受講時期にかかわらず、フラットな関係ができつつあると感じています。

さらに、産前・産後教室の運営に関するヒヤリハットも、助産師資格を持つメンバーを中心に策定し、共有しています。

「やっちゃダメ」ではなく「大切にしたいことを実現するため」の行動規範

行動規範(表3-2)も、私たちらしいものにできるよう、努力や協議を重ねました。「やっちゃダメ」という表現は、怒られてると感じてしまうために避けて、「こういうことを大切にしたいから、こう取り組みを進めていく」という項目や表現にしています。

この行動規範は、報告会をはじめとする各種の会議などの冒頭に確認し、パルスサーベイに記入してもらっています。また、「産後白書」の制作などの各種プロジェクトのキックオフの際にも、確認しています。

「何のために」「どんな関係をつくりたいか」を明確に

同様の取り組みを始める・進める団体のみなさんへの助言として、「何のために」「どんな関係をつくりたいか」という目的を明確に示すことが大切だと、改めて感じています。

トップのメッセージが最も力があると思いますが、そうではない場合もあるでしょう。担当者自身も、不安や疑問、つらさを含め、周囲に話を聞いてもらいながら進めることが、ポジティブに取り組むを進めていくためのポイントだと思います。

表3-1 5項目の人権・ハラスメント対策

①【予防】パルスサーベイ実施

毎月、インストラクターとスタッフにアンケートを実施。回答フォームに、業務だけでなく、プライベートも含む個人の状態や悩みを記入する形式。回答結果は全員に開示し、お互いフォロー。

②【環境】規程類の整備

スタッフ向け、インストラクター向けそれぞれのハラスメント防止規程を作成。、インストラクター登録・更新契約書にも反映。

③【対応】窓口設置・フロー策定

実際に窓口相談があった際、誰の責任でどのような流れで進めるかを整理。

④【啓発／周知】研修

形式的な内容にしないために、スタッフとインストラクターへ「過去の傷つき体験」について無記名でアンケートを実施。その回答結果をもとに、今後も想定される事例を作成し、研修も実施。

⑤【予防／周知】行動規範策定

お互いを縛るのではなく、尊重しながらともに活動していくためのもの。（表3-2参照）

表3-2 行動規範（「私たちの大切にしたいこと - マドレボニータの行動規範」）

1. その場の全ての人々が対等で、安心・安全な、敬意が示された環境を作ります。
2. 人々が自由かつ完全に個人の個性を、「私は」を主語に表現することができる場所を作ります。
3. 多様な価値観をもった人たちが集まっています。全ての人と同じ文脈を共有していると考えず、質問や異なる意見も率直に表明し合い、話し合います。
4. 年齢や経験年数、立場や性別の違いに関わらず、その場の全ての人々の発言、考えかた、アイデア、スキル、貢献に価値があり、それを尊重することを前提とします。
5. 人々が能力や熱意をもって生産的になれる方法を探します。自分とは異なる意見や提案に対しては批判や否定ではなく、質問や提案して対話を活性化させていくことを奨励します。
6. 全ての人々をはずかしめる、自尊心を傷つける、軽視する、見下すなど、あらゆる方法で相手を心理的に傷つけることはしません。
7. もしそのつもりがなくても相手を傷つけてしまった場合は、第三者の仲介なども受けながら謝罪および和解を試みます。
8. 違和感や過失など（誤解も含む）を広く人前で責めるようなことをせず、まず事実関係を本人に確認し、そこから学ぶ題材として特別に扱う時は、必ず本人に了解をとります。
9. すべての人が人格と尊厳をもった一人の人間であり、問題に向き合い、解決する力をもっていることを前提とします。

特定非営利活動法人マドレボニータ（東京都渋谷区）

産前・産後ケアプログラムやその指導者養成、調査研究、交流イベントやアプリを通じた啓発、企業・自治体向けのサービス提供など。

- 任意団体としての活動開始／1998年 ●特定非営利活動法人認証取得／2008年2月
●スタッフ／事務局業務などの担当スタッフ 3名、理事 6名、認定インストラクター 20名

<https://www.madrebonita.com/>



case 4 ハラスメントの予防・対応の取り組み事例
開かれた運営を大前提に、
学び続ける文化で予防する

特定非営利活動法人夢職人

東京都江東区を中心に、自然体験活動やプレーパークなど、主に小中学生を対象とした体験活動を実施している特定非営利活動法人夢職人では、百名を超えるボランティアが、こどもの性被害の予防に向けた体制づくりを、徹底して進めています。これまでの経過と今後の課題などについて、岩切準さん（理事長）にお話を伺いました。

自然体験活動やプレーパークを、約100人のボランティアと運営

2004年に活動を開始し、08年に特定非営利活動法人の認証を受けた当会は、地域の若者が主力のボランティア約100人とともに、宿泊を伴う自然体験活動やプレーパークなど、主に小中学生対象の体験活動を中心とする社会教育活動に取り組んでいます。

例年は終日型の活動を年間25回、宿泊型を12回程度、それぞれ実施していました。感染症拡大下では、経済的な事情を抱える親子に対して、地域の飲食店等と連携して、ポイントを使った食の支援も行っています。また、地域と接点が薄いと言われる若者が、親になったとき、また企業や行政などで働いたとき、地域での活動について理解を深めてもらうため、高校生や大学生、若手社会人のボランティアを積極的に受け入れています。

開かれた運営を大前提にしつつ、こどもへの被害の予防も

若者が交流しながら開かれた運営を大前提としつつ、一方で、こどもに被害を与える可能性があることも認識しています。2010年ごろから、他団体での事件も相次いで明らかになっていることから、性被害の予防も視野に入れて、団体内の体制づくりを行ってきました。

第一に、こどもの身体的・精神的な被害を与えるような人を、組織に入れてはいけません。他団体での加害者のなかには、当団体にもコンタクトしてきた人もいました。新たなボランティアの採用時には、任期2年間の常務役員を務めるボランティアが、職員とともに面談を行います。そして、ミッション・ビジョンを理解していただき、ボランティア規程（表4-1）に合意していただいたうえで、入会となります。

表4-1 ボランティア活動規定の項目

第1条 総則

第2条 ボランティアの定義

第3条 当団体の義務

第4条 ボランティアの権利

第5条 ボランティアの義務

第6条 ボランティア登録・更新

第7条 登録の抹消

第8条 交通費の支給

第9条 支給対象

第10条・第11条 申請と支給

第12条 安全管理に関する資格

第13条 補助規定

現場はスマートフォンもカメラも禁止、事前と事後の研修参加も必須

しっかり予防するためには、加害者について理解する必要があります。「手軽・簡単にボランティア登録でき、足がつかなさそうなところ」ではなく、逆に「面倒くさく、足が付きやすそうなところ」であれば、加害者自身が避けていきます。

説明会は選考を兼ねていることを明記し、5・6人ずつの少人数で、回数を多く開催し、時間をかけてグループ面談も行います。また、選考途中では、公的証書等での本人確認も行います。

活動の現場では、スマートフォンもカメラも、原則として使用禁止です。まず体験参加していただき、その日は先輩ボランティアと終日、一緒に行動していただきます。問題がなければ、入会にあたっての基礎講習を受講していただきます。

入会後も、研修には継続して参加していただきます。事前研修は終日プログラムの場合は3時間強、宿泊型では6時間。開催当日のプログラム終了後にも、2・3時間かけて、その日の活動についてふりかえりや指導を行い、改善策等も検討します。事前・当日とも、いずれも全員参加が必須です。

さらに、誤解されないためにも、膝の上に載せない、過剰な身体的な接触をしない、といった接し方の基本ルールも定め、徹底するとともに、プログラム終了後の振り返りの際には、誤解されかねない行為について、客観的な視点から見ているアドバイザーや記録の担当スタッフから指導を行います。

表4-2 ボランティアの応募、選考から入会までの流れ



研修やイントラネットを通じた、メンバー同士の関係づくり

これ以外にも、発達障がいに関する基礎理解など、各回4時間程度の研修を年4回程度開催するとともに、上級救命技能認定を全員必須としています。

このような研修を積み重ねるねらいのひとつは、報告しづらい・言いにくいという状況を生まないための、メンバー同士の関係づくりです。

このほか、全社会となる「ビジョン・シェアリング・デー」(<https://yumeshokunin.org/vision-sharing-day-2022/>)を毎年開催。活動参加から3年間または6年間で表彰する制度も設け、参加10年や、団体内外での功績が認められた方には理事会賞が、プログラムの企画段階から取り組むコアスタッフやプロジェクトメンバーの中から「スタッフ・オブ・ザ・イヤー」が、参加回数が多い人には精勤賞が、それぞれ贈られます。

こうした積み重ねによって、団体内でのイントラネット上でのスタッフ同士のやりとりも盛んに行われており、「夢職人新聞」やラジオといった企画も、ボランティアが自発的に始め、運営しています。

表4-3 定期研修(各回4時間程度)のテーマの例

- | | |
|-------------------------|--------------------|
| ●活動事例を用いたケーススタディ/ロールプレイ | ●チームビルディング・グループワーク |
| ●リスクマネジメント・安全管理 | ●レクリエーション |
| ●応急手当実習 | ●子どもとのコミュニケーション |
| ●野外活動・炊飯実習 | ●発達障がいに関する基礎理解 |
| ●キャンプファイヤー・キャンドルサービス | ●社会教育の基礎理解 |

※定期研修の様子は、以下からご覧いただけます。
https://yumeshokunin.org/category/cat_seminar/



表4-4 事前打ち合わせ会の流れ(例):計3時間

1. あいさつ(5分)
2. 前月の申し送り事項の確認(5分)
3. 参加者と役割・メンバー紹介(10分)
4. 企画のねらいと概要(10分)
5. 実地調査報告:現地紹介、移動・施設に関する諸注意(15分)
6. プログラムの説明、リスクと対処の一覧の説明(20分)
7. タイムスケジュールの説明(10分)
8. 持ち物の確認(5分)
9. 休憩(質問事項の聴取)(10分)
10. 質疑に対する応答(5分)
11. 役割ごとの打ち合わせ(35分)
12. 個人ワーク: 担当する役割に応じた個人目標の設定等(15分)
13. グループでのシェアリング(30分)
14. プロジェクトからインフォメーション(5分)

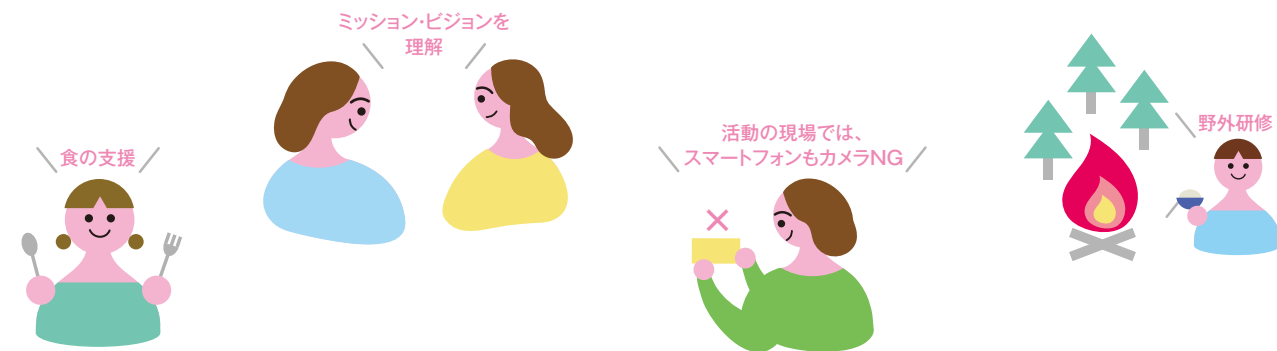
どんなスタッフに入ってもらい、学び続ける組織をつくれるか?

同様の取り組みを始める・進める団体のみなさんへの助言として、まず、どのようなスタッフに入ってきてもらうか、そのスタッフとの出会い方をどう設定するか、そして、入ってきた後に学び続ける文化をつくることができるか、それをルーティン化できるかといった、スタッフと組織の育て方が大切だと感じます。そうすることが、ハラスメントだけでなく、事故など含むリスクマネジメントを進めるうえで、とても重要で効果的だと考えます。

表4-5 最近、メディアなどで取り上げられた事件

東京都内の特定非営利活動法人が主催する自然体験活動ツアーを請け負う旅行代理店の社員(当時)で、看護師の資格を持つ男が、添乗員として同行したキャンプ場などで、こどもの就寝中や、薬を塗るふりをしたりしながら、繰り返しわいせつな行為をし撮影。「ボランティア」として誘われた大学生など3人と合わせて、2017年に起訴された。取り調べに対し「わいせつ目的で入社した」と供述。2018年に横浜地裁で懲役12年の判決を受けた。

訪問保育中の男児に対する強制わいせつ容疑で逮捕された保育士の男が、別の男児に性的暴行を加えたなどとして、強制性交、強制わいせつと児童買春・児童ポルノ禁止法違反(児童ポルノ製造)の両容疑で、警視庁と広島県警にそれぞれ再逮捕。さらに別の男児2人への強制性交容疑でもそれぞれ逮捕されている。2019年6月、都内と広島県内で、男がボランティアスタッフとして参加したキャンプ中にテント内で小学生の男児に性的暴行やわいせつ行為を加え、その様子をスマートフォンで動画撮影した疑い。



特定非営利活動法人夢職人(東京都江東区)

小中学生対象の日帰り型・宿泊型の活動を行う地域体験活動クラブ(キッズクラブ)、木場プレーパーク(冒険遊び場づくり)、子どもや若者の成長を支えるウェブメディア「Eduwell Journal」、経済的な課題を抱えた子育て家庭のための「食」応援クーポン(Table for Kids)など。

- 任意団体としての活動開始／2004年11月
- 特定非営利活動法人認証取得／2008年4月
- スタッフ／フルタイム 4名、パートタイム 0名、ボランティア 約100名

<https://yumeshokunin.org/>



「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応に関する調査」から学んだこと(総括に代えて)

まず、本調査の企画や実施のお手伝いをさせていただく機会をいただいたことに、心からお礼申し上げます。

大切な活動の利用者・担い手や支援者を守り、支えるための大切な取り組みを始めてくださった、門間尚子さんをはじめとするmia forzaのみなさまと、法的な義務とされる前から、ハラスメントへの対応に取り組み、本調査にご協力くださったみなさまに、深く敬意を表するとともに、重ねて感謝申し上げます。

この貴重な経験から学ばせていただいたことは、各団体のお話の締めくくりに挙げていただいた「これから取り組みを始める・進める団体への助言」に集約されています。

まず、ピーンズふくしまの中鉢さんは、「組織の規模が小さいうちから、風通しの良い組織風土を」。そのために、同会では今後、総合的・体系的な研修や、見える化・評価が重要だと述べられました。

まちづくり学校の金子さんは、「良い活動が続けるために、よい関係・環境づくりを」。同会の「傍楽方相談室」は、裁くのではなく、解決に向けて一緒に方法を考える役割であると述べられました。

マドレボニータの永野間さんは、「『何のために』『どんな関係をつくりたいか』を明確に」。同会では、関係づくりを進めるために、パルスサーベイで個人の状態や悩みも共有するとともに、過去の傷つき体験についての無記名調査の回答結果をもとに事例作成し、そして、互いを縛るのではなく、尊重しながらともに活動するための行動規範を策定されました。

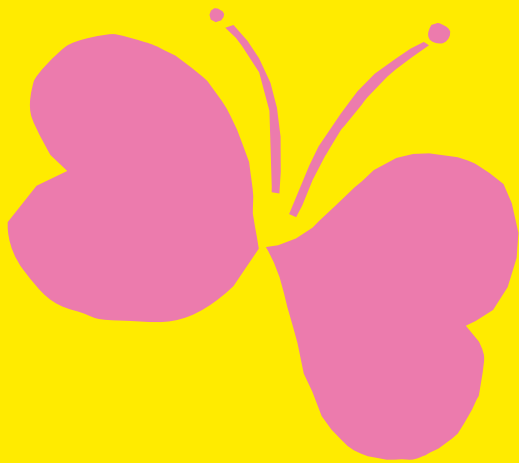
そして、夢職人の岩切さんは、「どんなスタッフに入ってもらい、学び続ける組織をつくれるか」。同会では、開かれた運営を大前提にしつつ、子どもへの被害の予防のために、現場はスマートフォンもカメラも禁止、事前と事後の研修参加も必須とされています。

この4団体のお取り組みやお話に共通するのは、予防の大切さ、その具体的な打ち手としての、風通しの良い組織風土をつくることへの配慮・工夫を徹底することの大切さです。これから取り組みを始める・進める団体のみなさまには、ぜひ、不安や困りごと、さらに、日常の活動・事業の進め方でも、改善を要すると感じたことは、安心して相談し、改善に結びつけていくための関係・環境づくりを心掛けるとともに、その存在や機能が信頼できる体制づくりも併せて進めていくことを、お勧めします。

もうひとつ、大切な活動の利用者・担い手や支援者を守り、支えるための担当者となった方同士が、団体や地域を超えて交流する機会や枠組みを設けることも、とても重要かつ効果的であるとも感じました。今後、mia forzaにおいて、その機会や枠組みづくりを進めていかれることを、心から期待するとともに、そのお手伝いを続けたいと願っています。

IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所]

代表者 川北 秀人



ひとりじゃないよ、つながろう

mia forza は  イタリア語で「わたしのちから」という意味です。

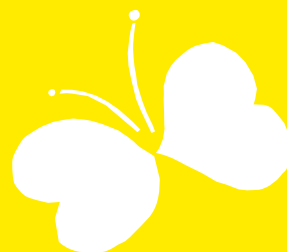
私たちは困難をかかえる女性や   こどもの状況を変えるために、
さまざまな事業  に取り組んでいます。 

NPOやボランティアなど、大切な活動や団体における

ハラスメントへの  対応の輪を広げることも、そのひとつです。

これからも、ひとりでも多くの方に寄り添い

「あなたはひとりじゃないよ   」と伝え、つながり、応援を続けます。 



NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体における ハラスメント対応に関する調査報告書

2022年6月

特定非営利活動法人 mia forza

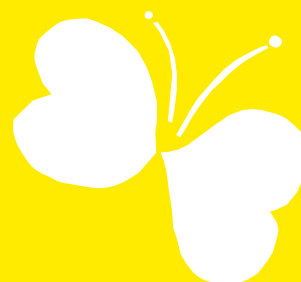
この調査は、公益財団法人市川房枝記念女性と政治センターと公益財団法人庭野平和財団の助成を受けて実施されました。

(協力:IIHOE[人と組織と地球のための国際研究所])

(C) 2022 特定非営利活動法人 mia forza All Rights Reserved.

