

# 職場におけるハラスメント防止対策基本方針

令和6年6月  
浅口市

# 目 次

はじめに	1
<b>I 職場におけるハラスメント防止対策の範囲</b>	
1 職員の範囲	
2 職場の範囲	
3 対象となるハラスメントの範囲	
<b>II 職場におけるハラスメントの形態</b>	<b>2</b>
1 パワーハラスメント	
2 セクシュアルハラスメント	5
3 妊娠・出産・育児休業等ハラスメント	7
4 その他のハラスメント	9
<b>III 職場におけるハラスメントへの対応</b>	<b>10</b>
1 職員等の責務	
2 ハラスメント防止への取組み	11
3 ハラスメントが発生したときは	
(1) 自分がハラスメントを受けていると感じたら	
(2) 周囲の人がハラスメントを受けていたら	12
(3) 総務課ハラスメント相談窓口の設置	
(4) 各種相談先の利用	
職員が利用できる相談先一覧	13
(5) 相談を受ける時の心構え <全職員用相談対応マニュアル>	14
4 ハラスメント対応の流れ	18
相談対応フロー図	
(1) 総務課ハラスメント相談窓口での相談手順	19
(2) 措置の検討	20
(3) 浅口市ハラスメント対策委員会	21
(4) 再発防止・環境改善	
(5) プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止	
相談対応様式(第1号～第3号)	22～24

## はじめに

浅口市は、全ての職員が個人として尊重され、お互いの良好な信頼関係のもとに仕事をすることができるような職場環境を作り、これを維持していくことが大変重要であると考えています。

ハラスメントは、個人の尊厳と人格を不当に侵害し、また、職場の人間関係や職場環境を悪化させて公務能率の低下を招き、市政の運営にも重大な影響を及ぼす問題であるため、未然にハラスメントを防止する手だてを総合的・組織的に講じなければなりません。

市では、平成25年に「職場におけるハラスメントの防止対策に関する基本方針」を定め、職場でのハラスメントの予防・対策に務めてまいりましたが、ハラスメントの多様化が社会問題として顕在化してきたことに鑑み、これらの課題に対応できる基本方針を新たに策定しました。

この方針は、職員が生き生きと職務に取り組むことができ、その能力を十分に発揮できる風通しの良い職場づくりを進めるため、職場におけるハラスメントの内容を示し、その防止策及び生じた場合の対応において配慮すべき事項を定めるものです。

# I 職場におけるハラスメント防止対策の範囲

## 1 職員の範囲

常勤、非常勤等の雇用形態又は地方公務員法第3条第2項に規定する一般職、同条第3項に規定する特別職(市議会議員を除く)等の職種を問わず、全ての浅口市職員をいいます。

## 2 職場の範囲

職員が職務に従事する場所を指し、出張先等、通常勤務している場所以外の場所も含まれます。

また、勤務時間外に行われる懇親会等であっても、職務の延長と考えられる場については、「職場」に該当する場合があります。

## 3 対象となるハラスメントの範囲

本方針におけるハラスメントとは、他の者を不快にさせる言動、他の者の勤務環境を害する言動、言動への対応によって勤務条件等で不利益を与える行為等の総称をいいます。

なお、サービスの利用者(市民等)、他の企業の従業員や議員等、職員以外の者からのハラスメントや著しい迷惑行為(暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等)を職場において受けることにより、職員の勤務環境が害されるもの(いわゆる「カスタマーハラスメント」に類するもの)も、本方針の対象となります。

## Ⅱ 職場におけるハラスメントの形態

### 1 パワーハラスメント

#### (1) 定義

##### 【パワーハラスメントの定義】

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職員の勤務環境が害されるもの

であり、①から③までの3つの要素を全て満たすものをいいます。

なお、客観的に見て、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、職場におけるパワーハラスメントには該当しません。

#### ①「優越的な関係を背景とした」言動とは

業務を遂行するに当たって、当該言動を受ける職員が行為者とされる者(以下「行為者」という。)に対して抵抗や拒絶することができない可能性が高い関係を背景として行われるものを指します。

##### 【具体例】

- ・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

#### ②「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動とは

社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性がないもの、又はその態様が相当でないものを指します。

##### 【具体例】

- ・業務上明らかに必要性のない言動
- ・業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・業務を遂行するための手段として不適当な言動
- ・当該行為の回数、行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

#### ③「勤務環境が害される」とは

当該言動により、職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じることを指します。

## (2) 判断基準

「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動かどうかの判断に当たっては、様々な要素（当該言動の目的、当該言動を受けた職員の問題行動の有無や内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業種・業態、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性（経験年数や年齢等）や心身の状況（精神的又は身体的な状況や疾患の有無等）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。その際に個別の事案における職員の行動が問題となる場合は、その内容・程度とそれに対する指導の態様等の相対的な関係性が重要な要素となることについても留意が必要です。

なお、職員に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動等業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワーハラスメントに当たり得ます。

