

3

相談窓口の設置と周知

相談への対応のための窓口（相談窓口）をあらかじめ定め、労働者に周知すること。

取組例

- 相談に対応する担当者をあらかじめ定めること。
- 相談に対応するための制度を設けること。
- 外部の機関に相談への対応を委託すること。

ポイント

- 「窓口をあらかじめ定める」とは、窓口を形式的に設けるだけでは足りず、実質的な対応が可能な窓口が設けられていることをいいます。
- このためには、労働者に対して窓口を周知し、労働者が利用しやすい体制を整備しておくことが必要です。
- 相談は面談だけでなく、電話、メール等複数の方法で受けられるよう工夫しましょう。
- 相談の結果、必要に応じて人事担当者および相談者の上司と連絡を取る等、相談内容・状況に即した適切な対応がとれるようフォローの体制を考えておきましょう。