本報告書の内容について、文章・図表含め、無断転載・無断使用はご遠慮ください。

転載・使用を希望される方は、miaforza.sendai@gmail.comまで、必ず事前にお問い合わせをお願いいたします。



NPO・ボランティア団体向け ハラスメント対応・窓口担当者育成研修 テキスト

主催：特定非営利活動法人mia forza

協力：I I H O E [人と組織と地球のための国際研究所]、社労士事務所サステナ

助成：公益財団法人 庭野平和財団

■このテキストについて

特定非営利活動法人mia forzaでは、2022年3月から7月にかけて、「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応に関する調査」を実施し、同7月にその報告会を実施しました。

(* 同報告会に関する記事はmia forzaのブログもご参照ください: <https://blog.canpan.info/miaforza/>)

そして、NPO・ボランティア団体などのハラスメント防止対応、体制づくりを支援するための取り組みとして、2023年2月から3月にかけて、団体内のハラスメント対応・窓口担当者育成のための連続研修を実施しました。

本テキストは、その研修の講師の方々が作成された資料を、許可を得て取り纏めたものです。NPO・ボランティア団体などのハラスメント防止対応、体制づくりのヒントがつまっています。ここに掲載されている情報を活用し、ぜひ組織の取組みを前に進めるためにお役立てください。

■本研修の趣旨(広報資料より抜粋)

2022年4月から中小企業においても、ハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。企業や大きな組織ではさまざまな取り組みが進められているものの、こういったハラスメント防止やハラスメント対応の取り組みが届いていない分野のひとつが、NPOやボランティア団体であることは、深刻な問題です。

私どもmia forzaは、暴力被害者の支援に取り組み続けていることから、全国のNPO・ボランティア団体や活動者から、これまでも度々、ハラスメントの相談を受けてきました。最近は深刻なケースも増え、被害者が大きなダメージを受けてしまう事案や、関係する団体が地域や社会の信頼を失ってしまい、支援活動の停止や団体解散の危機に至るという事案も見受けられます。このような状況から、NPO・ボランティア団体における、ハラスメントの予防と、事案発生時などの相談対応を可能にする体制づくりが急務であると考え、「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応窓口設立に向けた取り組み」を進めています。

その第一弾として実施した「NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体におけるハラスメント対応に関する調査」報告会の後、NPO・ボランティア団体関係者から、自団体でもハラスメント防止のための対応を進めたいものの、その任を担える人材がいらない、という声をいただくようになりました。また、対策にあたっては専門知識を持つ方に協力をお願いしたいものの、NPO・ボランティア団体が抱える事情を理解した上で、自組織に必要な取り組みと一緒に作り上げていただける専門家が少ない、あるいはつながりが無い、というご相談もいただくようになりました。

そこで、取り組みの第二弾として、団体内のハラスメント対応・窓口担当者の育成研修事業を実施することとしました。本事業を通じて、NPO・ボランティア団体のハラスメント対応に取り組む人材を増やすとともに、1つでも多くの団体の取り組みを前に進める機会をつくっていきたくと願っています。みなさまのお力添え・ご参加を、どうぞよろしくお願いいたします。

■ハラスメント対応・窓口担当者育成研修実施概要

- ・対象：NPO・ボランティア団体内のハラスメント対応、相談窓口の担当者の方（今後、担当となる予定の個人を含む）
NPO・ボランティア団体の理事・監事等でハラスメント対応策を検討したい方

・開催形態：オンラインとリアル開催（会場：仙台市）のハイブリッド開催

・開催日時と主な内容、講師

* 青字のページ数は本テキストの目次となっています。（各ページにおいて、全ページ通しのページ番号は左下のフッターをご覧ください）

[ユニット1～4] 2023年2月5日（日）13:00～17:30	
P3	●趣旨説明 「NPO・ボランティア団体におけるハラスメント事業概要とNPO・ボランティア団体におけるハラスメントの特徴について」 門間尚子（（特）mia forza 代表理事）
P24	●解説講義 「法制度の概要、対策の基本フロー、NPO・NGOで問題になりやすいこと、体制整備の要点」 星野美佳（社労士事務所サステナ）
P64	●取り組み事例から学ぶ① 講師：瀬角南様（セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン様）
P82	●取り組み事例から学ぶ② 講師：岩切準様（（特）夢職人）
[ユニット5～8] 2月11日（土）13:00～17:30	
P98	●取り組み事例から学ぶ③ 講師：永野間かおり様（（特）マドレボニータ）
P114	●取り組み事例から学ぶ④ 講師：金子洋二様（（特）まちづくり学校）
P117	●解説と個人作業：体制整備の基礎 ツール例を解説しながら、自団体へのあてはめを検討・共有
[ユニット9～11] 2月23日（木・祝）13:00～17:30	
●ご参加者からのご発表 ・フィードバック	
[ユニット12] 3月21日（火・祝）11:30～12:45	
●ご参加者からの進捗共有 ・フィードバック	

特定非営利活動法人mia forza主催
NPO・ボランティア団体におけるハラスメント対応
窓口担当者育成研修

NPO・ボランティア団体におけるハラスメント事業概要と
NPO・ボランティア団体におけるハラスメントの特徴について

特定非営利活動法人 mia forza
代表理事 門間尚子



特定非営利活動法人 mia forza



2015年8月発足・2021年10月NPO法人化

(1) ぐらしに課題や困難を抱えるこどもや女性のために

A こどもの居場所・みあちゃん家
寺子屋・みあちゃん家

B シングルマザーの語り合いの場

C 暴力被害女性の語り合いの場

D こどもと女性のためのシェルター

E 女性やこどもの相談窓口(メール・電話・面談)

F ひとり親世帯のためのフードパントリー

(2) こどもや女性を応援する担い手育成

担い手育成研修 助成金申請講座

(3) NPO等で活動する人のためのハラスメント相談/対応窓口



こどものサポート

「こどもの居場所みあちゃん家」「寺子屋みあちゃん家」
「宮城県内の高校生世帯への食糧・生活用品の提供」



こどもたちの「アレ、やりたい！」
「コレ、ないかな？」をカタチに

ひとり親世帯応援・ピアサポート 「ひとり親世帯のためのフードパントリー」 「シングルマザーの語り合いの場」 「暴力被害女性の語り合いの場」

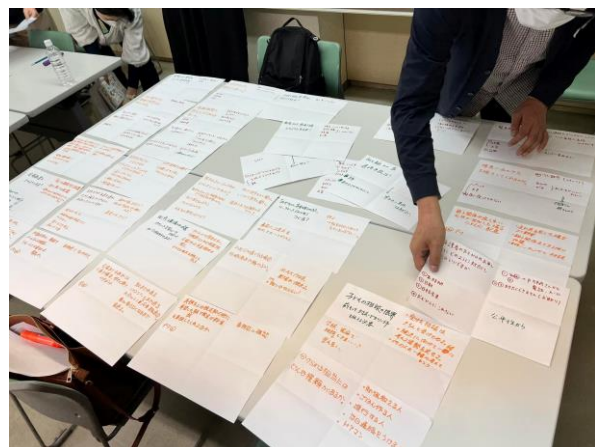


女性たちの
「助けて！」をカタチに

団体・活動者の関係づくりと応援

「ハラスメント調査・相談・対応事業」

「助成金申請講座」 「担い手育成研修」



NPO・ボランティア団体におけるハラスメント事業

NPO・ボランティア団体が、専門家や中間支援組織と共に、自らハラスメント問題に取り組んでいくことを大切に、ハラスメントが起きた団体を糾弾するのではなく、どうしたら乗り越え、ハラスメントが起きない組織となっていくのかを共に考え・行動したい。
また、ハラスメントが起きない・起こさないための予防として必要なことを共に考え・講じていきたい。

1年目；2021年度 ハラスメントに取り組む団体へのヒアリング調査

報告会開催 調査報告書作成

2年目；2022年度 ハラスメント担当者育成研修

3年目；2023年度 ハラスメント窓口担当者及び専門家ネットワーク 相談窓口の設置

ハラスメントが起きる可能性のある関係

		加 害 者					
		役員・職員	利用者・同家族等	協力者（会員・ボランティア・寄付者・サポーター等）	委託者・資金提供者等	地域住民等	その他（利害関係なき第三者）
被害者	役員・職員	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	利用者・同家族等	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	協力者（会員・ボランティア・寄付者・サポーター等）	◎	◎	◎	◎	◎	◎
	委託者・資金提供者等	◎		◎			
	地域住民等	◎		◎			
	その他（利害関係なき第三者）						

ハラスメント相談事例

みなさまが、
これからご紹介する事例の団体理事だったら、
どのように考え、動かれますか？
また、監事だったら、どのように考え、動かれますか？

寄付者と代表

毎月食糧の寄付をいただいている事業所代表に「次回の寄付について打ち合わせをしたい。弊社担当者も複数同席する」との連絡をいただきました。指定された場所に伺ったところ代表しかおらず、「前々から好意を持っていた。今後も寄付を継続するので個人的なお付き合いをお願いしたい」と言われ、突然抱き締められました。驚いて動けなくなっていると「付き合い合ってくれるのなら、これまで以上の寄付をする」と言い、キスをしたり体を触られる等、性的な行為をされました。大量の寄付をいただいていたことから拒絶もできず、団体の仲間にも相談することができずにいます。相手の力が強く逃げることはできなかったので、相手からすれば私が受け入れたと勘違いをしたのかもしれませんが。相手は既婚者の方。断ったら寄付が途絶えるだけではなく、悪い噂を流されそうでどうしたら良いのかわかりません。

⇒緊急理事会にて、共有・方針決定。寄付者へ団体として対応。ハラスメント対応のしくみ作りを開始。

ボランティアと職員

毎回熱心に活動に参加をしているボランティアの方が、活動終了時に「車で自宅まで送って行くよ」と言ってくれました。

夜も遅かったため助かると思い、自宅まで送ってもらいました。車中で活動を始めたきっかけや、趣味や家族の話で盛り上がりました。

それから数日後、「近くまで来たので」と夜に自宅訪問を受けました。違和感を感じたので、玄関口で帰ってもらいました。その後、自宅の近くでばったり会うことが続きました。個人のメールやLINEに「昨日は遅かったね。仕事頑張りすぎないように」「いつも見守っているよ」「今日のスカートかわいいね」「髪型が変わったんだね」等のメッセージが届くようになりました。怖いです。

⇒代表・役員へ相談。団体としてボランティアへ注意。職員対応を行なった。その後、団体内で相談担当者（複数の役員）を置き、活動における困りごとの相談を受けるしくみを作った。

役員とボランティア

週に4日、ボランティアをして半年が過ぎました。私は、団体の事務所で事務を担当しています。ある時、役員の方が、今度新しく採用される人のことについてみんなに話しました。その方は、性同一性障がいの方のようで「元男で今、女なんだよ。女装してるんだけど、見るからに男なんだよね。面接の時に吹き出しそうになったよ」と馬鹿にするように笑って言っていました。私は、不快な気持ちになって「そういうことは言わない方がいいのではないですか？」と伝えました。役員の方は「おー、怖！意識高い系の人がいた」とふざけていました。翌日、ボランティアに行ったら、私の机だけ壁に押しやられていました。昨日まで普通に接してくれていた職員さんや他のボランティアの方が、誰も口をきいてくれなくなりました。集団の無視に耐えられなくなり、1ヶ月後、ボランティアを辞めました。

⇒本人の希望にて、ボランティアを紹介した機関へ共有。約3ヶ月間個別相談利用。気持ちの整理と回復を行なった。

利用者とボランティア

毎月こどもの居場所を利用している保護者の方から「こどもがあなたに悪口を言われたり、無視されたと言っている」と言われました。自分には身に覚えがないので「そんなはずはない」と伝えました。お子さんにきいてみても「何言ってるの？」と不思議そうにしています。悪口を言ったり、無視をしたりなんてしたことはありません。その保護者の方は「代表にも言ってやる」と言い、代表へメールや電話をするようになり、代表から事実確認の個人面談を受けました。先日は、団体のメールに自分のフルネームと写真付きで連絡がありました。その投稿は、**twitter**にも掲載されていて、何人かの人々が拡散していました。それを読んだ匿名の方から、自分や団体を誹謗中傷するコメントが入っていました。

他の利用者さんやスタッフ、ボランティアに関係のない友達や学校の先生方が見たらどうなるんだろう。これから就活なのに、就職に響くのではないかと心配です。もう二度とボランティアなんてしたくないです。

⇒紹介元のボランティアセンターと弁護士に相談。弁護士が対応すると同時に、本人の状態より通院及びカウンセリングを受けていただいた。

役員と役員

役員Aから「役員Bからいじめを受けている。活動や会議に参加することが怖くなってしまったので助けて欲しい」と役員Cに連絡があった。Bを除く役員と事務局長を交えてAから事情を伺い、その後、Bに事実確認を行なったがBは認めなかった。その後も頻繁にAから相談があったため、役員会にて、事業の担当等の配置を変えAとBの接触を少なくすると同時に団体内でハラスメント規定を設けようとしたところAより「Bとの関係は健全。いじめはない。Cが勘違いをして一人で騒いで大事にした」との話が出た。またBからは「Cが自分を加害者と言って糾弾した。謝罪して欲しい」と言われ、Cはショックを受け退任・退団してしまった。

⇒監事による理事会招集の請求。団体全体でハラスメント規定を対応のしくみづくりを行う。ハラスメントについての研修を全員で受講。Bは、自らの行為がハラスメントにあたっていたことを自覚しAに謝罪、役員退任を申し出受理された。Aは「Bが怖くて本当のことが言えなかった」と理事会で話し、すでに退任・退団をしていたCに謝罪。団体としてもCに謝罪をした。

NPOやボランティア団体における ハラスメント対応の難しさ



- 多様な関わり方（立場）が混在する
- 雇用関係がないため、ハラスメントに関する法律や制度の適用が難しい

「難しいから」 「法律がないから」
諦めていいのか？

ハラスメントを起こさない組織を目指して

1. 予防の大切さ

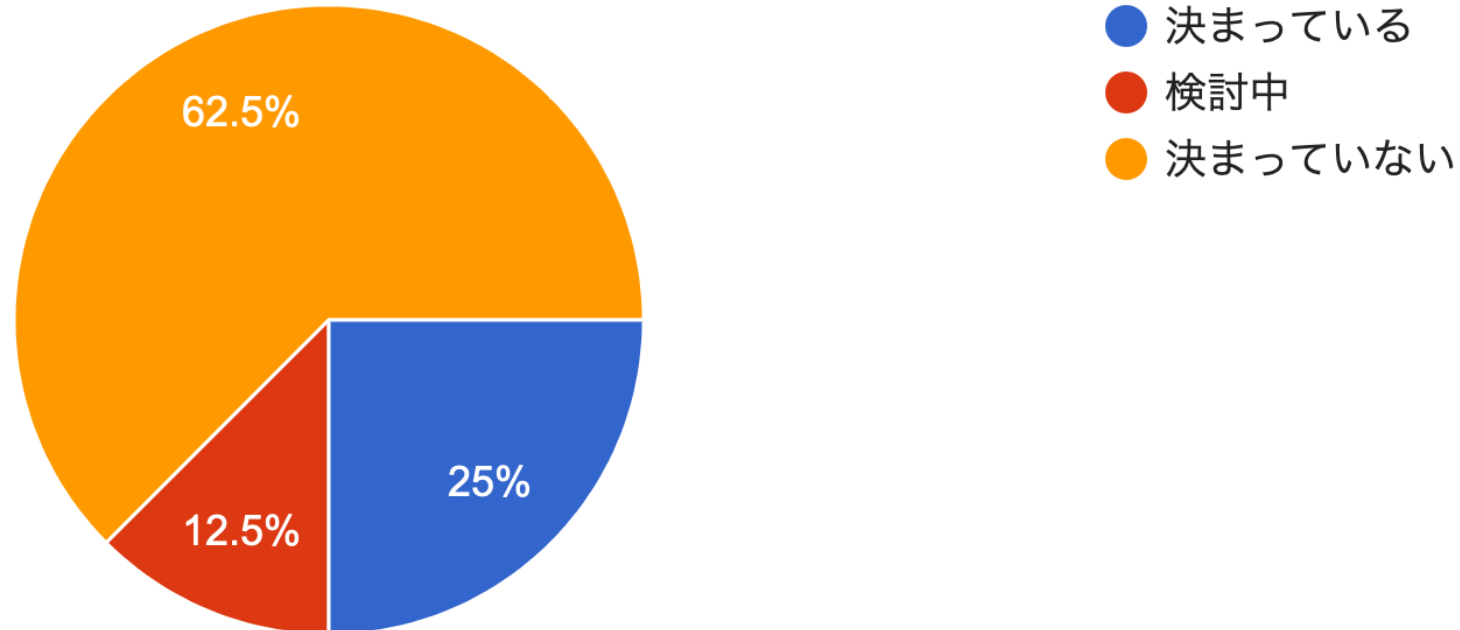
- 風通しの良い組織風土づくり
- メンバー全員で配慮や工夫を徹底
- 安心して相談し、改善に結びつけていく
ための関係・環境づくり
- 信頼できる体制づくり

2. ハラスメント担当者同士が、団体や地域を超えて 交流する機会や枠組みを設けることの重要性

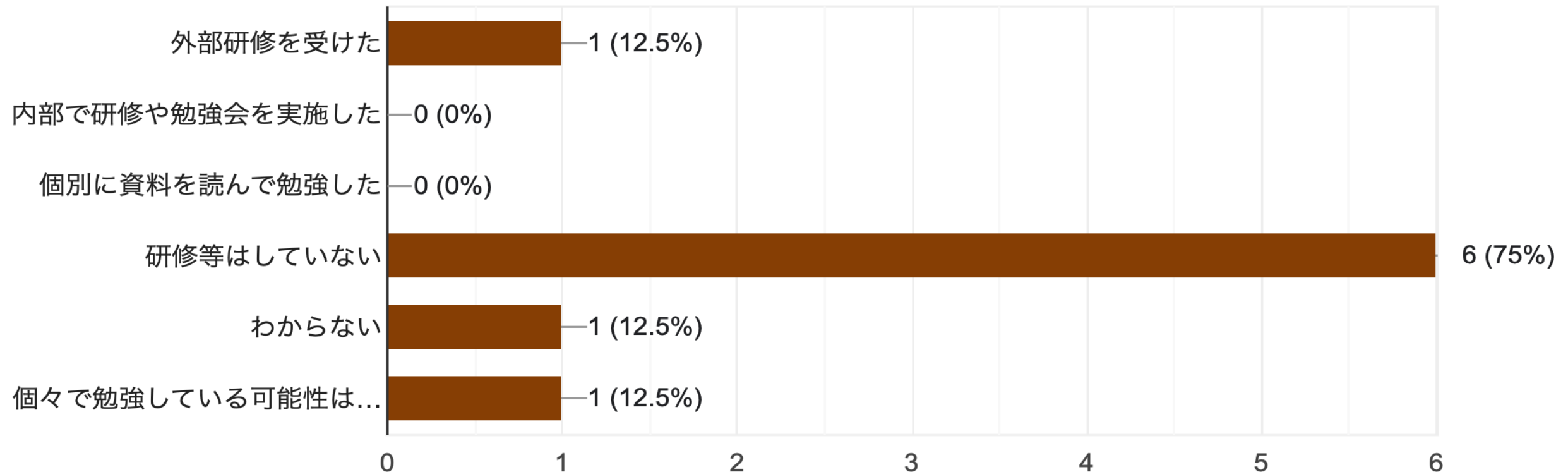
3. ハラスメントが起きた時に、隠蔽しない



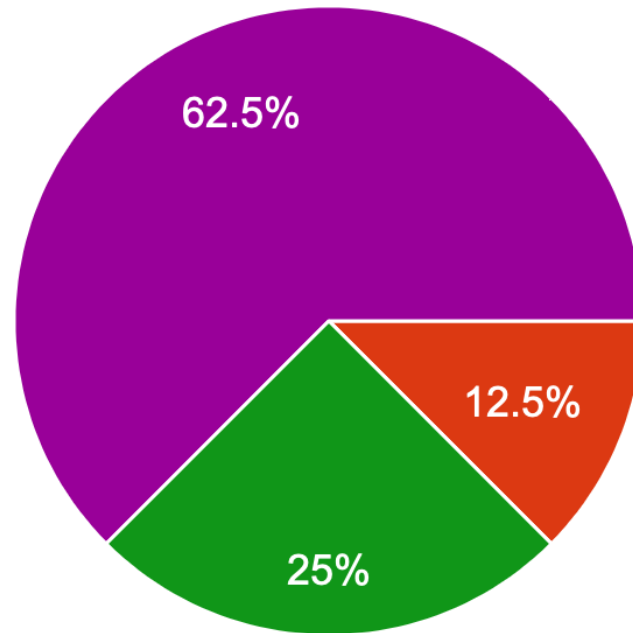
設問1) ハラスメント防止対策の施策を検討するための
担当者・担当部署（あるいは会議体）が決まっていますか？



設問2) ハラスメント防止対策の施策を検討するための担当者（担当部署・会議体メンバー）およびその候補の方は、ハラスメントに関する研修を受けたことがありますか？

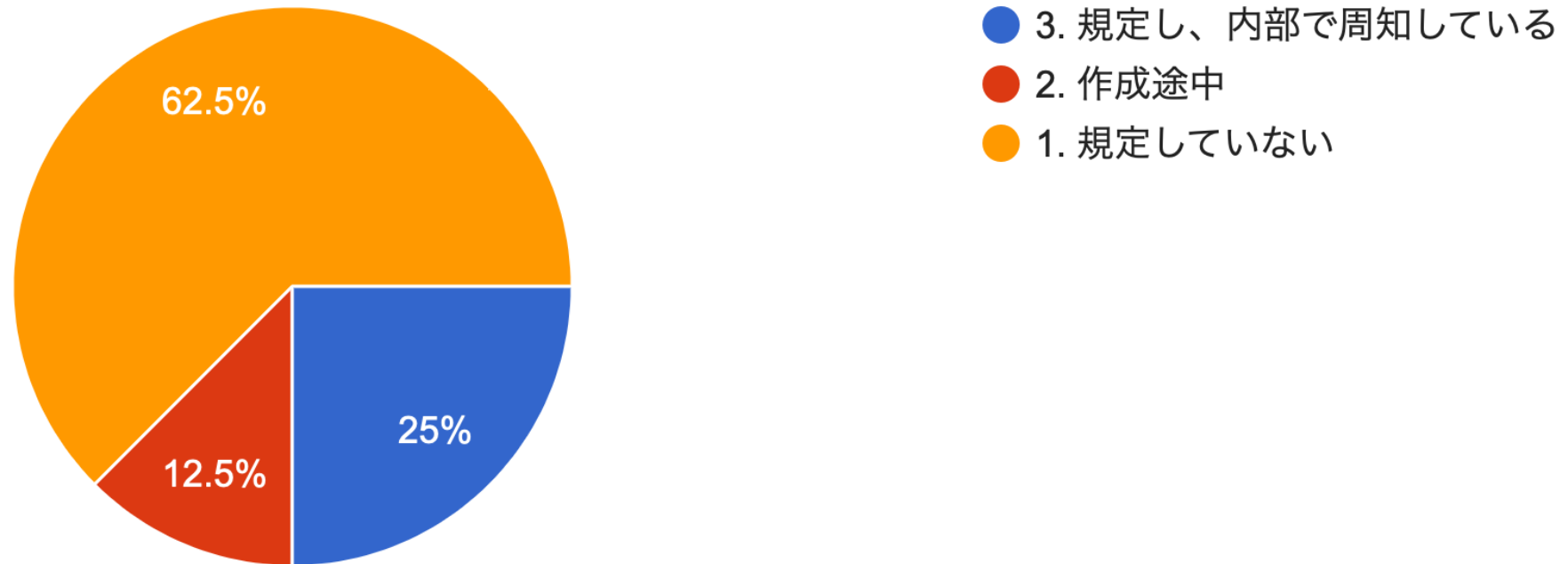


設問3) 組織として、ハラスメントに対する方針を作成し、
周知・発信していますか？

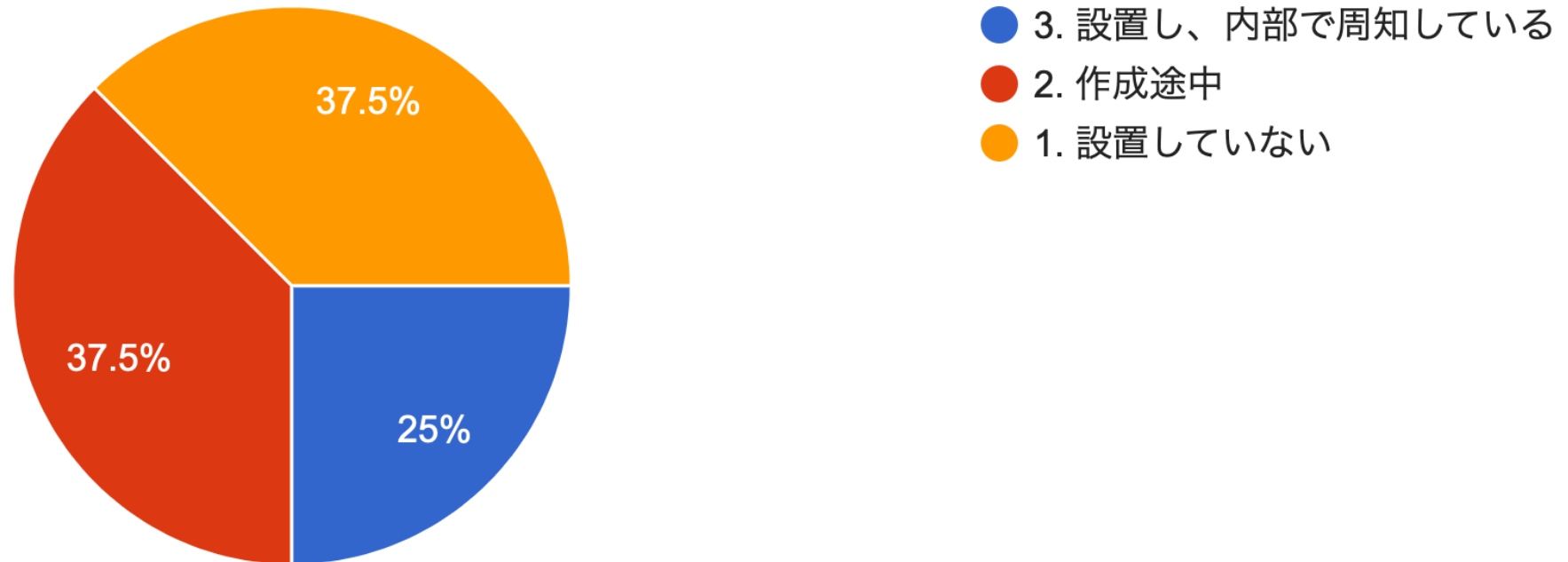


- 5. 作成し、内部で周知、外部にも発信し...
- 4. 作成し、内部で周知したが外部発信は...
- 3. 作成したが内部で周知できていない
- 2. 作成途中
- 1. 作成していない

設問4) 就業規則やハラスメント防止規定等でハラスメント行為に対して厳正に対処する旨を規定し、周知していますか？



設問5) ハラスメントに関する相談窓口を設置して周知していますか？





あなたのちから つながるちから

mia forza

ミア・フォルツァ

解説 法制度の概要、対策の基本フロー等

- ① 法制度の概要
- ② ハラスメントの種類、定義
- ③ 対策の基本フロー／体制整備の要点
- ④ NPO・NGOで 問題になりやすいこと

社労士事務所 サステナ

—社会課題解決に取り組む人のための社労士事務所—

星野美佳（社労士登録名：木村美佳）

sustain.sr@gmail.com

1

①法制度の概要

「職場のパワーハラスメント防止措置」 2022年4月1日から中小企業でも義務化

＼中小企業の事業主の皆さま／

労働施策総合推進法に基づく
「パワーハラスメント防止措置」が
中小企業の事業主にも義務化されます！

令和4年
4月1日より

令和2年6月1日に「改正 労働施策総合推進法」が施行されました。
中小企業に対する職場のパワーハラスメント防止措置は、令和4年4月1日から義務化されます（令和4年3月31日までは努力義務）。

職場における「パワーハラスメント」の定義

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為をいいます。

- ① 優越的な関係を背景とした言動
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

※客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

* 大企業では2020年6月1日から義務化

中小事業主
(①又は②のいずれかを満たすもの)

業 種	①資本金の額又は出資の総額	②常時使用する従業員の数
小売業	5,000万円以下	50人以下
サービス業 (サービス業、医療・福祉等)	5,000万円以下	100人以下
卸売業	1億円以下	100人以下
その他の業種 (製造業、建設業、運輸業等 上記以外全て)	3億円以下	300人以下

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000855268.pdf>

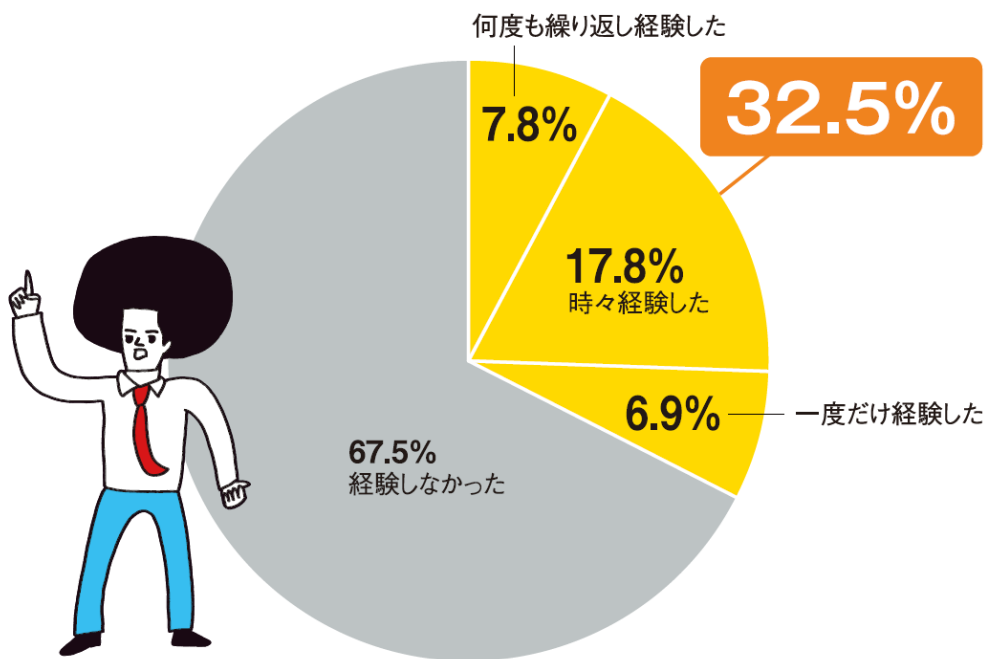
職場におけるセクシュアルハラスメント、妊娠・出産・
育児休業等に関するハラスメントの防止対策も強化されました！ <https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000635337.pdf>

法制化の背景：パワーハラスメントの現状

過去3年間に、パワーハラスメントを受けたと感じた経験があると回答した従業員の割合は、およそ3人に1人

およそ3人に1人がパワハラを受けたと感じた経験があると回答

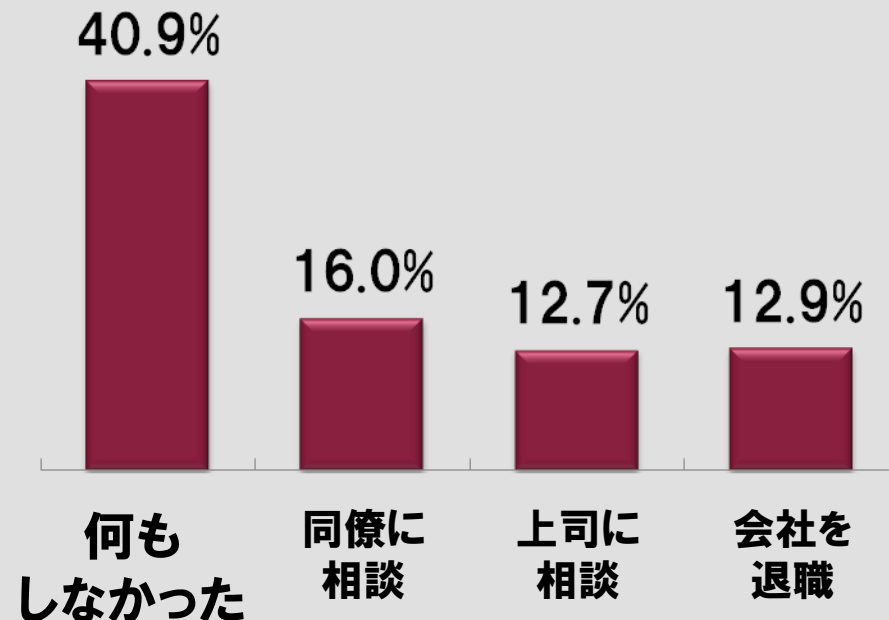
【過去3年間に、パワハラを受けたと感じた経験】



(対象:全回答者(N=10,000人))

(平成28年度 厚生労働省
「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」従業員調査より)

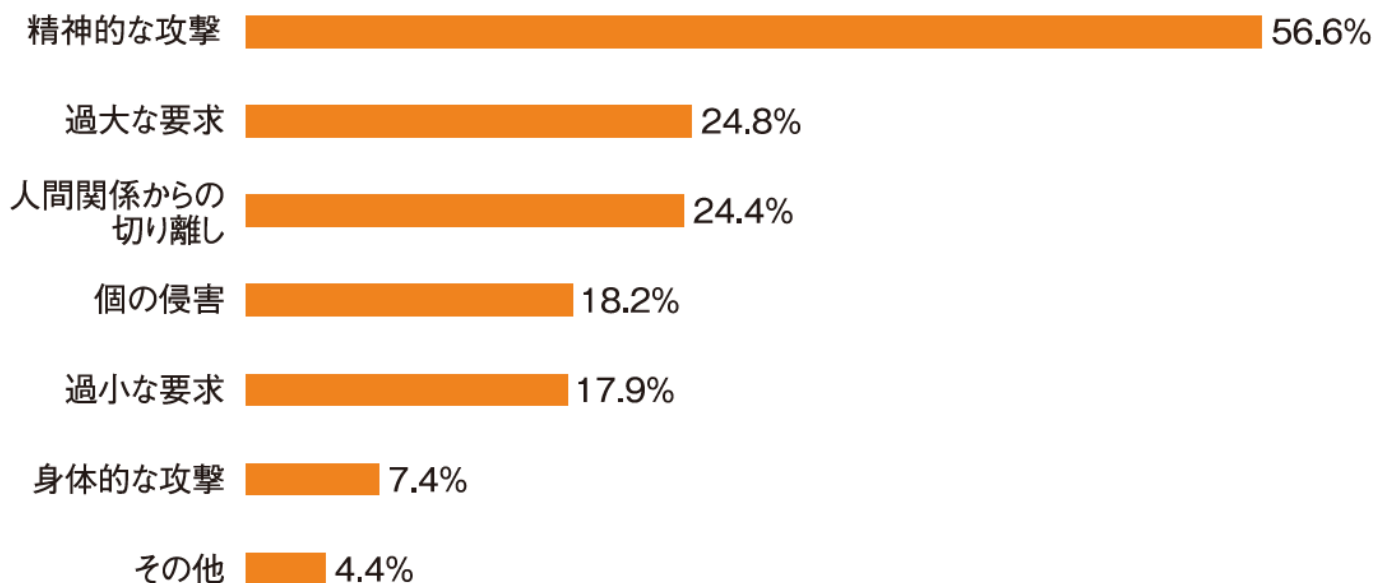
そのパワハラを受けた後
どうしましたか？ (複数回答)



(平成28年度 厚生労働省
「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」従業員調査より)
(回答: 3,250人 (過去3年間にパワハラを受けたと回答した者))

過去3年間に、見たと感じたり相談されたパワーハラスメント行為のうち最も多かったのは「精神的な攻撃」56.6%。

【過去3年間に見たと感じたり相談されたパワーハラスメント行為(複数回答)】



(対象:過去3年間にパワーハラスメントを見たり、相談を受けた経験について、「何度も繰り返し経験した」、「時々経験した」、「一度だけ経験した」と回答した者(N=3014人))

職場におけるパワーハラスメントを防止するために「講ずべき措置」

■ 事業主の方針の明確化・周知・啓発

- ①ハラスメント行為を許さない**方針の明確化**、周知
- ②行為者への**対処を規定**、周知

■ 相談対応の体制整備

- ③**相談窓口の設置**、周知
- ④相談窓口担当者が適切に対応できる**環境づくり**

■ 事後の適切な対応

- ⑤**事実関係**の正確な**確認**
- ⑥**被害者への配慮**
- ⑦**行為者に対する措置**
- ⑧**再発防止**措置

■ 併せて講ずべき措置

- ⑨**プライバシー保護**
- ⑩**不利益取り扱いをされない旨の定め**、周知

「ハラスメント防止措置義務」

防止措置を行わなければ、その組織には**コンプライアンスの問題が生じる**
(措置をとらなければ措置義務違反＝行政の助言・指導・勧告、企業名公表の対象)

「不利益取り扱いの禁止」

パワハラ相談や相談対応への協力
(調査への協力、証言等)を理由とする
解雇その他の不利益取り扱いを法律で禁止

「望ましい取り組み」

■ 複合的なハラスメントに一元的に相談できる体制整備

■ 原因や背景となる要因を解消するための取り組み

（コミュニケーションの活性化の研修、適正な業務目標の設定）

■ 自ら雇用する労働者以外にも同様の方針を示すこと

- ・ 他の事業主が雇用する労働者
- ・ 就職活動中の学生等の求職者
- ・ 労働者以外の者（個人事業主、インターン、教育実習生）

■ カスタマーハラスメントに関する取り組み

- ・ 相談体制の整備
- ・ 被害者への配慮のための取り組み
- ・ 被害防止のための取り組み

参考：厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル」および参考資料
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

【事前課題でお伺いした設問】＝「講ずべき措置10項目」と連動

- ① 組織として、ハラスメントに対する方針を作成し、周知・発信していますか？
- ② 就業規則やハラスメント防止規程等でハラスメント行為に対して厳正に対処する旨を規定し、周知していますか？
- ③ ハラスメントに関する相談窓口を設置して周知していますか？
- ④ 相談窓口で相談がきた場合にどう対応するかについて、対応手順や対応マニュアルなどを作成していますか？
- ⑤ 相談窓口担当者は、ハラスメントについて、および相談対応についての研修を受けていますか？
- ⑥ 相談事案が発生した場合に、事実関係を調査するための機関（担当者や委員会等）を定めていますか？
- ⑦ 相談事案が発生した場合に、速やかに被害者に配慮するための措置を想定し、体制を整えていますか？
参考：例えば、下記のような対応を行うことが必要です。
(パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントの被害者への対応を行う場合)
事案の内容や状況に応じ、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、被害者と行為者を引き離すための配置転換、行為者の謝罪、被害者の労働条件上の不利益の回復、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。

(妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントへの対応を行う場合)
被害者の職場環境の改善又は迅速な制度等の利用に向けての環境整備、被害者と行為者の間の関係改善に向けての援助、行為者の謝罪、管理監督者又は事業場内産業保健スタッフ等による被害者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置を講ずること。
- ⑧ 事実関係を調査した後、調査結果を受けて組織の措置を検討する会議体を定めていますか？
- ⑨ (事実確認できなかった場合も含み、) 再発防止に向けた措置、ハラスメント防止施策を検討する委員会・会議体が定められていて、再発防止のためにすべきことが議論されていますか？（もしくは議論できる体制がありますか？）
- ⑩ 相談者のプライバシーを守るための留意事項を定めて実施していますか？
参考：例えば、下記のような対応を行うことが必要です。
 - ・実態把握アンケート等を匿名で実施する
 - ・相談を受ける際には相談者のプライバシーが守られる部屋や場を確保する
 - ・情報の共有範囲やヒアリング先について相談者の了承を得る
 - ・相談内容を記録したメモや記録票等の保管・アクセス権限に留意する
- ⑪ 相談したことや調査等に協力したことを理由に不利益な扱いをされない旨を定めて周知・啓発していますか？
参考：例えば、下記のような対応を行うことが必要です。
相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない旨を事業主の方針や就業規則、ハラスメント防止規程等に定め、周知する。

ハラスメントには「責任」が課される

組織の責任

- 前提：組織は従業員の安全や職場環境に配慮する義務を当然に負う
- ハラスメントが発生したということは、義務違反に基づく賠償責任を負う可能性もある
- 労働災害（労災）の可能性もある
ハラスメントが原因の精神疾患や自殺等について、労災と認定されることも

加害者の責任

組織内における懲戒処分の対象となるほか、刑事事件となる可能性も

★組織は、職場のハラスメントに対し、加害者の責任であるとか、当事者同士の問題であるとして責任を逃れることはできない。
(直接的な賠償責任＋提訴や労災認定の報道によるイメージ低下も)

パワーハラスメント行為者の責任

もし、あなたが行為者になったら・・・

民事上の責任として損害賠償を請求される

- ✓ **民事上の責任：（行為者には） 民法709条の不法行為責任**
（会社には） 民法415条の債務不履行責任（安全配慮義務違反）
民法715条の使用人責任

刑事罰に課せられる

- ✓ **刑事罰：名誉棄損、侮辱罪、脅迫罪、暴行罪、傷害罪等**

社会的信用、社会的地位を失う。自身の家庭が崩壊する。

- ✓ **懲罰規定（就業規則）：「減給」「降格」「譴責」「出勤停止」「諭旨解雇」「懲戒解雇」等**

あなたがパワーハラスメントの行為者になった場合、どんなことが起こるでしょうか。

まず、民事上の責任です。民法709条の不法行為責任に基づく損害賠償を請求される可能性があります。また、会社には民法415条の債務不履行責任（安全配慮義務違反）に基づく損害賠償を請求される可能性があります。

また、刑事事件として訴えられる可能性もあります。例えば、パワーハラスメント行為によって被害者が精神病を患った（医師の診断あり）場合、傷害罪に当たる可能性があります。その場合、15年以下の懲役、または50万円以下の罰金などが科せられる可能性があります。

裁判にならないまでも、職場内での信用や、地位を失ったり、家庭への影響、家庭の崩壊なども考えられます。

管理職の方は、自分自身の言動はもちろん、あなたの部下がそのような行為をしないよう、注意や指導をすることも必要です。



②ハラスメントの種類、定義

職場で起こりうるハラスメントの主な種類



①セクハラ（セクシュアルハラスメント）
相手の意に反する不快な性的言動



②パワハラ（パワーハラスメント）
立場や権限（パワー）を用いたハラスメント



③マタハラ（マタニティハラスメント）
妊娠・出産を理由とするハラスメント



④育児介護ハラスメント
育児や介護に関する制度の利用を理由とするハラスメント



⑤カスタマーハラスメント
顧客等からの著しい迷惑行為



⑥リモートハラスメント
リモートワーク中に起こるハラスメント

職場における「セクシュアルハラスメント」の定義

「職場」におけるセクシュアルハラスメントには、「対価型」と「環境型」があります。

＜対価型セクシュアルハラスメント＞

職場において、労働者の意に反する性的な言動が行われ、それに対して拒否・抵抗などをしたことで、労働者が解雇、降格、減給などの不利益を受けること

● 典型的な例

- ・ 事務所内において事業主が労働者に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その労働者を解雇すること。
- ・ 出張中の車中において上司が労働者の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その労働者について不利益な配置転換をすること。

※1 「職場」とは、事業主が雇用する労働者が業務を遂行する場所を指し、当該労働者が通常就業している場所以外の場所であっても、当該労働者が業務を遂行する場所については、「職場」に含まれます。

例) 取引先の事務所、取引先と打合せをするための飲食店、顧客の自宅等

＜環境型セクシュアルハラスメント＞

職場において行われる労働者の意に反する性的な言動により労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど労働者が就業する上で見過ごすことができない程度の支障が生じること

● 典型的な例

- ・ 事務所内において上司が労働者の腰、胸などに度々触ったため、その労働者が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
- ・ 同僚が取引先において労働者に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、当該労働者が苦痛に感じて仕事に手につかないこと。

※2 「性的な言動」とは、性的な内容の発言及び性的な行動を指し、この「性的な内容の発言」には、性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に流布すること等が、「性的な行動」には、性的な関係を強要すること、必要なく身体に触ること、わいせつな図画を配布すること等が、それぞれ含まれます。※3

※3 事業主、上司、同僚に限らず、取引先、顧客、患者及び学校における生徒等もセクシュアルハラスメントの行為者になり得ます。

厚生労働省「事業主向けセクハラリーフ」より

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000333510.pdf>

職場における「パワーハラスメント」の定義

法律上の定義：

職場で行われる、①～③の要素全てを満たす行為

- ① 優越的な関係を背景とした言動であって、
- ② 業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより
その雇用する労働者の
- ③ 就業環境が害されること

* 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は該当しません。

参考：ハラスメント対策パンフレット・リーフレット
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pawahara_gimu.pdf

「パワーハラスメント」 6つの類型



脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言 精神的な攻撃

上司が部下に対して、人格を否定するような発言をする



暴行・傷害 身体的な攻撃

上司が部下に対して、殴打、足蹴りをする



業務上明らかに不要なことや 遂行不可能なことの強制、仕事の妨害 過大な要求

上司が部下に対して、長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる



隔離・仲間外し・無視 人間関係からの切り離し

自身の意に沿わない社員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする



業務上の合理性なく、能力や経験と かけ離れた程度の低い仕事を 命じることや仕事を与えないこと 過小な要求

上司が管理職である部下を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる



私的なことに過度に立ち入ること 個の侵害

思想・信条を理由とし、集団で同僚1人に対して、職場内外で継続的に監視したり、他の社員接触しないよう働きかけたり、私物の写真撮影をしたりする

事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して
雇用管理上講ずべき措置等についての指針 概要

1. 職場におけるパワーハラスメントの内容

令和2年1月15日厚生労働省告示第5号

＜職場におけるパワーハラスメントとは＞

- 職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全てみたすもの。
→ 客観的にみて、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、該当しない。

職場におけるパワハラ の3要素	具体的な内容
① 優越的な関係を背景とした言動	○ 当該事業主の業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける労働者が行為者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるもの (例) <ul style="list-style-type: none">・ 職務上の地位が上位の者による言動・ 同僚又は部下による言動で、当該言動を行う者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、当該者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難であるもの・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの 等
② 業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動	○ 社会通念に照らし、当該言動が明らかに当該事業主の業務上必要性がない、又はその態様が相当でないもの
③ 労働者の就業環境が害される	○ 当該言動により労働者が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、労働者の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること ○ この判断に当たっては、「平均的な労働者の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、社会一般の労働者が、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とすることが適当

- 個別の事案の判断に際しては、相談窓口の担当者等が相談者の心身の状況や当該言動が行われた際の受け止めなどその認識にも配慮しながら、相談者及び行為者の双方から丁寧に事実確認等を行うことも重要。

<職場におけるパワハラに該当すると考えられる例／該当しないと考えられる例>

- 以下は代表的な言動の類型、類型ごとに典型的に職場におけるパワハラに該当し、又は該当しないと考えられる例。
個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ること、例は限定列举ではないことに十分留意し、職場におけるパワハラに該当するか微妙なものも含め広く相談に対応するなど、適切な対応を行うようにすることが必要。

※例は優越的な関係を背景として行われたものであることが前提

代表的な言動の類型	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1) 身体的な攻撃(暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ②相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。 ② 業務の遂行に関する必要以上に長時間にわたる厳しい叱責を繰り返し行う ③ 他の労働者の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う ④ 相手の能力を否定し、罵倒するような内容の電子メール等を当該相手を含む複数の労働者宛てに送信	① 遅刻など社会的ルールを欠いた言動が見られ、再三注意してもそれが改善されない労働者に対して一定程度強く注意 ② その企業の業務の内容や性質等に照らして重大な問題行動を行った労働者に対して、一定程度強く注意
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 自身の意に沿わない労働者に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりする ② 一人の労働者に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる	① 新規に採用した労働者を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた労働者に対し、通常の業務に復帰させるために、その前に、一時的に別室で必要な研修を受けさせる
(4) 過大な要求 (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	① 長期間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での勤務に直接関係のない作業を命ずる ② 新卒採用者に対し、必要な教育を行わないまま到底対応できないレベルの業績目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する ③ 労働者に業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる	① 労働者を育成するために現状よりも少し高いレベルの業務を任せる ② 業務の繁忙期に、業務上の必要性から、当該業務の担当者に通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる
(5) 過小な要求 (業務上の合理性なく能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)	① 管理職である労働者を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる ② 気にいらぬ労働者に対して嫌がらせのために仕事を与えない	① 労働者の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 労働者を職場外でも継続的に監視したり、私物の写真撮影をしたりする ② 労働者の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該労働者の了解を得ずに他の労働者に暴露する	① 労働者への配慮を目的として、労働者の家族の状況等についてヒアリングを行う ② 労働者の了解を得て、当該労働者の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事労務部門の担当者に伝達し、配慮を促す

★プライバシー保護の観点から、機微な個人情報を暴露するアとのないよう、労働者に周知・啓発する等の措置を講じるアが必要

パワーハラスメントが起こりやすいパターン

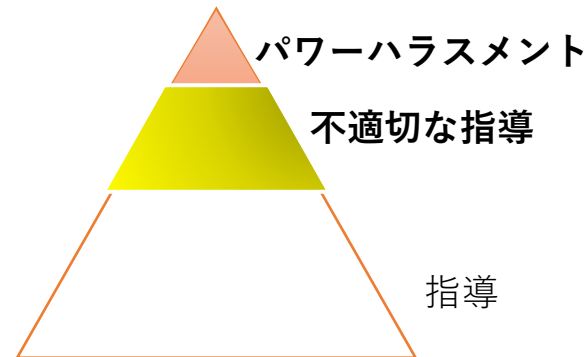
職位の違いと人としての立場の混同

上司の人格的な問題

管理職の指導力不足

指導を受ける側の受け止め方の問題

相手が不快に思う指導のすべてがパワハラになるわけではない



パワーハラスメントととらえられる指導

- ①身体的暴力
- ②大声で罵倒する、机を叩くなどの威嚇的な行為
- ③大勢の前で注意する（内容による）
- ④長時間立たせるなど身体的苦痛を与える
- ⑤不適切な言葉、表現
 - ア.身体的に危険を感じさせるような発言
 - イ.雇用を脅かすような発言
 - ウ.人格を傷つけるような発言

参考 管理職向けの研修素材など

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/manager/conversation-technique/c1>

パワーハラスメントにならない指導のポイント

- ①問題となる具体的な行動や内容に焦点を絞る
- ②感情的にならない
- ③人格や性格を否定しない
- ④どのように改善すべきかを伝える
- ⑤部下にどのように伝わったか確認する

職場のパワハラ防止のために...

- ✓ 管理職が合理的な指導を意識する
- ✓ 部下を見て指導方法を変えるなど、管理職が洞察力をもつ
- ✓ 承認のメッセージを意識して発信する
- ✓ 職場で人の悪口を言わない
- ✓ パワハラと教育の区別を共通認識として持つ
- ✓ 人を育てようとする文化があり、それに見合った人事制度がある

「カスタマーハラスメント」

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、**当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。**

「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

(要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの)

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動
- ・拘束的(不退去、居座り、監禁)な行動
- ・性的な言動 等

(要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの)

- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求 等



判断基準

- ①顧客等の要求内容に妥当性はあるか
- ②要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当か

参考：https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/cusuhara_leaflet.pdf

「リモートハラスメント」

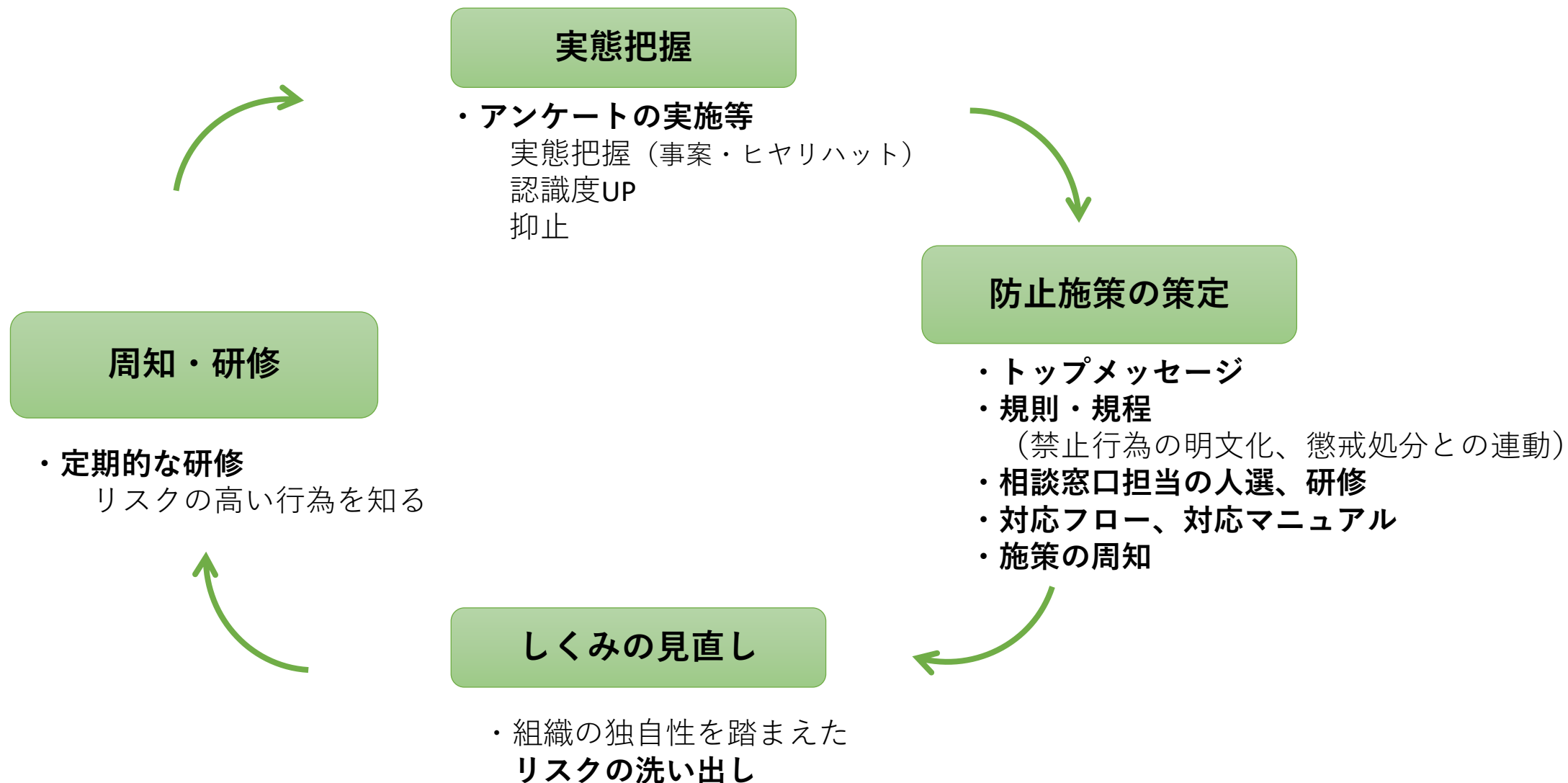
パワハラ・セクハラ等がオンラインで行われているもの。

対面でやってはならないことはリモートワークでもやってはならない。

リモートワークの時に特に注意するポイント（一例）

- ✓ 仕事とプライベートの境界線を意識すること
- ✓ リモートワーク時のルールづくり
 - ・ オンライン会議の集合時間、メンバー、進捗報告のタイミングや頻度、方法等
 - ・ 緊急時の連絡方法
 - ・ 業務時間外の連絡はしない等、時間帯への配慮
 - ・ 服装や部屋の映り込みなどに配慮し、お互いに画面を通じて干渉しないこと
 - ・ カメラオンオフのルール
- ＊ 特に1対1、少人数のオンライン会議でのリスク
- ＊ 個別の事情には配慮
- ✓ SNS、チャットツール使用のルールづくり
 - ・ どの業務でどのツール、アカウントを使用するのか
 - ・ 使用するチャンネル、メンバー、公開・非公開のルール

③対策の基本フロー



実態把握アンケートの例①

(＊その他事例は 2/11 unit7,8でご紹介)

参考：厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル」および参考資料
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

『ハラスメント防止施策策定のための、実態調査アンケート』項目例

●はじめに

アンケートの目的、対象、手法、活用範囲・共有範囲 を事前説明

●（記入者の属性（勤続年数等））

●現在の職場の人間関係について良好だと思いますか

●パワハラについて

- ・この3年間に自分がパワハラを受けたと感じたことはありますか
- ・それは6つのタイプのどれに当たりますか
- ・具体的内容
- ・行為をした人との関係性
- ・パワハラを受けてどのような行動をしましたか
- ・自分以外の人がパワハラを受けているのを見たり相談されたことはありますか
- ・部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない、と感じる言動をしたことはありますか

●セクハラについて（上記と似た項目）

（マタハラ、モラルハラスメント、アルコールハラスメント、スモークハラスメント、ジェンダーハラスメント...）

●ハラスメントに関して、職場以外で感じるリスクがあれば、どのような場合にリスクを感じるか、教えてください。

●そのほか、ハラスメント防止のための取り組みに関し、要望や意見があればぜひ教えてください。

検討ポイント

- ①記名か匿名か
- ②アンケート対象の範囲
- ③誰が集計するのか
（元データへのアクセス制限）
- ④共有の範囲・レベル
- ⑤結果をどう活用するのか
- ⑥結果を受けて対策を検討する主体がどこか
- ⑦「答えたくない」も大事な選択肢
- ⑧自組織の実態に即した設問設定

防止施策の策定：「講ずべき措置」①②事業主の方針の明確化、規定

■ 事業主の方針の明確化・周知・啓発

- ①ハラスメント行為を許さない**方針の明確化**、周知
- ②行為者への**対処を規定**、周知

- トップメッセージ／ポリシーの発信
- ハラスメント防止規程の策定
- 就業規則の懲戒処分との連動
- 内部共有 & 研修

トップメッセージの効果・要素

●トップのメッセージの効果

- ・組織として「ハラスメントはなくすべき」「ハラスメントは許さない」方針を打ち出す
- ・内外に対しての本気度を示す
- ・人権尊重、職員・お互いの尊重、の文化の醸成

●トップのメッセージに含まれる要素（例：パワーハラスメントに関するトップメッセージ）

- ・パワーハラスメントは重要な問題である
- ・パワーハラスメント行為は許さない
- ・パワーハラスメント行為は見過ごさない
- ・パワーハラスメント行為をしない
- ・パワーハラスメント行為をさせない／放置しない
- ・組織として、パワーハラスメント対策に取り組む
- ・トップ自らパワーハラスメント対策に取り組む
- ・今年度、重点的にパワーハラスメント対策に取り組む
- ・職員の意識向上を求める
- ・パワーハラスメントがあったら相談を
- ・相談者等に不利益な取り扱いをしない
- ・相談者等のプライバシーは守る
- ・人権等の尊重

参考 <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/measures/message>
https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pwhr2019_manual.pdf

P17,18

トップメッセージ／ポリシーの例

- 公益財団法人日本非営利組織評価センター

<https://jcne.or.jp/2022/03/30/news-83/>

「人権方針」等広義のメッセージも

- デンソーグループ

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/measures/message>

<https://www.denso.com/jp/ja/about-us/sustainability/society/humanrights/>

イベント等での「アンチハラスメントポリシー」も

- TokyoGirls.rb アンチハラスメントポリシー

<https://gist.github.com/Junichilto/7a080f1cfb0ae27ef600c14b94a02db7>

規則・規程の整備

パターン

1) 就業規則のみ

就業規則本文中に、パワーハラスメントの禁止規定を定め、懲戒規定と連動させる

2) 就業規則+ハラスメント規程

就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規程に定める

3) 労使協定

労使協約等の労使協定を締結する

ポイント

- ・ 定義、禁止行為を明文化
- ・ 罰則規定の適用条件や処分内容を明確化
- ・ 相談・苦情の対応、体制を明記（別途フロー、マニュアル等に定めてもOK）
- ・ 相談者の不利益な取扱いを禁止

NPO等で特に注意したい点

- ・ 「役職員」の表現、対象の範囲
- ・ 外部関係者からの相談・訴え

参考

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pwhr2019_manual.pdf

P19-24

■サービスの章

(職場のパワーハラスメントの禁止)

第12条 職務上の地位や人間関係などの職場内の優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

(セクシュアルハラスメントの禁止)

第13条 性的言動により、他の労働者に不利益や不快感を与えたり、就業環境を害するようなことをしてはならない。

(妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの禁止)

第14条 妊娠・出産等に関する言動及び妊娠・出産・育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

(その他あらゆるハラスメントの禁止)

第15条 第12条から前条までに規定するもののほか、性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

■懲戒の章

(懲戒の事由)

第68条 労働者が次のいずれかに該当するときは、情状に応じ、**けん責、減給又は出勤停止**とする。

(略)

- ③ 過失により会社に損害を与えたとき。
- ④ 素行不良で社内の秩序及び風紀を乱したとき。
- ⑤ 第11条、**第12条、第13条、第14条、第15条に違反したとき。**

2 労働者が次のいずれかに該当するときは、**懲戒解雇**とする。ただし、平素のサービス態度その他情状によっては、第53条に定める普通解雇、前条に定める減給又は出勤停止とすることがある。

(略)

- ⑤ 故意又は重大な過失により会社に重大な損害を与えたとき。
- ⑥ 会社内において刑法その他刑罰法規の各規定に違反する行為を行い、その犯罪事実が明らかとなったとき（当該行為が軽微な違反である場合を除く。）。
- ⑦ 素行不良で著しく社内の秩序又は風紀を乱したとき。
- ⑧ 数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず、なお、勤務態度等に関し、改善の見込みがないとき。
- ⑨ **第12条、第13条、第14条、第15条に違反し、その情状が悪質と認められるとき。**

規則・規程の例 (社労士事務所サステナ)

1. セクシュアルハラスメントの禁止

1. 職員は、勤務場所等において、他の職員（職員、パートタイム職員、アルバイト、インターン、法人に派遣され業務を行っている者、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、不利益や不快感を与えたり、就業環境を害するようなことをしてはなりません。
 - (1) むやみに身体に触れる等、職場での性的言動によって他の者に不快な思いをさせたり、職場の環境を悪化させること
 - (2) 職務中、他の職員等の業務に支障を与えるような性的な関心を示し、又は性的な行為をしかけること
 - (3) 職責を利用して、交際を強要し、又は性的関係を強要すること
 - (4) その他前各号に準ずる程度の行為をすること
2. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
3. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりセクシュアルハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、セクシュアルハラスメントに起因する問題が生じた場合には、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

2. パワーハラスメントの禁止

1. 職務上の地位や人間関係などの職場内の優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、他の職員等の就業環境を害するようなことをしてはなりません。
2. 職員は、勤務場所等において、他の職員等に対して、次の各号に掲げるパワーハラスメントに該当する行為や言動を行ってはなりません。
 - (1) 刑法に触れる行為
 - (2) 不法行為の強要
 - (3) 明らかに基本的人権を侵すもの
 - (4) 人格を傷つける言動を繰り返す
 - (5) その他前各号に準ずる程度の行為

3. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
4. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりパワーハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、パワーハラスメントに起因する問題が生じた場合には、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

3. 妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントの禁止

1. 職員は、勤務場所等において、他の職員等に対して、次の各号に掲げるハラスメントに該当する行為や言動を行い、就業環境を害するようなことをしてはなりません。
 - (1) 部下による妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
 - (2) 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
 - (3) 部下又は同僚の妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動等
 - (4) 部下又は同僚が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
 - (5) 部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
2. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
3. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合は、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

4. その他あらゆるハラスメントの禁止

1. 前条までに規定するもののほか、性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、他の職員等の就業環境を害するようなことをしてはなりません。

■ 相談対応の体制整備

- ③相談窓口の設置、周知
- ④相談窓口担当者が適切に対応できる環境づくり

■ 事後の適切な対応

- ⑤事実関係の正確な確認
- ⑥被害者への配慮
- ⑦行為者に対する措置
- ⑧再発防止措置

参考

「パワーハラスメント社内相談窓口の設置と運用のポイント」
下記からダウンロード可

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

対応フローの基本（運営者の視点から）

解決の手順例と行為者への対応

- ①相談を受ける
- ②相談記録の整備
- ③証拠の収集
- ④事実の整理
- ⑤行為者からの事情聴取
- ⑥事実認定
- ⑦振り返り→再発防止策
（⑧法的評価）
- ⑨社内での措置
被害者への賠償
- ⑩アフターケア

相談窓口

- ・面談（直接・オンライン）／メール／電話等
- ・相談内容の記録
- ・事実の整理
- ・（証拠の収集）
- ・組織の姿勢、今後の対応の流れを伝える
- ・相談者の意向確認（＊調査を望まない場合もあり）

調査

- ・行為者（及び関係者）からの事情聴取
- ・事実の整理、証拠の収集
- ・（事実認定）
- ・（被害者の保護）
- ・報告

措置の検討

- ・行為者への措置の検討
- ・被害者への支援策の検討
- ・再発防止策の検討
- ・情報の扱いの検討

アフターケア

- ・被害者・行為者への通知・説明
（不服申し立て→再調査も）
- ・被害者への支援
- ・行為者への対応
- ・（社内外への説明）

誰／どの会議体 がどこまで担う？

例)

相談窓口担当者
（チーム）
（内部／外部）

独立した委員会
第三者（外部協力者）の参画

コンプライアンス委員会
理事会
（＊当事者除く）

コンプライアンス委員会
メンタルヘルスの専門家

対応フロー 主な検討事項

相談窓口

- ・面談（直接・オンライン）／メール／電話等
- ・相談内容の記録
- ・事実の整理
- ・（証拠の収集）
- ・組織の姿勢、今後の対応の流れを伝える
- ・相談者の意向確認（＊調査を望まない場合もあり）

調査

- ・行為者（及び関係者）からの事情聴取
- ・事実の整理、証拠の収集
- ・（事実認定）
- ・（被害者の保護）
- ・報告

措置の検討

- ・行為者への措置の検討
- ・被害者への支援策の検討
- ・再発防止策の検討
- ・情報の扱いの検討

アフターケア

- ・被害者・行為者への通知・説明
（不服申し立て→再調査も）
- ・被害者への支援
- ・行為者への対応
- ・（社内外への説明）

事前に決めておきたいこと（対応マニュアル等で検討すべきこと）

- ・「窓口担当者」の役割どこまで？ 担当者のフォロー体制
- ・面談は2人以上で対応
- ・面談で聞くべき事柄、担当者の心得
- ・聞き取った情報の扱い
- ・相談者がとり得る選択肢の整理
- ・調査事務は誰が担う？ 外部委託の場合の協力先、秘密保持、予算確保
- ・調査は誰がする？ 複数のパターン想定（外部協力者への協力依頼・関係づくり）
- ・調査担当者の役割の明確化
- ・聞き取った情報の扱い、報告すべき事項の整理
- ・「事実認定」＝客観的に被害の事実が認められるかどうか
- ・調査する機関と措置を決定する機関の役割の整理
- ・措置を検討し提案する機関、決定する機関の役割の整理
（例：コンプライアンス委員会の構成・権限等を規程に定める）
- ・内部規程で禁止行為を明記、違反した時の懲戒処分との紐づけ
（例：ハラスメント防止規程、就業規則）＊役員等も対象に
- ・内規にのっとった合理的な判断フロー
- ・重大事案発生時の情報公開の扱い
- ・再発を防止するためのしくみの検証・実践を誰・どの会議体でするか
- ・組織的決定について、誰が誰にどこまで説明するか
（プライバシー保護、情報共有の範囲）
- ・不服申し立ての場合の対応、再調査する機関
- ・メンタルケアの協力者の打診

相談窓口の検討ポイント

検討ポイント

- 誰を窓口任命するか（内部／外部）
 - ・ 理事・監事・評議員等の協力が重要
 - ・ 通常の業務フローとは別ラインに
 - ・ 話しやすさと客観性のバランス
 - ・ 孤立させない／二次被害を防ぐしくみ（チーム制の検討）
- 窓口担当者の役割の範囲の明確化
 - ・ 一次相談のみか事実関係の確認もか
 - ・ 「ハラスメント相談」か「働き方全般」か
- 情報の扱いルール
 - ・ 聞き取る内容、留意事項、共有範囲を事前に定める
例：「相談受付票」等
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>
 - ・ 情報の保管・報告ルール
誰にどこまで共有するのか

（厚労省マニュアルより）

《内部相談窓口の設置（例）》

- ・ 管理職や従業員をパワーハラスメント相談員として選任して相談対応
- ・ 人事労務担当部門
- ・ コンプライアンス担当部門/監査部門/人権（啓発）部門/法務部門
- ・ 社内の診察機関、産業医、カウンセラー
- ・ 労働組合

《外部相談窓口の設置（例）》

- ・ 弁護士や社会保険労務士の事務所
- ・ ハラスメント対策のコンサルティング会社
- ・ メンタルヘルス、健康相談、ハラスメントなど相談窓口の代行を専門に行っている企業

相談体制・対応フロー の事例

（（公財）日本非営利組織評価センター）



④NPO／NGOで問題になりやすいこと

- 相談窓口の人選

- 対応フロー

事務局長（業務執行責任者）に集約されない体制づくり
誰（どの会議体）がどこまでを担うのかのステージ分け

- 対象の多さ、複雑さ

内部役職員（契約形態/コミット度の多様さ）、被支援者、寄付者・支援者、協力者等
対象を分けたリスクの洗い出し、体制のパターンづくり

●一般企業よりも背景が複雑だが内部の体制が限られている。
外部連携が必要だが、外から入りにくさも。。

- ・ **気づきにくいリスク**

- ・ 構造的な力関係（支援者/被支援者、組織構造、有志）
- ・ アンコンシャスバイアス（無自覚の偏見）
- ・ “期待”の裏返し

- ・ **ミッションを重視するあまりのハラスメント懸念**

「〇〇（社会的正義）のために・・・」

- ・ **情報のオープン・クローズ**（共有範囲のルールづくり）

- ・ **「分けて考える」**

ミッション遂行／働き方・個人のありかた

組織的対処／気持ち

対応のステージ

内／外

ハラスメント対応の難しさ

- 誰もが当事者になり得る
- 白黒はっきりしないグレーな状況も多い
- 様々な要因が積み重なる
- 相談事案 > ハラスメントの定義

リスクの高い状況・言動・思い込みはある
→これを全員が知り、防がなければならない

- ✓「ハラスメント」の類型を知る
- ✓起こりやすい状況を知った上で自組織独自のリスクを考える

✓使えるツールを知る

例：明るい職場応援団 動画で学ぶハラスメント

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/movie/>

(参考) ハラスメントが起きうる状況・関連する内容 洗い出し案 (仮)

【組織内部】

- 業務の指示・指導のしかた
- 業務の量・担当の調整
 - ・担当の割り振り
 - ・役割の認識
 - ・能力に見合う業務
 - ・スケジュール調整
 - ・休みのとりやすさ
- 会議・話し合いのもちかた
 - ・どこで誰が何を決めるか
 - ・メンバー選定
 - ・合意のとりかた
- 業務上の問題が起きた（起きそう）
な時の確認・相談ルート

【事業の中でのリスク】（例 スタディツアー実施時）

現地関係者→ツアー参加者

- ・少人数の空間、接触によるリスク
- ・個人情報・写真の取り扱い

ツアー参加者→現地関係者（被支援者含む）

- ・少人数の空間、接触によるリスク
（配慮を欠いた質問等含む）
- ・個人情報・写真の取り扱い
- ・ツアー実施国の法令順守

ツアー参加者→ツアー参加者

- ・少人数の空間、長時間のグループ行動、接触によるリスク
- ・個人情報・写真の取り扱い

【関係団体】

〇〇→関係団体／関係団体→〇〇

- ・？

【外部（およびパブリック）】

- リリースやSNS等の表現
- ツアー実施国の法令順守
- 関係団体の不祥事等発生時の対応

考えたいこと

- 特にリスクが高いと感じるのはどんな状況でしょうか？
- その状況ではどんなことに気を付けたらいいと思いますか？

* ツアー参加者およびその家族や、ボランティアおよびその家族からの相談に対応できる体制も必要

調査報告会でのご質問からのヒント

★事前の合理的なしくみづくりが肝！

- 特定の人の問題、でなく、起こりやすい状況に焦点を当て、対策する。合理的なしくみづくり。
- 機能する機関にするために... 事前の明確な制度・フロー設計。有事には粛々と遂行。

★禁止行為、リスクの高いシチュエーションの明確化

- 何がNGなのか、起こりやすい状況に自覚的になること。内部を巻き込んで検証すること。
- 無自覚でリスク高い行動を止められない人には...
「宣誓」してもらい、禁止行為に違反すれば去ってもらうしくみづくり。
懲戒の手順に沿って粛々と。役員、関係者も対象に。

★外圧、別テーマをうまく使う

- 外圧としての「法律で義務化」、「専門家による研修」、「助成要件」
- 「ハラスメント予防」でない表現・テーマでの発信・研修の工夫も
- 毎年「宣誓」してもらう

★今後の課題：外部連携をどう築けるか

参考リンク

●あかるい職場応援団

- ・ [トップページ](#)
- ・ [ハラスメント関係資料ダウンロード](#)
- ・ [動画で学ぶハラスメント](#)
- ・ [相談窓口のご案内](#)

●SRセミナー2021 第4回「NPO/NGOにおけるハラスメントへの対応をどう進めるか？」 [開催報告記事](#)

●参考事例

まちづくり学校 [傍楽方（はたらきかた）相談室](#)

マドレボニータ [行動規範（私たちの大切にしたいこと）](#)

(以下、参考資料)

【参考】パワーハラスメント関係の裁判例から考える企業に求められるもの（1）

上司の注意指導等とパワーハラスメント(東京地裁八王子支部判決平成2年2月1日 労判558-68)

概要:	製造業A社の工場に勤務していたBの後片付けの不備、伝言による年休申請に対し、上司CがBに対して反省文の提出等の注意指導を行った。Bは「Cの常軌を逸した言動により人格権を侵害された」と主張してA社及びCに対し、民事上の損害賠償請求をした。
判決内容:	<u>上司には所属の従業員を指導し監督する権限があり、注意したり、叱責したことは指導監督する上で必要な範囲内の行為とした上で、本件の場合、Cの、反省書の作成や後片付けの再現等を求めた行為は、指導監督権の行使としては、裁量の範囲を逸脱し、違法性を帯びるに至るとして、A社とCに損害を賠償するよう判示した。</u>

先輩によるいじめと会社の法的な責任(さいたま地裁判決平成16年9月24日 労判883-38)

概要:	D病院に勤務していた看護師Eは、先輩看護師のFから飲み会への参加強要や個人的用務の使い走り、暴言等のいじめを受け、自殺した。
判決内容:	判決ではFのEに対するいじめを認定し、FにEの遺族に対する損害を賠償する不法行為責任(民法709条)と、勤務先であるDに対し、安全配慮義務の債務不履行責任(民法415条)を認めた。

内部告発等を契機とした職場いじめと会社の法的責任(富山地裁判決平成17年2月23日 労判891-12)

概要:	勤務先Gの闇カルテルを新聞や公正取引委員会に訴えたHへ、転勤や昇格停止、長期間にわたる個室への配席等を行ったGに対し、Hが損害賠償請求をした。
判決内容:	判決は、人事権行使は相当程度使用者の裁量的判断に委ねられるものの、 <u>裁量権は合理的な目的の範囲内で、法令や公序良俗に反しない程度で行使されるべきであり、これを逸脱する場合には違法であるとして、不法行為及び債務不履行に基づく損害賠償責任を認めた。</u>

【参考】パワーハラスメント関係の裁判例から考える企業に求められるもの（2）

肉体的・精神的苦痛を与える教育訓練と上司の裁量（仙台高裁秋田支部判決平成4年12月25日 労判690-13）

概 要:	鉄道会社IIに勤務するJは労働組合のマークが入ったベルトを身につけて作業に従事していたところ、上司Kが就業規則違反を理由に取り外しを命じ、就業規則全文の書き写し等を命じ、手を休めると怒鳴ったり、用便に行くことも容易に認めず、湯茶を飲むことも許さず、腹痛により病院に行くことも暫く聞きいれなかった。
判決内容:	就業規則の軽微な違反に留まるベルト着用に対し、就業規則の書き写しを命じたことは合理的教育的意義を認めがたく、Jの人格を徒らに傷つけ健康状態に対する配慮を怠るものであったこと、教育訓練は見せしめを兼ねた懲罰的目的からなされたものと推認され、目的においても不当なもので、 <u>肉体的精神的苦痛を与えてJの人格権を侵害するものであるとして、教育訓練についての企業の裁量を逸脱、濫用した違法なものであるから、上司K及び会社IIに対し、不法行為による損害賠償責任を認めた（民法709条、715条）</u>

退職勧奨とパワーハラスメント（大阪地裁判決平成11年10月18日 労判772-9）

概 要:	Lは航空会社Mの客室乗務員であったが、通勤途中の交通事故による欠勤後、Mから就業規則上の解雇事由に該当するとして、約4か月間・30回以上にわたる退職勧奨を受け、解雇されるに至った。このMの行為に対し、Lから人格権侵害による損害賠償請求がなされた。
判決内容:	本件解雇は、就業規則に規定する解雇事由に該当せず、Mの対応は、 <u>頻度や面談時間の長さ、Lに対する言動など、社会通念上許容される範囲を超えて単なる退職勧奨とは言えず、違法な退職強要として不法行為と判示した。</u>

セーブ・ザ・チルドレン

子どものセーフガーディングの取り組み



©Hanna Adcock / Save the Children

2023年2月5日
公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン
国内事業部 プログラム・マネージャー 瀬角 南

セーブ・ザ・チルドレンとは

すべての子どもにとって、生きる・育つ・守られる・参加する「子どもの権利」が実現されている世界を目指す、国際的な子ども支援専門の団体

1919年、イギリス人女性エグランタイン・ジェブによって創設されました。

ジェブは第一次世界大戦下、敵味方の枠を超えて、栄養不良に苦しむ敵国の子どもたちの支援に取り組み、子どもの権利に関する世界初の公式文書とされる「ジュネーブ子どもの権利宣言」を起草しました。

現在、日本を含む30ヶ国の独立したメンバーが連携し、約120ヶ国で子ども支援活動を展開しています。



公益社団法人セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン

1986年、国内外の子どもの権利の推進のために設立。

海外で保健・栄養、教育などの分野で活動するほか、

日本国内で、子どもの貧困問題解決や防災、子どもの権利を推進するための事業、大規模自然災害における緊急・復興支援を通して、子どもの権利を実現する活動を行っています。

子どもを守る手を、子どもを傷つける手にしない — 子どものセーフガーディング

https://www.youtube.com/watch?v=4jOKWb5_ell



こんな話を見聞きしたことは ありませんか？

子どものために働く立場の人が・・・

- 体罰をふるった
- 暴言を吐いた、いじめに加担した
- 子どもに性的な行為をした
- 子どもが困っていたのに無視した
- 私利私欲のために子どもを利用した

子どものセーフガーディングとは

(セーブ・ザ・チルドレン・ジャパンでは次のように表現しています)

関係者による**虐待や搾取**など

子どもの権利に反する行為や危険を防止し、

安心・安全な活動と運営をめざす組織的取り組みです。

疑念が生じた場合の対応と再発防止も含む包括的なものです。

公私にわたって
24時間365日

安心・安全の推進役として
ロールモデルを目指す

何に取り組むのか

子どもへの虐待、不適切な関わり、事故などの
予防と、発生時の報告・対応について
組織の責任として取り組むこと

■虐待・不適切な関わり

- ◆ 身体的（体罰など）
- ◆ 性的
- ◆ ネグレクト
- ◆ 心理的（暴言など）

■搾取

■事故・怪我

スタッフ・ボランティアなど
関係者によるもの

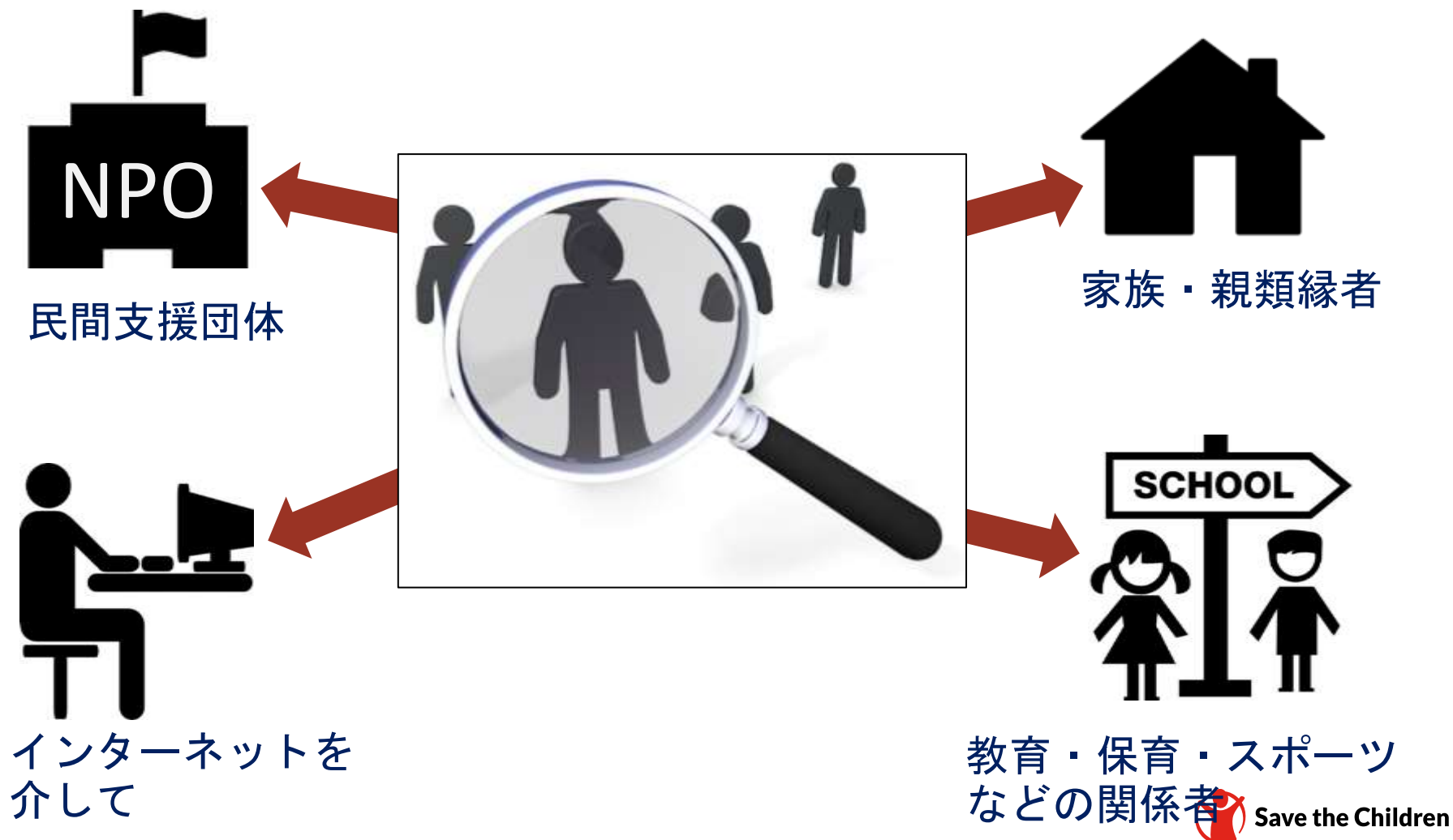
事業活動や運営上で
起こること

24時間365日



子どもへの性的虐待・搾取の加害者

その大半は 子どもにとって身近な人



子どものセーフガーディング パンフレット

https://www.savechildren.or.jp/about_sc/pdf/childsafeguarding_2_new.pdf



セーブ・ザ・チルドレンの活動に関わるみなさんへ

子どものセーフガーディング

子どもにとって安心・安全な組織・事業づくり

子どものセーフガーディングとは

関係者による虐待や搾取など、子どもの権利に反する行為や危険を防止し、安心・安全な活動と運営を目指す組織的取り組みです。疑念が生じた場合の対応と再発防止も含む包括的なものです。

セーブ・ザ・チルドレンは、子どもたちが心から安心して参加できる活動を目指しています。けがや事故防止といった従来の安全管理だけではなく、不適切な言動により子どもを傷つけたり、信頼を裏切る行為がないよう関係者一人ひとりが心がける必要があります。子どもを尊重し適切な関係性を築くこと、リスクを察知して未然に防ぎ発達に適した空間を作ることは私たち大人の大切な役割です。

この一環として、セーブ・ザ・チルドレンと活動をともしする全ての方々に「行動規範」をご理解いただくことが大事な一歩になります。自らの振る舞いはもちろん、チーム全体で子どもを支える力を高められるよう、ご協力をお願いします。



Save the Children
セーブ・ザ・チルドレン

適応範囲 だれが対象なのか？

- ✓ 役員
- ✓ 職員（短期・長期、常勤・非常勤問わず）
- ✓ インターン、ボランティア
- ✓ 協働関係にあるパートナー団体・その役職員
- ✓ 契約関係にある法人・個人（物資調達、建設業者、コンサルタント）
- ✓ 活動において子どもと接触するすべての関係者
（ドナー、ジャーナリスト、著名人・政治家など）

団体の活動や
性質に応じ
誰を対象にするか
明らかにする



子どもたちへの約束

周知

全ての関係者に、子ども虐待や搾取に関わる問題とリスクを知らせ、安全に関する意識を高めます。
活動に参加する子どもと家族に対してもこの取り組みを伝えます。

予防

関係者が模範となる行動を取ることで、リスクを減らし安全性を高めます。子どもの権利を尊重し、子どもがより安心して参加できる環境をつくれます。

報告

問題が生じたときの手順についてあらかじめ関係者が理解し、懸念を感じた時には速やかに担当窓口へ報告・相談をします。

対応

問題行為がおきたり疑われた場合には、対象の子どもの安心・安全を確保し、問題の解決を図るとともに、再発防止に努めます。



子どものセーフガーディングのための行動規範

https://www.savechildren.or.jp/about_sc/pdf/childsafeguarding_coc2.pdf

全ての関係者に以下の行為は許されません

- A. 子どもを叩いたり、暴力によって身体的に傷つけたりする
- B. 子どもと性的・肉体的関係をもつ
- C. 子どもを利用する、もしくは傷つけるととられかねない関係性をつくる
- D. 子どもに対して不適切な言葉を使ったり、侮辱的・攻撃的な提案や示唆をする
- E. 子どもが虐待にあいやすい状況をつくる
- F. 不適切な、あるいは、性的なことを連想させる挑発的な身振りや態度を取る
- G. 子どもが自分でできることを必要以上に手伝う
- H. 違法、危険、または乱暴な子どもの振る舞いを大目に見たり、加担する
- I. はずかしめる、自尊心を傷つける、軽視する、見下すなど、あらゆる方法で子どもを心理的に傷つける
- J. 特定の子どもを差別したり、他の子と異なる扱いをしたり、えこひいきをして集団から排除する
- K. 活動に関わる子どもと活動外で個人的に連絡をとる、もしくはとろうとする
- L. 活動に参加している子どもと同じ床(とこ)で寝る
- M. 活動に参加している子どもと同じ部屋で寝る。ただし、例外的状況かつ事前に上長の許可を得ている場合を除く
- N. ポルノグラフィーや過激な暴力を含む不適切な画像、動画、ウェブサイト子どもを誘導しその危険にさらす
- O. 規範違反との疑念をもたれかねないような状況に自分自身を置く

子どものセーフガーディングのための行動規範(つづき)

子どもと接する際に以下の点に留意する必要があります

- P. どのような状況が子どもにとって危険なのかを察知し、未然に対処する
- Q. 危険を最小限に留められるよう、計画段階で事業内容や実施場所を熟考し必要な環境を整える
- R. 可能な限り、他者の目が届く場所で子どもと接する
- S. どのような問題提起や懸念も気軽に表明できて話し合えるような、オープンな雰囲気をつくる
- T. 不適切な行為または虐待となりうる言動が見過ごされないように、各々が責任感を持つ
- U. 職員や関係者とどう接しているかについて日ごろから子どもと話し、彼らが気になっていることがあれば伝えるよう促す
- V. 子どもをエンパワーする。すなわち、子どもの権利に関する理解や、何が適切で何が不適切か、また問題が起きた時にどうしたら良いかについて子どもたちと話し合う

スタッフ間での共有

➤ 人材募集時

- ・セーフガーディング遵守を必須条件として明記

➤ 選考過程

- ・候補者は事前に動画視聴、行動規範を精読
- ・面接でセーフガーディングに関する質問
- ・「刑罰・懲戒や特定の行為に関する経歴申告書」を提出

➤ 入局時

- ・行動規範誓約書を提出
- ・新入局員向け研修

➤ 定期的に

- ・リフレッシャー研修

関係者（事業パートナー、寄付者、訪問者、メディアなど）との共有

➤ 連携開始前

- ・セーフガーディングの取り組みと行動規範を説明

➤ 連携開始時

- ・研修（または行動規範を中心とした説明）
- ・行動規範誓約書への署名

➤ 業務の実施中

- ・セーフガーディングの観点から、注意事項などを事前に確認
- ・課題があればすみやかに協議



子どもおよび保護者との共有

➤ 事業実施前

- ・セーフガーディングの取り組みを説明
- ・写真撮影・使用に関する承諾書

➤ 事業実施時

- ・セーフガーディングの取り組みを改めて周知
- ・報告・相談窓口（担当者）を周知
- ・写真撮影・使用について、当日に都度確認

➤ 事業実施後

- ・写真、発言等の使用について、本人および保護者へ承諾を確認



「報告と相談」の窓口

- 行動規範に抵触、その疑いがあるとき
- 子ども自身から訴えがあったとき
- 虐待・搾取や危険リスクに気づいたとき



いつ： 24時間以内
だれに： 窓口は〇〇さん
(ジェンダーバランス)
どうやって： 電話ホットライン
メールアドレス
オンライン報告

- ✓ 報告はスタッフの義務
- ✓ 証拠や確証がなくても相談する
- ✓ 子どもたちからの相談を奨励

子どもたちが相談しないのはなぜ？

言うと支援物資をもらえなくなる

罰や仕返しが怖くて誰にも言えない

そういうのは仕方がないとみんな思っている

怖いのは加害者だけじゃない。
家族に殴られるし
NGOからもきっと処罰される

昔からこの地域では性被害に遭ったことが周囲に知れたりすると差別されて結婚のときに困る

誰にどうやって相談したらいいかなんてわからない

相談したってどうせ誰も相手にしてくれない

出典： Csaky, C (2008) No one to turn to: The under-reporting of child sexual exploitation and abuse by aid workers and peacekeepers. UK: Save the Children Fund.
をもとに編集



THANK YOU

団体と取り組みのご紹介

2023年1月



団体概要

※女性役員比率：50%、これまで高校生や大学生の役員も選出



名称 認定NPO法人夢職人

設立

- ・ 任意団体（社会教育関係団体）：2004年1月
- ・ 特定非営利活動法人認証取得：2008年4月21日
- ・ 登記申請・法人設立：2008年4月25日
- ・ 認定NPO法人取得：2018年9月6日

目的

この法人は、子どもや若者に対して、社会教育や社会福祉に関する事業を行い、地域社会における人と人とのつながりを深めるとともに、一人ひとりの心身の健やかな成長を支え、もって地域又は社会全体の利益に寄与することを目的とする。

種類

- (1)社会教育の推進を図る活動
- (2)子どもの健全育成を図る活動
- (3)以上の活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動

事業内容

- (1)子どもや若者の社会教育に関する事業及び支援する事業
- (2)子どもや若者の社会福祉に関する事業及び支援する事業
- (3)子どもや若者の教育や福祉に関する情報発信・調査研究事業
- (4)子どもや若者の教育や福祉に関する旅行業法に基づく旅行業（第二種旅行業登録）
- (5)その他目的を達成するために必要な事業及び各事業に附随する事業

所在

東京都江東区亀戸6丁目54番5号 小川ビル2階
TEL：03-5935-7302 FAX：03-5875-0507

役員

理事長：岩切準
理事：阿部聡子、畑美里、本多雄一、横山優、山田友紀子
監事：慶野誠（公益社団法人全国公民館連合会事務局次長）

職員

常勤職員3名、ボランティア118名（2023年1月現在）



理事長 岩切準

<経歴>

1982年東京生まれ。東洋大学大学院社会学研究科社会心理学専攻修了。認定NPO法人「夢職人」理事長。公益社団法人「チャンス・フォー・チルドレン」理事。これまでにNPO法人「教育支援協会」理事、NPO法人「全国検定振興機構」理事も務めた。

目指していること



家 庭

Vision：生まれ育つ環境に関わらず、
心身ともに健やかに成長できる社会

Mission：子どもと若者の学びや育ちを社会全体で支える

学 校

地 域



現在の主な事業（社会教育・社会福祉）

1. 子どもの体験活動の推進

キッズクラブ（地域子ども体験活動クラブ）やプレーパーク（冒険遊び場）の運営

2. 学校教育の授業コーディネート

都立高校を対象に、企業やNPO・団体などを招いた授業（総合的な探究等）のコーディネート

3. 青少年のボランティア活動の推進

10代後半（高校生）～20代（若手社会人）を中心としたユースボランティアの養成。

これまでに地域教育、過疎地域での援農、災害復旧支援等の活動に従事。

4. ウェブメディア「Eduwell Journal」の運営

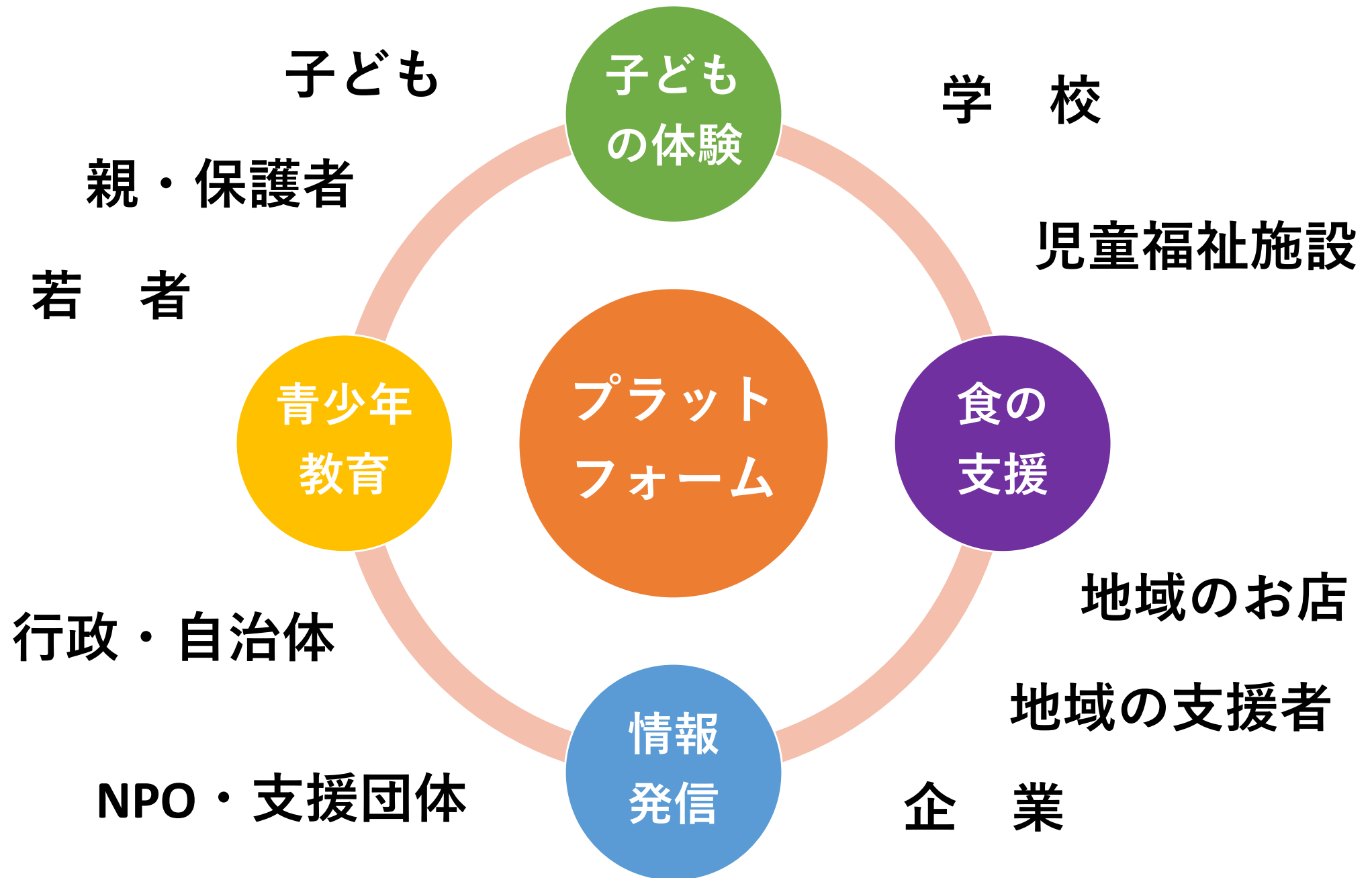
子どもと若者の成長を支えるウェブメディア。主に教育や児童福祉に関する情報を配信。

5. 経済的な事情を抱えた親子への食の支援

経済的な事情を抱える親子（ひとり親家庭、低所得家庭等）に対して、

地域のお店と連携し、デジタル通貨を活用した「食」の支援を行う。

事業の特徴：プラットフォーム・基盤の提供



サポートスタッフ

子ども達の活動を支える

事前の打ち合わせを行い、各種活動へ参加する。
それぞれに割り振られた役割を担って、活動に取り組む。

プロジェクトスタッフ

子ども達の活動を作り出す

デイプログラムやキャンプの企画・運営の中心を担う。
企画書、広報、スケジュール管理、準備、報告書など

コミュニティ マネージャー

ボランティア組織をマネジメントする

団体のボランティアスタッフが円滑に活動できるように連絡調整を行う。
各種活動の計画の作成、プロジェクトマネジメント、人事採用・研修など

インターン ・ 職員

法人管理・業務執行の責任者

総会で承認された事業計画に基づいて、各種事業に関する業務を実施する。
法律や各種定款規定に従って、法務・会計など法人管理に関する業務を行う。

理事

組織全体の統括者

総会で承認された役員で構成され、組織全体の年間事業計画や予算の審議、
定款に基づいた各種規定の審議、事務局運営を管理・総括する。

体験活動の内容



自然体験・野外活動

スポーツ・
レクリエーション

体験

社会・キャリア

科学・文化・芸術

子どもたちの体験や学びを支え、社会で活躍できる力を育む

体験活動：デイプログラム



2004年6月から小学生・中学生を対象に首都圏近郊で様々な体験プログラムを実施



宝探しアドベンチャー



ワクワク大実験



アスレチック



ピザ作り



創作活動



山登り

体験活動：連休・長期休みのキャンプ



2006年3月から小学生・中学生を対象に関東甲信越・東北等で様々なキャンプを実施



清流での川遊び



海の生き物探検



流しそうめん



手作り弓矢遊び



テント生活



農業体験

プレーパーク・冒険遊び場づくり



2009年3月から都立木場公園で毎月第二土曜日に開催。参加無料・事前申込不要。



泥遊び



裁縫遊び



廃材での木工遊び



絵の具遊び



ロープで手作り遊具

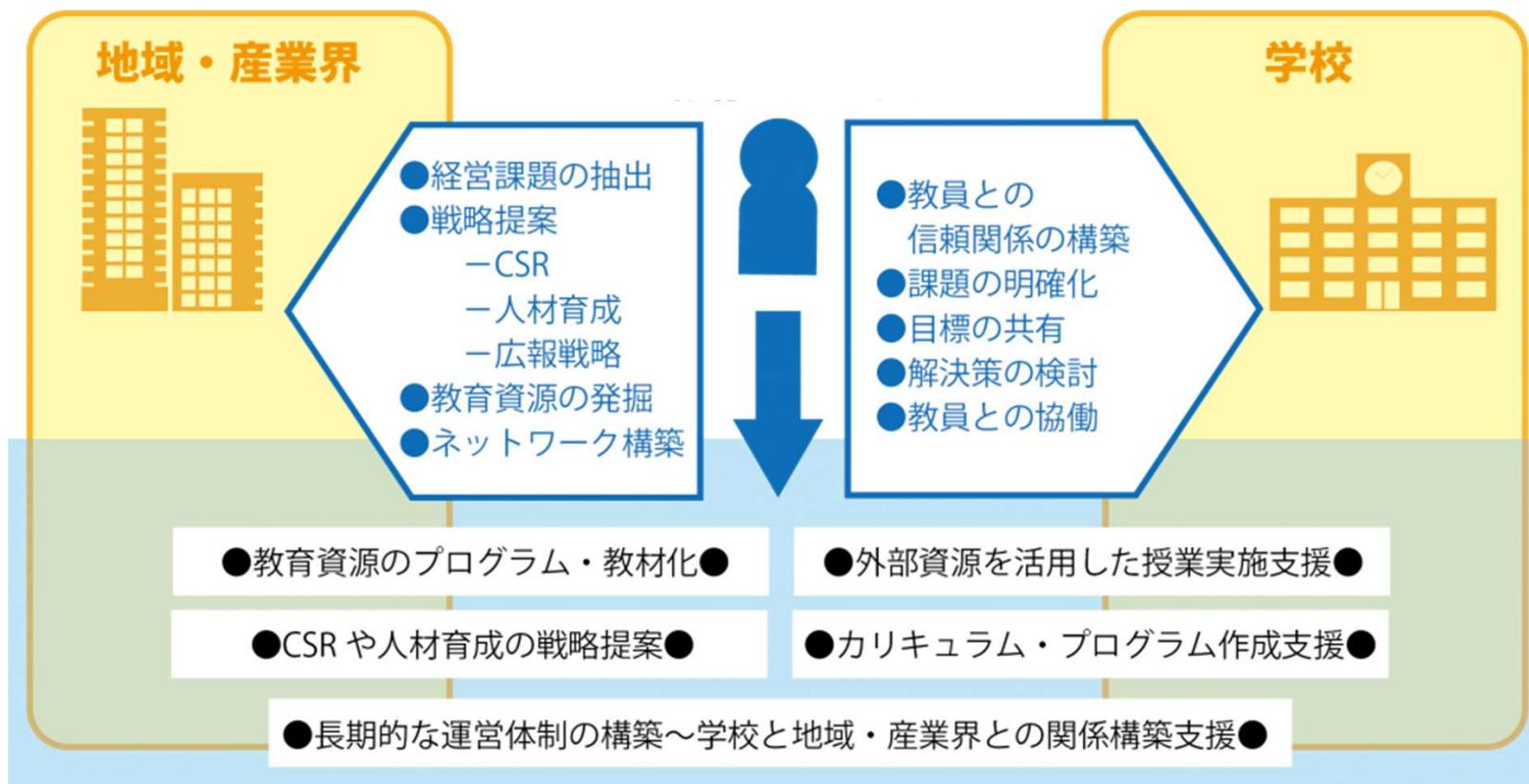


落ち葉プール

学校と社会を橋渡しする教育コーディネート



東京都教育庁地域教育支援部生涯学習課が行う「都立高校生の社会的・職業的自立支援教育プログラム事業」の一環として、「社会課題に取り組む企業やNPOの実践事例からSDGsを学ぶ」というプログラムを主に高校の「総合的な探究の時間」などの授業で実施しています。



子どもの性被害を予防するために：ボランティア採用

● ボランティアの受け入れを採用活動として位置づけ「選考」を行う！

- ✓ 原則として、一時的・単発的なボランティアの採用は行わない。
- ✓ 採用は、個人がボランティアを通じてどのようなことを得たいと考えているのか、組織が目指している方向性との「マッチング」の機会として捉えている。
- ✓ 能力等での選考ではなく、当方のビジョンやミッションへの理解、子どもの安全を守り、権利を尊重できるかという姿勢や学ぶ意欲を第一に確認する。
- ✓ 選考中に身分証の確認も行い、事前の申請情報との相違いがないか確認する。
- ✓ ボランティアであっても安全配慮義務を怠れば、民事・刑事上での罪に問われることも説明し、ネガティブな情報を事前に伝えるようにする。

オリエンテーション
グループ面談



体験参加
個人面談



基礎講習会
(登録時)

※場合に応じて複数回

子どもの性被害を予防するために：研修などの機会

● 団体への入会前、入会後にもプログラム前の研修、定期研修等を実施

- ✓ ボランティアスタッフとして活動するにあたって、基礎講習会への参加を必須としている。講習会では、団体のミッションやビジョン、ガバナンス、活動指針・規範（子どもの安全と権利を守るための行動規範等）に加え、現場でのルール（活動中のカメラやスマホでの撮影の禁止）も確認を行っている。
- ✓ 入会前にボランティアの活動規定（団体の責務、ボランティアの権利、守秘義務等）についても説明を行い、誓約書にサインをする。
- ✓ 入会後は、団体のイントラを活用し、いつでも誰でも団体のルールや、これまでの活動に関する知見等を確認することができる。
- ✓ 全ての活動では事前と事後の説明・研修会への参加が義務づけられている。
- ✓ 活動前の研修以外にも、定期研修を年4回程度開催し、活動に必要な学びが得られるようにしている。
- ✓ 「安全管理マニュアル」の定期的なアップデートと内容確認を行っている。

子どもの性被害を予防するために：組織風土・ルール

● スタッフ同士で異変に留意し、コミュニケーションが取りやすい環境づくり

- ✓ ニックネームで呼び合い、多くの活動が新旧のバディ制で行われている。
- ✓ 入会時点から全ての役職員・スタッフとイントラでコミュニケーション可能。
- ✓ 活動中に異変があった際は、互いに声をかけ合うことが当たり前。
- ✓ 活動後の全体や小グループ、個人でのふりかえり・フィードバックを徹底する。
- ✓ 自主的な企画（新聞、ラジオ、フットサル等）も多数実施されている。
- ✓ 感謝を込めて、各活動でのMVPの表彰、年に1回の全社会での多様な表彰を行う。

● 新たなルールづくりや周知徹底を理事やボランティアと共に進める

- ✓ コアなボランティアスタッフから構成される常務会での意思決定も重視している。
- ✓ 事務局も関わりながら、常務会（週1回）、理事会（四半期ごと）、総会（年1回）でのルールづくり、アップデート（改廃）を行っている。
- ✓ 理事・職員についても改正労働施策総合推進法に基づき「ハラスメントの防止に関する規程」を制定。

研修等の様子について



事前研修（説明）



事前研修（ワーク）



定期研修（野外活動）



定期研修（発達障害）



Vision Sharing Day
（今後の計画説明）



Vision Sharing Day
（スタッフ表彰）

子どもの性被害を予防するために：今後の不安と期待



- 手のうちが公開されることによって、対策されてしまうリスクが高まることへの不安。
- 日本版DBSが実現し、「無犯罪証明書」を発行について、（保育士や学校の先生でなくても）ボランティアに対しても提出を求めることができるように。
- 子どもの権利や安全に配慮していくための管理費用が増大し続けており、旅行業登録等を維持し続けながら、体験活動を実施していくことは非常に困難である。
- 特に天候（気候変動含む）や感染症等の影響を受けやすい体験活動団体は、事業の中止（参加費の全額返金）などで事前準備や管理コストの回収ができないケースが多い。コロナ禍となる前から解散は増え、新設はほとんどない印象がある。
- 子どもの権利や安全に配慮し、活動に取り組んでいる子ども関係の団体に対して、「認証」や「助成」（組織基盤を強化できる資金やノウハウ等）、外部通報・相談窓口などを担う第三者機関があっても良いのではないかな？

mia forza主催
NPO・ボランティア団体など社会課題に取り組む団体における
ハラスメント対応・窓口担当者育成研修

認定NPO法人マドレボニータ 人権・ハラスメント対策の 取り組み事例ご紹介



認定特定非営利活動法人マドレボニータ
理事 / 組織運営担当 / 認定インストラクター

永野間かおり

マドレボニータとは
スペイン語で

美しい母

1998年 創立

2008年 NPO法人化

2017年 東京都認定NPO法人認定

[団体公式サイト](#)
[公式facebook](#)

MISSION ミッション

産後が起点となる社会問題の 予防・解決

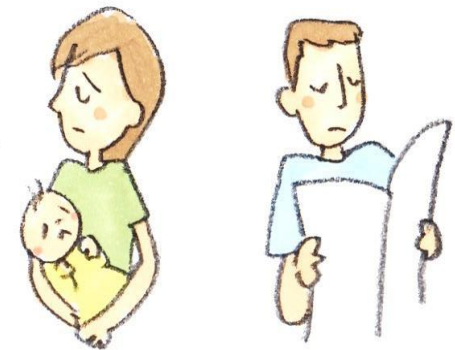
①産後うつ



②乳児虐待



③夫婦不和





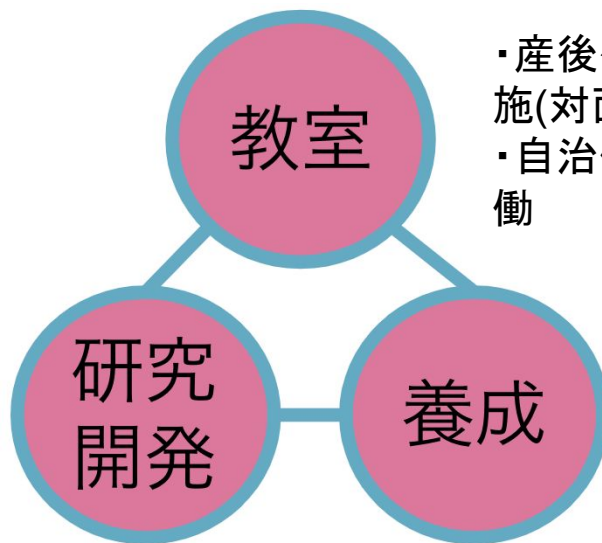
「すべての家族に産後ケア」



すべての母が
自らの力を発揮できる社会の実現

認定NPO法人マドレボニータ

【事業内容】



- ・産後ケアプログラムの実施(対面/オンライン)
- ・自治体、企業、産院との協働

- ・インストラクター養成
- ・産後ケアの担い手育成(市民)



- ・調査研究の実施
- ・新規プログラム開発

【理事】5名 【事務局】3名

【認定インストラクター】17名

准認定 ボールエクササイズ指導士 : 2名

准認定 産後セルフケア指導士 : 1名

産後セルフケアアドバイザー: 21名

【NPO会員数】正会員 54名

賛助会員 41名 法人会員 4社 マドレ応援団 95名

10/2023年1月現在)



組織改革(対策)の経緯とプロセス

2020年春:コロナ禍により教室事業全面中止

⇒内部で経営方針をめぐる意見の相違・対立

複数のインストラクターが卒業

⇒9月:会員向けの活動報告会実施

⇒10月末:人権・ハラスメント対策を開始

⇒2021年2月:弁護士による研修実施(2回)

⇒春:規程類と行動規範策定

⇒冬:内部の情報共有の仕組みを改善

⇒2022年:公式サイトに相談窓口フォーム設置

マドレ 人権・ハラスメント対策の主な取り組み (★は弁護士とアドバイザーの協力あり)

1. **【予防】パルスサーベイ実施(2020年秋～継続)※内部
※心理的安全性を測るアンケートも定期的に実施**
2. **【環境】内部アンケート回答を元に規程類・更新契約書の整備 ★**
3. **【対応】ハラスメント対策窓口設置,相談後のフロー策定 ★**
4. **【啓発/周知】人権・ハラスメント対策研修(2021年2月/2022年9月) ★**
5. **【予防/周知】マドレボニータの行動規範策定(～2021年春)★**
6. **【仕組み】情報共有のスタイル改善(2021年秋～)**
7. **【外部周知】相談窓口を外部(参画・参加者)にも開く**

1.【予防】パルスサーベイ

Q1. 今のコンディションはどうですか？ *

☐ やる気に満ちている



☐ そこそこ元気



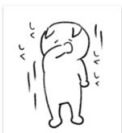
☐ どちらともいえない



☐ ちょっとへこみ気味



☐ 誰か話を聞いて！（壁打ちZOOMをお願いしたい...など）



・メンバー全員対象・結果共有
※個別相談は相談窓口フォームにて

1. 今のコンディション
2. 忙しさの見通し
3. 抱えているタスク・役割
4. 相談したい・気がかりなこと

※他に、定期的に心理的安全性を測るアンケート実施



Q2. むこう1ヶ月の忙しさの見通しを教えてください *

☐ 比較的ゆったり



☐ 周り・誰かをお手伝いすることも可能です



☐ どちらとも言えない



☐ やや忙しい



☐ 首が回らない...！



2.【環境】内部アンケート回答を基に規程類の整備

実体に即した適切なものとするため、事前に内部アンケートを実施し、以下すべてを弁護士監修のもとで整備。
その後の研修でも内容を共有・確認。

1. 【新規】ハラスメント防止規程____
従業員向け
2. 【新規】ハラスメント防止規程____
インストラクター向け
3. 【追記】各種別インストラクター登録・
更新契約書に反映



ハラスメント防止規程作成のためのアンケート

みなさんが安心して働くために、組織としての安心・安全を確保するための体制を組織として整備する準備をしています。その一つとして、弁護士にお願いいただき、これからハラスメント予防・対策の規程類を作成します。その後、弁護士（女性）による研修もおこないます。

その準備にあたり、弁護士からのリクエストがあり「一般的な事例だと研修の内容が形式的なものになってしまいあまり効果がないので、この団体で起こりうる事例を教えてください」とのことでした。そこで、このようなアンケートを用意し、事例を集めることにしました。

このアンケート結果は永野間かおりと〇〇のみ閲覧できる設定にしてあり、それ以外の人が見ることはありません。また、アンケートは無記名で、メールアドレスも収集しませんので、安心してご回答ください。

みなさんが過去に経験した（または周囲で起きた）、「これはハラスメントだったと思っている」出来事、または「ハラスメントとはっきりとは言えないかも知れないが、一歩間違えばハラスメントにつながっていたのでは？」と思う事例を聞かせてください。

※このアンケート回答は匿名です。

※全て任意回答で、必須項目はありません。答えたくない質問には回答しなくても結構です。

※過去の出来事を掘り返し、誰かを罰するためのものではありません。

今後、より安心安全な環境を共に作っていくために、ご協力をよろしくお願いいたします。

ここでの【ハラスメント】の定義は下記のものとします。

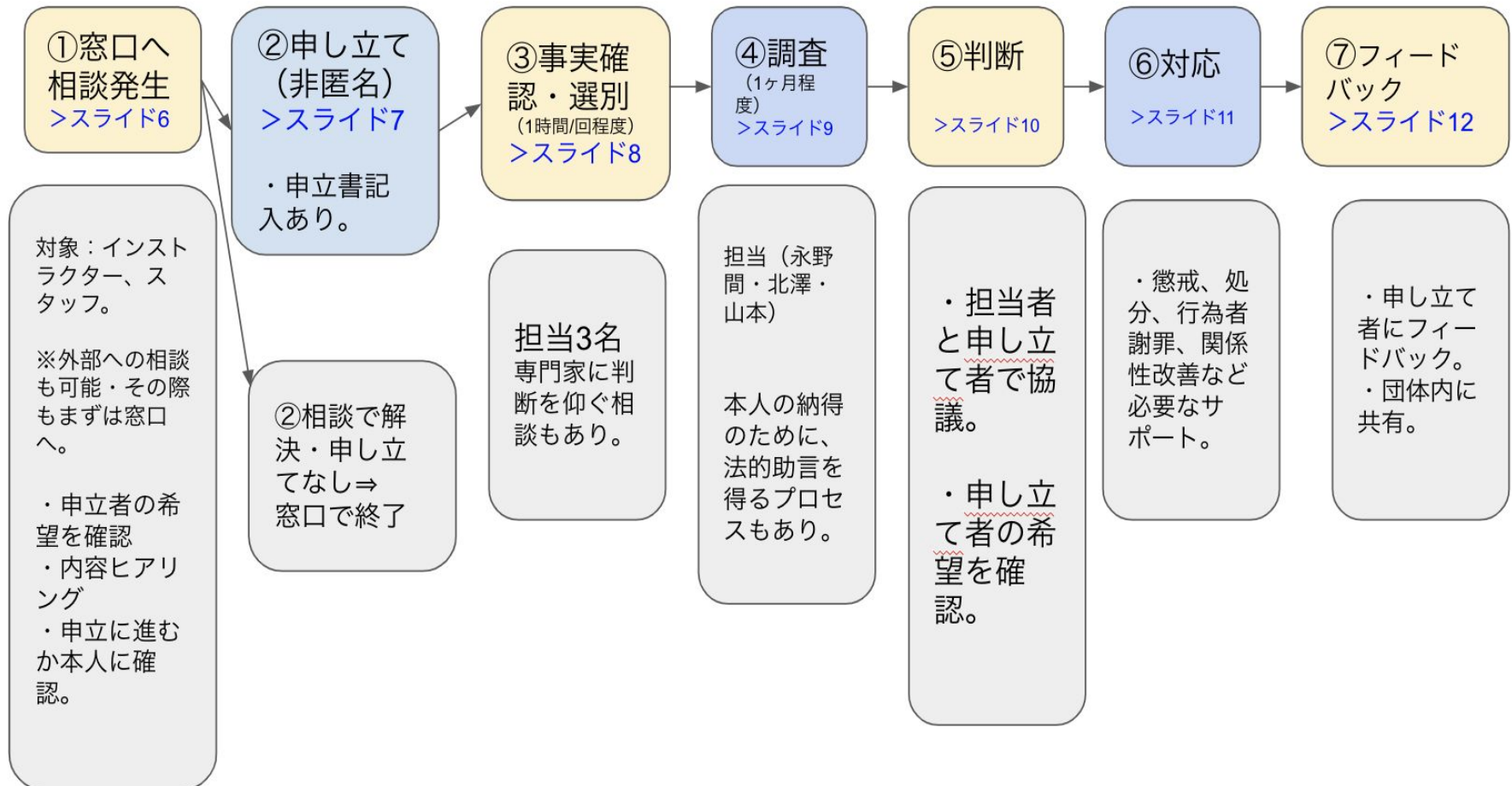
「ハラスメント（Harassment）とはいろいろな場面での『嫌がらせ、いじめ』を言います。立場の上下関係に関わらず、起こりうるものです。その種類は様々ですが、相手に対する発言・行動等が本人の意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることを指します。」

防止規程策定のための内部アンケート設問

- いつ・どこで
- 誰との間で
- 起きた（見た）出来事
- 出来事が与えた影響（感情・行動）
- どんなサポート・支援・相談機関があったらよかったか？
- 相談先は内部・外部のどちらがいいか？
- 匿名窓口の必要性の有無
- リクエスト（自由回答）

3.【対応策】「相談窓口」設置と対応フローの策定

窓口への相談があったときのフロー



4.【啓発/周知】人権・ハラスメント対策研修

内部における過去のハラスメント経験の無記名アンケート実施

+

外部の相談(主に教室現場)にも対応できるよう、弁護士に実際のオンライン教室を見学いただき、留意すべき声かけや対応のポイントも抽出。

↓

研修実施

①経営チームと養成事業部

②インストラクター・スタッフ全体

- 実際にハラスメントが起こりうる場面を振り返り、想定しての内容
- 弁護士を交えた質疑応答・ディスカッション

5. マドレボニータの行動規範

✕禁止事項の羅列

⇒○マドレボニータの創り出したい世界・価値観を表し、お互いを尊重しながら活動するためのもの。

【使用・共有場面】

インストラクター研修

職員の入職時、会員総会、

プロジェクト開始時、定例報告会冒頭

養成スクールのスクーリング初回など

❖ [マドレボニータの行動規範](#)

❖ [公式サイト団体紹介内](#)

私たちの大切にしたいこと マドレボニータの行動規範

認定NPO法人マドレボニータは、マドレボニータの運営、事業全てにおいて、参加する全ての人々とともに以下の保障をめざします。以下の文章の全ての主語は「参加する全ての人々」です。

- 1 その場の全ての人々が対等で、安心・安全な、敬意が示された環境を作ります。
- 2 人々が自由かつ完全に個人の個性を、「私は」を主語に表現することができる場所を作ります。
- 3 多様な価値観をもった人たちが集まっています。全ての人が同じ文脈を共有していると考えず、質問や異なる意見も率直に表明し合い、話し合います。
- 4 年齢や経験年数、立場や性別の違いに関わらず、その場の全ての人々の発言、考えかた、アイデア、スキル、貢献に価値があり、それを尊重することを前提とします。
- 5 人々が能力や熱意をもって生産的になれる方法を探します。自分とは異なる意見や提案に対しては批判や否定ではなく、質問や提案して対話を活性化させていくことを奨励します。
- 6 全ての人々をはずかしめる、自尊心を傷つける、軽視する、見下すなど、あらゆる方法で相手を心理的に傷つけることはしません。
- 7 もしそのつもりがなくても相手を傷つけてしまった場合は、第三者の仲介などを受けながら謝罪および和解を試みます。
- 8 違和感や過失など（誤解も含む）を広く人前で責めるようなことをせず、まず事実関係を本人に確認し、そこから学ぶ題材として特別に扱う時は、必ず事前に本人に了解をとります。
- 9 すべての人が人格と尊厳をもった一人の人間であり、問題に向き合い、解決する力をもっていることを前提とします。相手を弱者として見下して扱うことは決してしません。
- 10 差別や嫌がらせのない環境を提供します。これらのポリシーに違反した人は誰であれ、行為の態様に応じ、厳正に処分されます。

Madre Bonita

6.【仕組み】情報共有のスタイル改善

- ・2021年12月～組織内部で基本的に全ての情報をオープンにし、情報とやりとりの透明化を図る
- ❖ 事業部間の「連携」を生み出しながら、メンバーそれぞれがアイディア提案と実行で主体性を発揮できるように
- ❖ メンバーの在籍年数や経験といったパワーやランクによる心理的影響は、必ずある。だからこそ、情報の透明化によりメンバーの得られる情報の前提を可能な限り揃えることで、誰もが主体性を発揮しながら参画できる仕組みをデザインしていく。

7.【外部周知】相談窓口を活動の参画者・参加者にも開く

❖ [団体公式サイト](#)および教室の受付メール文最後に
相談窓口フォームを掲載

⇒相談やクレームに迅速で適切な対応をするため
⇒人権・ハラスメント対策に取り組んでいることの
周知と、内部への徹底

❖ 養成事業（インストラクター養成/産後ケアアドバイザー）の初回
スクーリングでも、その場で行動規範を読み、相談窓口を案内

⇒「相談できなかった」「知らなかった」の周知不足を予防
⇒フォーム入力が難しい場合に備えて、担当者もスクーリング に
参加し、積極的にコミュニケーションを図っていく

マドレボニータ・人権ハラスメント対策のポイント

1. 誰の・何のために対策に取り組むのか？
組織としてどうありたいのか？の**目的や姿勢を言語化する。**
2. 外部の客観性あるガイドラインや指標を参考にし、
専門家(弁護士など)の**助言・支援を受ける。**
※2022年1月 JCNE(非営利組織評価センター)グッドガバナンス認証取得
3. メンバーに対策を進めるプロセスも随時共有することで、
理解と協力を得ながら、自分ごととしてもらう。
4. **対策に終わりはない・取り組み改善し続けるもの**
⇒情報の透明化、聞ける/意見できる健全なコミュニケーション
風通しよく、お互いを支え合える組織文化の醸成をめざし続ける



第2回（平成25年度）
国土交通大臣表彰受賞
「まちづくりの担い手サポート部門」

70th
地方自治法施行70周年

地方自治法施行
70周年記念
総務大臣表彰受賞

NPO法人
まちづくり学校

理念



自ら行動する人を育み、学び合う関係を築く
現場に寄り添い、足りない仕組みを提供する
まちと人の個性が輝く社会を創る

校則

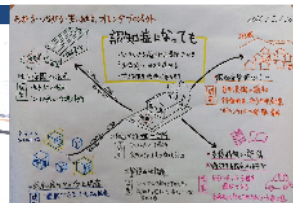
- 一、やりたい人がやる <やぶへび精神>
- 一、お互いに助け合う <根性良し精神>
- 一、みんなが生徒、みんなが先生<めだかの学校精神>

まちづくりコーディネーター養成講座

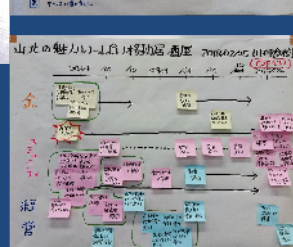
1996年よりほぼ毎年開催し、これまでにまちづくり団体や企業関係者、行政職員など約700人の修了生を輩出



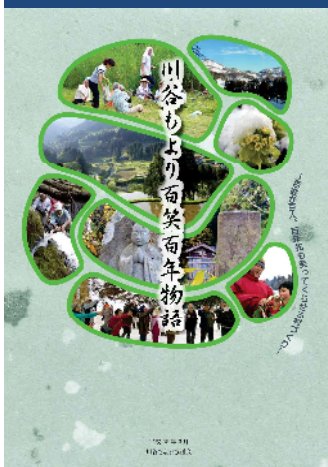
まちづくり学校の起業ゼミ



2015年より、ビジネスマインドを持ったまちづくり起業家の育成を目的として毎年開催



まちづくり計画の策定



おおまちPLAN2020

老いも若きも
住みよい、住みたい
魚津のハート大町

みんな住みたい自立のまち・ほんどう

項目	内容
1. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
2. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
3. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
4. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
5. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
6. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
7. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
8. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
9. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会
10. 地域づくり推進	地域づくり推進委員会

各種ワークショップの企画運営

第2回

新潟県南口広場実施設計ワークショップ

参加者募集!

日時 2月18日(日)
午前10時30分～午後5時

会場 新潟県南口広場実施設計ワークショップ会場

定員 50人(先着順)

費用 参加費無料(材料費別途)

申込 2月10日(金)まで(申込先着順)

申込先 新潟県南口広場実施設計ワークショップ事務局

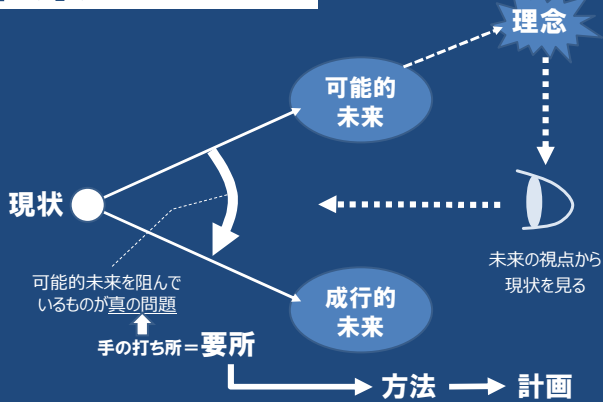
TEL 025-241-0772

FAX 025-241-0773

E-MAIL nagaoka@nagaoka-nagaoka.jp



未来デザイン



まちづくりのテキスト

machidas
マチダス

1999年初版発刊
まちづくりの基本から、
現場で役立つ計画策定の
プロセスやワークショップ
の運営技術などを幅広く
掲載



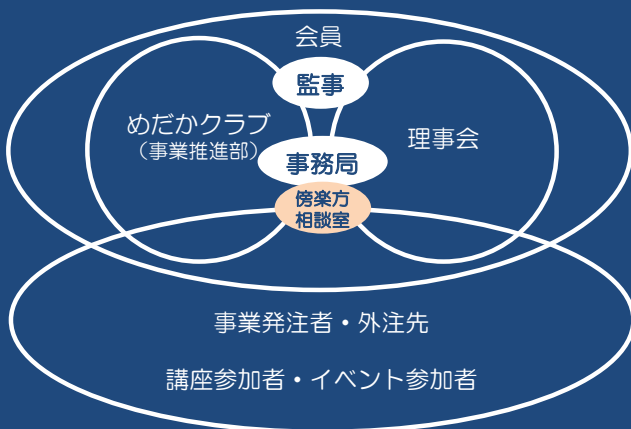
老舗病

- ・ 危機感がない
- ・ ビジョンが弱い／共有されない
- ・ 既得権が定着
- ・ 思考が外に向いていない
- ・ 過去に捉われ、人も事業も育たない
- ・ 意思決定に時間がかかる／意思決定が空回りする

こんな組織をつくりたい

- 理念やビジョンが共有されている
- 組織の内外に共感が育つ
- 自ら変化する力と柔軟性をもつ
- スピーディーな決定力がある

2021年に組織改革を断行 **傍楽方相談室を新設**



傍楽方（はたらきかた）相談室

「はたらく」の意味は、「傍」にいるひとを「楽」にすること。
まちづくり学校では、はたらく（活動する）人の相談を受け止め、
よりはたらきやすい環境をつくるため、傍楽方（はたらきかた）
相談室を開設しています。



利用対象：
会員、理事、職員、
事業スタッフ（ボランティア含）

相談者のプライバシーは厳守
※法人プライバシーポリシーに則る

傍楽方相談室 — 相談内容 —

- 各種ハラスメントに関する相談
- 労働環境や条件に関する相談
- コンプライアンス（法令・社会的ルールの遵守）に関する相談
- その他、まちづくり学校について気になること全般

まちづくり学校の事業や活動の中で生じた問題や困りごと、感じたストレスや違和感など、活動に関わった人であればだれでも利用可能

傍楽方相談室 — 利用手順 —

- 1 相談員宛にメール（他の手段も可）で相談の概要を伝える
- 2 相談員から折り返し連絡し、詳しい内容をヒアリング（対面／電話／ウェブ会議等）
- 3 以下のような方法も取り入れながら問題の解決方法を一緒に考える
 - ・当事者同士の話し合いを調整する
 - ・第三者に仲裁を依頼する
 - ・必要な法的措置をとる
- 4 相談員より問題の解決方法について提案
解決しない場合は③④を繰り返す

成果 1

傍楽方相談室の実績

労働問題に詳しい弁護士を招き勉強会を実施（2021年4月）

月に1～2件の相談

相談内容（例）

- 新体制移行に関する不安や意見
- まちづくりと自分の仕事や家庭との両立
- ハラスメントに関する相談
- 自分の活動に関する相談
- 私生活に関する相談

成果 2

「理事の手引き」を作成

理事の役割や責任に加え、組織の構造や各部門の機能と構成員、関係する内規を解説した冊子を作成（2023年2月）



理事就任時において理事の職責や組織体制、法人が目指すものを理解しやすくなった

ハラスメント防止の観点から

- 理事とスタッフ（コーディネーター）の資質・職責を明らかに
- 労務とハラスメントに関する責任を特記

今後の課題

- 組織内外での実体的なコミュニケーションの場づくりを加速
- 若手のスキルアップと次世代経営者の育成
- 事業とガバナンスにおける評価指標と数値目標の設定
- 相談内容の分析と組織運営への還元

ユニット7,8 解説と個人作業:体制整備の基礎

ツール例解説＋自団体へのあてはめ

社労士事務所 サステナ

—社会課題解決に取り組む人のための社労士事務所—

星野美佳（社労士登録名：木村美佳）

sustain.sr@gmail.com

- 宿題および宿題の準備シートについて説明
- 4つの項目別に解説とワーク、QA 4テーマ×30分
(ツール解説10分、個別作業8分、QA12分)

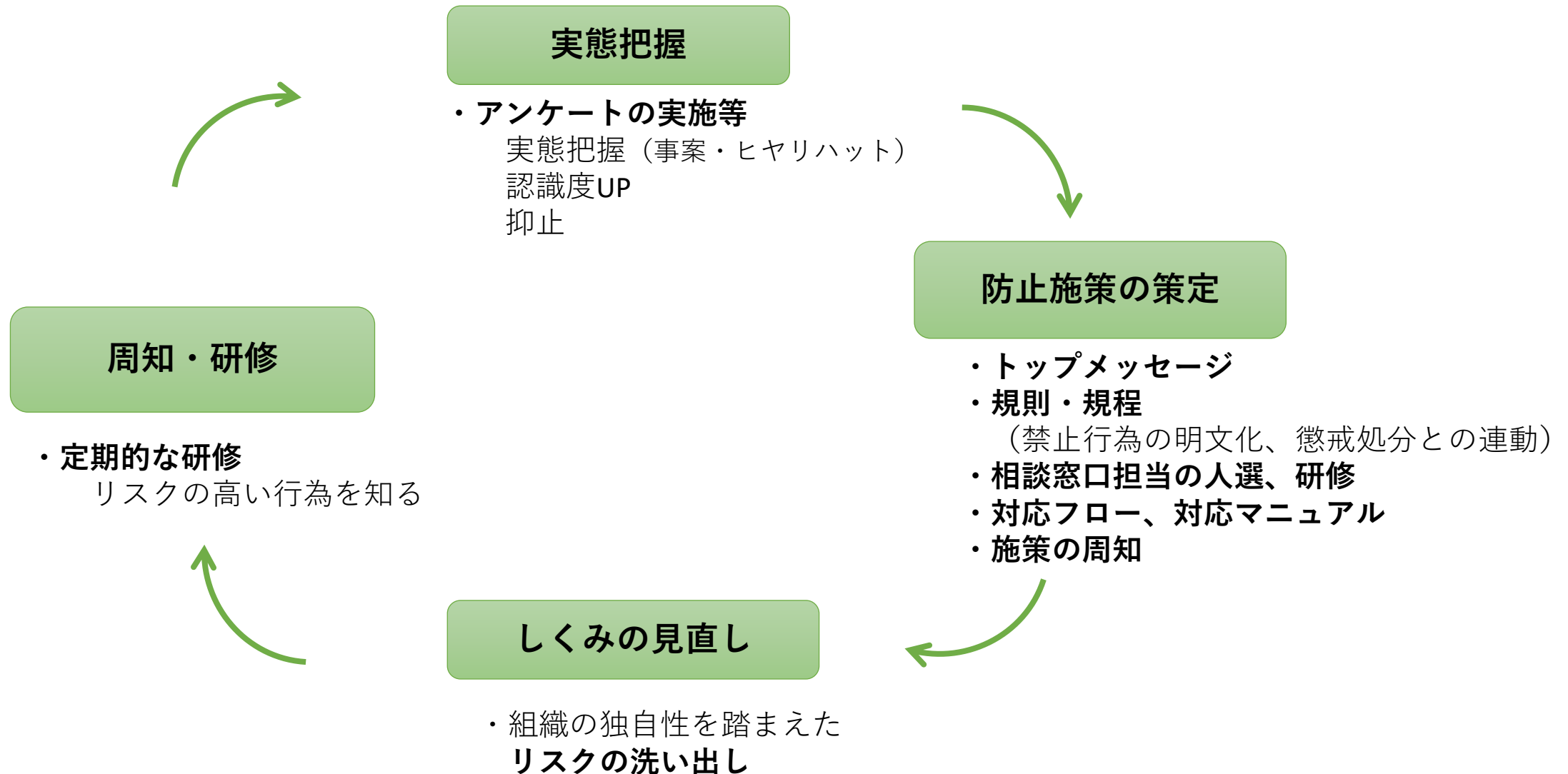
1)アンケートの実施

2)トップメッセージor組織の方針、規程の策定と発信

3)相談窓口の体制づくり

4)対応フロー、マニュアルの策定

対策の基本フロー



職場におけるパワーハラスメントを防止するために「講ずべき措置」

(unit2 資料より)

■ 事業主の方針の明確化・周知・啓発

- ①ハラスメント行為を許さない**方針の明確化**、周知
- ②行為者への**対処を規定**、周知

■ 相談対応の体制整備

- ③**相談窓口の設置**、周知
- ④相談窓口担当者が適切に対応できる**環境づくり**

■ 事後の適切な対応

- ⑤**事実関係**の正確な**確認**
- ⑥**被害者への配慮**
- ⑦**行為者に対する措置**
- ⑧**再発防止**措置

■ 併せて講ずべき措置

- ⑨**プライバシー保護**
- ⑩**不利益取り扱いをされない旨の定め**、周知

実態把握アンケートの検討ポイント

①背景にある組織課題の仮説を立てる。今この組織に必要な”実態把握”は何か。

ハラスメントの実態把握？ 組織課題の棚卸し？ 働き方改善？

②アンケートの対象、実施方法、体制の検討

- ・ アンケート対象の範囲
- ・ 記名か匿名か
- ・ 誰が集計するのか（元データへのアクセス制限。事前に周知）
- ・ 実施ツール

③結果の活用方法についての検討

- ・ アンケートの目的の再確認
- ・ 集計、分析を何に活かすか
- ・ 集計・分析をどこで（どの会議体）どの程度共有するのか
- ・ 結果を受けて対策を検討する主体がどこか

④自組織の実態に即した設問設計

- ・ 取り組み途中、意見が欲しい事柄も率直に伝える
- ・ 「答えたくない」も大事な選択肢

実態把握アンケートの例①

参考：厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル」および参考資料
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

『ハラスメント防止施策策定のための、実態調査アンケート』項目例

●はじめに

アンケートの目的、対象、手法、活用範囲・共有範囲 を事前説明

●（記入者の属性（勤続年数等））

●現在の職場の人間関係について良好だと思いますか

●パワハラについて

- ・この3年間に自分がパワハラを受けたと感じたことはありますか
- ・それは6つの類型のどれに当たりますか
- ・具体的内容
- ・行為をした人との関係性
- ・パワハラを受けてどのような行動をしましたか
- ・自分以外の人がパワハラを受けているのを見たり相談されたことはありますか
- ・部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない、と感じる言動をしたことはありますか

●セクハラについて（上記と似た項目）

（マタハラ、モラルハラスメント、アルコールハラスメント、スモークハラスメント、ジェンダーハラスメント...）

●ハラスメントに関して、職場以外で感じるリスクがあれば、どのような場合にリスクを感じるか、教えてください。

●そのほか、ハラスメント防止のための取り組みに関し、要望や意見があればぜひ教えてください。

アンケートの例②③

「共有資料」フォルダ内

アンケートひながた2

「ハラスメントに関する実態把握および施策の改善のためのアンケート」

アンケートひながた3

「働き方に関するアンケート」

個が輝くサステナブルな働き方」を実現するために皆さんの現状を教えてください(アンケート)

(事例の提供: 有限会社エコネットワークス)

* 業務委託パートナーも対象。ILO中核的労働基準、公正な事業慣行 を意識した設問を付加。

アンケート実施にむけて 自組織へのあてはめ

①背景にある組織課題の仮説？ (今この組織に必要な実態把握は何か)	②誰にどう聞くとそれは把握できるか？ (対象、実施方法、体制、スケジュール)
③結果をどう活用する？	④設問？

防止施策の策定：「講ずべき措置」①②事業主の方針の明確化、規定

■ 事業主の方針の明確化・周知・啓発

- ① ハラスメント行為を許さない**方針の明確化**、周知
- ② 行為者への**対処を規定**、周知

■ トップメッセージ／ポリシーの発信

■ ハラスメント防止規程の策定

■ 就業規則の懲戒処分との連動

■ 内部共有 & 研修

何から始めるか？

■ トップメッセージ、組織の方針決め

- ない → 策定、外部発信 （…トップを巻き込み、問題意識をもってもらう機会づくりに。。）
- ある → 外部発信？ ／ 「不利益取り扱いをしない」「プライバシー保護」の記載チェック
方針に則した体制、フローの検討

■ 就業規則の内容確認

- 就業規則がない → ハラスメント規程 or 労使協定 の策定の検討
（最低限：禁止事項、懲戒、相談対応の体制について記載）

参考

● <https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/measures/message>

● https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pwhr2019_manual.pdf P17,18

（この機会に…優先順位高い部分だけでも「ワークルール集」を）

- ある → ハラスメントの禁止事項の表現、懲戒との連動の記載チェック
関連規程の確認、新規策定
「ハラスメント防止規程」「コンプライアンス規程」「内部通報（公益通報）に関する規程」

トップメッセージの効果・要素

●トップのメッセージの効果

- ・組織として「ハラスメントはなくすべき」「ハラスメントは許さない」方針を打ち出す
- ・内外に対しての本気度を示す
- ・人権尊重、職員・お互いの尊重、の文化の醸成

●トップのメッセージに含まれる要素（例：パワーハラスメントに関するトップメッセージ）

- ・パワーハラスメントは重要な問題である
- ・パワーハラスメント行為は許さない
- ・パワーハラスメント行為は見過ごさない
- ・パワーハラスメント行為をしない
- ・パワーハラスメント行為をさせない／放置しない
- ・組織として、パワーハラスメント対策に取り組む
- ・トップ自らパワーハラスメント対策に取り組む
- ・今年度、重点的にパワーハラスメント対策に取り組む
- ・職員の意識向上を求める
- ・パワーハラスメントがあったら相談を
- ・相談者等に不利益な取り扱いをしない
- ・相談者等のプライバシーは守る
- ・人権等の尊重

トップメッセージ／ポリシーの例

- 公益財団法人日本非営利組織評価センター

<https://jcne.or.jp/2022/03/30/news-83/>

「人権方針」等広義のメッセージも

- デンソーグループ

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/measures/message>

<https://www.denso.com/jp/ja/about-us/sustainability/society/humanrights/>

イベント等での「アンチハラスメントポリシー」も

- TokyoGirls.rb アンチハラスメントポリシー

<https://gist.github.com/Junichilto/7a080f1cfb0ae27ef600c14b94a02db7>

パターン

1) 就業規則のみ

就業規則本文中に、パワーハラスメントの禁止規定を定め、懲戒規定と連動させる

2) 就業規則+ハラスメント規程

就業規則に委任規定を設けた上で、詳細を別規程に定める

3) 労使協定

労使協約等の労使協定を締結する

ポイント

- ・ 定義、禁止行為を明文化
- ・ 罰則規定の適用条件や処分内容を明確化
- ・ 相談・苦情の対応、体制を明記（別途フロー、マニュアル等に定めてもOK）
- ・ 相談者の不利益な取扱いを禁止

NPO等で特に注意したい点

- ・ 「役職員」の表現、対象の範囲
- ・ 外部関係者からの相談・訴え

参考

https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/pdf/pwhr2019_manual.pdf

P19-24

■サービスの章

(職場のパワーハラスメントの禁止)

第12条 職務上の地位や人間関係などの職場内の優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

(セクシュアルハラスメントの禁止)

第13条 性的言動により、他の労働者に不利益や不快感を与えたり、就業環境を害するようなことをしてはならない。

(妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントの禁止)

第14条 妊娠・出産等に関する言動及び妊娠・出産・育児・介護等に関する制度又は措置の利用に関する言動により、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

(その他あらゆるハラスメントの禁止)

第15条 第12条から前条までに規定するもののほか、性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、他の労働者の就業環境を害するようなことをしてはならない。

■懲戒の章

(懲戒の事由)

第68条 労働者が次のいずれかに該当するときは、情状に応じ、**けん責、減給又は出勤停止**とする。

(略)

- ③ 過失により会社に損害を与えたとき。
- ④ 素行不良で社内の秩序及び風紀を乱したとき。
- ⑤ 第11条、**第12条、第13条、第14条、第15条に違反したとき。**

2 労働者が次のいずれかに該当するときは、**懲戒解雇**とする。ただし、平素のサービス態度その他情状によっては、第53条に定める普通解雇、前条に定める減給又は出勤停止とすることがある。

(略)

- ⑤ 故意又は重大な過失により会社に重大な損害を与えたとき。
- ⑥ 会社内において刑法その他刑罰法規の各規定に違反する行為を行い、その犯罪事実が明らかとなったとき（当該行為が軽微な違反である場合を除く。）。
- ⑦ 素行不良で著しく社内の秩序又は風紀を乱したとき。
- ⑧ 数回にわたり懲戒を受けたにもかかわらず、なお、勤務態度等に関し、改善の見込みがないとき。
- ⑨ **第12条、第13条、第14条、第15条に違反し、その情状が悪質と認められるとき。**

1. セクシュアルハラスメントの禁止

1. 職員は、勤務場所等において、他の職員（職員、パートタイム職員、アルバイト、インターン、法人に派遣され業務を行っている者、出向先・取引先の従業員を含む）に対し次の各号に掲げる性的言動を行い、不利益や不快感を与えたり、就業環境を害するようなことをしてはなりません。
 - (1) むやみに身体に触れる等、職場での性的言動によって他の者に不快な思いをさせたり、職場の環境を悪化させること
 - (2) 職務中、他の職員等の業務に支障を与えるような性的な関心を示し、又は性的な行為をしかけること
 - (3) 職責を利用して、交際を強要し、又は性的関係を強要すること
 - (4) その他前各号に準ずる程度の行為をすること
2. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
3. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりセクシュアルハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、セクシュアルハラスメントに起因する問題が生じた場合には、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

2. パワーハラスメントの禁止

1. 職務上の地位や人間関係などの職場内の優越的な関係を背景とした、業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動により、他の職員等の就業環境を害するようなことをしてはなりません。
2. 職員は、勤務場所等において、他の職員等に対して、次の各号に掲げるパワーハラスメントに該当する行為や言動を行ってはなりません。
 - (1) 刑法に触れる行為
 - (2) 不法行為の強要
 - (3) 明らかに基本的人権を侵すもの
 - (4) 人格を傷つける言動を繰り返す
 - (5) その他前各号に準ずる程度の行為

3. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
4. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりパワーハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、パワーハラスメントに起因する問題が生じた場合には、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

3. 妊娠・出産・育児・介護に関するハラスメントの禁止

1. 職員は、勤務場所等において、他の職員等に対して、次の各号に掲げるハラスメントに該当する行為や言動を行い、就業環境を害するようなことをしてはなりません。
 - (1) 部下による妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用等に関し、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
 - (2) 部下が妊娠・出産等したことにより、解雇その他不利益な取扱いを示唆する行為
 - (3) 部下又は同僚の妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置の利用を阻害する言動等
 - (4) 部下又は同僚が妊娠・出産・育児・介護に関する制度や措置を利用したことによる嫌がらせ等
 - (5) 部下又は同僚が妊娠・出産等したことによる嫌がらせ等
2. 職員は、他の職員等によって前項に掲げる行為により被害を受けた場合、総務担当者又は法人に対して相談ないし苦情を申し立てることができます。
3. 職員を監督する地位にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の指導等によりハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合は、各職場において迅速かつ適切に対処しなければなりません。

4. その他あらゆるハラスメントの禁止

1. 前条までに規定するもののほか、性的指向・性自認に関する言動によるものなど職場におけるあらゆるハラスメントにより、他の職員等の就業環境を害するようなことをしてはなりません。

①方針・規程の有無、関連規程／現状の内容確認	②トップ（経営層）を巻き込む工夫？
③伝えたいメッセージ	④伝え方、発信方法

「講ずべき措置」③④ 相談窓口の設置、環境づくり

■ 相談対応の体制整備

③**相談窓口の設置**、周知

④相談窓口担当者が適切に対応できる**環境づくり**

検討ポイント

- 誰を窓口任命するか（内部／外部）
 - ・ 理事・監事・評議員等の協力が重要
 - ・ 通常の業務フローとは別ラインに
 - ・ 話しやすさと客観性のバランス
 - ・ 孤立させない／二次被害を防ぐしくみ（チーム制の検討）

- 窓口担当者の役割の範囲の明確化
 - ・ 一次相談のみか事実関係の確認もか
 - ・ 「ハラスメント相談」か「働き方全般」か

- 情報の扱いルール
 - ・ 聞き取る内容、留意事項、共有範囲を事前に定める
例：「相談受付票」等
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

 - ・ 情報の保管・報告ルール
誰にどこまで共有するのか

相談窓口

- ・面談（直接・オンライン）／メール／電話等
- ・相談内容の記録
- ・事実の整理
- ・（証拠の収集）
- ・組織の姿勢、今後の対応の流れを伝える
- ・相談者の意向確認（＊調査を望まない場合もあり）

事前に決めておきたいこと

- ・「窓口担当者」の役割どこまで？ 担当者のフォロー体制
- ・面談は2人以上で対応
- ・面談で聞くべき事柄、担当者の心得
- ・聞き取った情報の扱い
- ・相談者がとり得る選択肢の整理

参考

「パワーハラスメント社内相談窓口の設置と運用のポイント」
下記からダウンロード可

<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/jinji/download/>

参考 「星野共有資料」フォルダ内
「ハラスメントマニュアルひながた」

相談窓口 自組織へのあてはめ

①相談窓口担当者の人選	②相談窓口の役割・位置付け
③ヒアリングする項目、情報の扱い	④担当者の研修、フォロー体制

「講ずべき措置」⑤～⑧ 事後の適切な対応

■ 事後の適切な対応

- ⑤**事実関係**の正確な**確認**
- ⑥**被害者への配慮**
- ⑦**行為者に対する措置**
- ⑧**再発防止**措置

参考 「共有資料」フォルダ内

「ハラスメント対応マニュアルひながた」

解決の手順例と行為者への対応

- ①相談を受ける
- ②相談記録の整備
- ③証拠の収集
- ④事実の整理
- ⑤行為者からの事情聴取
- ⑥事実認定
- ⑦振り返り→再発防止策
(⑧法的評価)
- ⑨社内での措置
被害者への賠償
- ⑩アフターケア

相談窓口

- ・面談（直接・オンライン）／メール／電話等
- ・相談内容の記録
- ・事実の整理
- ・（証拠の収集）
- ・組織の姿勢、今後の対応の流れを伝える
- ・相談者の意向確認（＊調査を望まない場合もあり）

調査

- ・行為者（及び関係者）からの事情聴取
- ・事実の整理、証拠の収集
- ・（事実認定）
- ・（被害者の保護）
- ・報告

措置の検討

- ・行為者への措置の検討
- ・被害者への支援策の検討
- ・再発防止策の検討
- ・情報の扱いの検討

アフターケア

- ・被害者・行為者への通知・説明
（不服申し立て→再調査も）
- ・被害者への支援
- ・行為者への対応
- ・（社内外への説明）

誰／どの会議体 がどこまで担う？

例)

相談窓口担当者
(チーム)
(内部／外部)

独立した委員会
第三者（外部協力者）の参画

コンプライアンス委員会
理事会
(＊当事者除く)

コンプライアンス委員会
メンタルヘルスの専門家

相談窓口

- ・面談（直接・オンライン）／メール／電話等
- ・相談内容の記録
- ・事実の整理
- ・（証拠の収集）
- ・組織の姿勢、今後の対応の流れを伝える
- ・相談者の意向確認（＊調査を望まない場合もあり）

調査

- ・行為者（及び関係者）からの事情聴取
- ・事実の整理、証拠の収集
- ・（事実認定）
- ・（被害者の保護）
- ・報告

措置の検討

- ・行為者への措置の検討
- ・被害者への支援策の検討
- ・再発防止策の検討
- ・情報の扱いの検討

アフターケア

- ・被害者・行為者への通知・説明
（不服申し立て→再調査も）
- ・被害者への支援
- ・行為者への対応
- ・（社内外への説明）

事前に決めておきたいこと（対応マニュアル等で検討すべきこと）

- ・「窓口担当者」の役割どこまで？ 担当者のフォロー体制
- ・面談は2人以上で対応
- ・面談で聞くべき事柄、担当者の心得
- ・聞き取った情報の扱い
- ・相談者がとり得る選択肢の整理
- ・調査事務は誰が担う？ 外部委託の場合の協力先、秘密保持、予算確保
- ・調査は誰がする？ 複数のパターン想定（外部協力者への協力依頼・関係づくり）
- ・調査担当者の役割の明確化
- ・聞き取った情報の扱い、報告すべき事項の整理
- ・「事実認定」＝客観的に被害の事実が認められるかどうか
- ・調査する機関と措置を決定する機関の役割の整理
- ・措置を検討し提案する機関、決定する機関の役割の整理
（例：コンプライアンス委員会の構成・権限等を規程に定める）
- ・内部規程で禁止行為を明記、違反した時の懲戒処分との紐づけ
（例：ハラスメント防止規程、就業規則）＊役員等も対象に
- ・内規にのっとった合理的な判断フロー
- ・重大事案発生時の情報公開の扱い
- ・再発を防止するためのしくみの検証・実践を誰・どの会議体でするか
- ・組織的決定について、誰が誰にどこまで説明するか
（プライバシー保護、情報共有の範囲）
- ・不服申し立ての場合の対応、再調査する機関
- ・メンタルケアの協力者の打診

対応フロー・マニュアル 自組織へのあてはめ

①対応フェーズをどう分けるか？	②フェーズごとの担当仮案
③ネックになりそうな課題・対策	④策定するプロセス

<p>組織としての課題:</p>	<p>ヒントがほしいこと:</p>
------------------	-------------------

	今の状況	3月末まで	6月末まで	来年度中
<p>■A: ハラスメントの予防・対応に対する組織としての姿勢・メッセージの発信と周知(「講ずべき措置」①②⑩)</p> <p>①トップメッセージ(or 組織の方針)の策定、内部発信、外部発信</p> <p>②就業規則 or ハラスメント規程等の整備</p> <p>③アンケートや研修等を通じ、全体でリスクを検討・議論できる場づくり</p>				
<p>■B: 相談を受けられる、実態を把握できる体制づくり(「講ずべき措置」③④)</p> <p>④相談窓口の設置(人選、チームづくり、協力依頼、相談フォーム・情報取り扱いルール)の作成、研修)</p> <p>⑤実態調査アンケートの定期的な実施(アンケートの設問設計、集計・活用の体制づくり)</p>				
<p>■C: 事案に対応できる体制づくり(「講ずべき措置」⑤⑦⑧)</p> <p>⑥対応手順(内部の検討フロー)の作成</p> <p>⑦調査をする委員会等の設置のルール決め(構成員、役割、権限、予算等)</p> <p>⑧措置を検討する会議体、最終的な組織判断をする会議体の役割の整理</p> <p>⑨上記を定めたマニュアルづくり</p>				
<p>■D: 当事者へのフォロー体制づくり(「講ずべき措置」⑥⑨)</p> <p>⑩当事者への説明のタイミング、情報の共有範囲・不服の際の対応等のルール決め</p> <p>⑪当事者の事後フォロー、メンタルケア、個別カウンセリングのフォロー体制づくり</p>				