また、「勤務環境が害される」かどうかの判断に当たっては、「同様の状況で当該言動を受けた場合に、一般的に職員が勤務する上で、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です。

言動の頻度や継続性は考慮されますが、強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合には、1回でも勤務環境を害する場合があります。

## (3) パワーハラスメントの類型と事例

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様ですが、代表的な言動の類型としては以下の6つの類型があり、類型ごとに典型的にパワーハラスメントに該当し、又はしないと考えられる例としては以下のようなものがあります。（例は代表的なものであり、これらに限定するものではありません。）

また、個別の事案の状況等によって判断が異なることもありえます。

なお、以下の例は、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です。

類型(行為)	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
身体的な攻撃 (暴行・傷害)	<ul style="list-style-type: none"><li>・殴打、足蹴りを行う。</li><li>・相手に物を投げつける。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・誤ってぶつかる。</li></ul>
精神的な攻撃 (脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言)	<ul style="list-style-type: none"><li>・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。)</li><li>・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。</li><li>・他の職員の面前における大声での威圧的な叱責を繰り返し行う。</li><li>・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職員宛てに送信する。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・遅刻等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職員に対して一定程度強く注意する。</li><li>・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職員に対して、一定程度強く注意する。</li></ul>
人間関係からの切り離し	<ul style="list-style-type: none"><li>・自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長期間にわたり、別室</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規採用した職員を育成するために短期間集中的に別室で研修等の教育</li></ul>

(隔離、仲間外し、無視等)	<p>に隔離したり、自主研修させたりする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 1人の職員に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させる。</li> </ul>	<p>を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 懲戒規定に基づき処分を受けた職員に対し、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。</li> </ul>
<b>過大な要求</b> (業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 職員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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
<b>過小な要求</b> (業務上合理性がなく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、仕事を与えない等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 管理職の職員を退職させるため、誰でも遂行可能な業務を行わせる。</li> <li>・ 気にいらぬ職員に対して嫌がらせのために仕事を与えない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員の能力に応じて、一定程度業務内容や業務量を軽減する。</li> </ul>
<b>個の侵害</b> (私的なことに過度に立ち入る等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有給休暇を取得する職員に対し、業務上の必要なく目的や内容等を執拗に問い、有給休暇の取得を認めない。</li> <li>・ プライベート上の交際、交友関係を詮索する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員への配慮を目的として、職員の家族の状況等についてヒアリングを行う。</li> <li>・ 職員の了解を得て、当該職員の性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の特に取扱いに配慮が必要な個人情報について、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。</li> </ul>

#### (4) カスタマーハラスメントへの対応

厚生労働省が定める「パワーハラスメント防止のための指針」には、事業主が「行うことが望ましい取組の内容」として、「顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう」対応を求めています。

市民の皆様から市に寄せられるご意見やご要望は、市民サービスの向上や業務の改善につながる貴重な情報提供の機会であるため、職員は誠実に対応するよう努めています。

しかし、その中には、内容が著しく妥当性を欠くものや、態様が社会通念に照らして不相当な言動、暴力的行為による等、職員の人格を否定し、尊厳を傷つけられること等により、職員の就業環境が害されるものもあります。

このような行為は業務の支障となり、また、他の市民へのサービスの低下につながり兼ねないため、その内容に応じて、組織として迅速かつ適切な対応を図ります。

## 2 セクシュアルハラスメント

### (1) 定義

#### 【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とは、職場において行われる相手の意に反する性的な言動により、職員が働く上で不利益を受けたり、性的な言動により勤務環境が害されることをいいます。

なお、セクシュアルハラスメントは異性に対するものだけでなく、同性に対する性的な言動も含まれます。また、被害者の性的指向(恋愛感情・性的感情の対象となる性別の指向)や性自認(性別に関する自己認識)に関わらず、性的な言動はセクシュアルハラスメントに該当します。

#### ○「性的な言動」とは

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報(うわさ)を流すこと、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘い、個人的な性的体験談を話すことといった「性的な内容の発言」と、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・掲示することといった「性的な行動」を指します。

### (2) 判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であり、判断に当たり個別の状況を考慮する必要があります。また、「職員の意に反する性的な言動」及び「就業環境を害される」の判断に当たっては、職員の主観を重視しつつも、事業主の防止のための措置義務の対象となることを考えると一定の客観性が重要です。

一般的に意に反する身体的接触によって強い精神的苦痛を被る場合には、1回でも就業環境を害することとなり得ます。継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、「明確に抗議しているにもかかわらず放置された状態」又は「心身に重大な影響を受けていることが明らかな場合」には、就業環境が害されていると判断し得るものです。

### (3) セクシュアルハラスメントの種類

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」とは

職員の意に反する性的な言動に対する職員の対応(拒否や抵抗)により、その職員が解雇、降格、減給、再度の任用の拒否、昇任・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な異動等の不利益を受けることです。

#### 「環境型セクシュアルハラスメント」とは

職員の意に反する性的な言動により職員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その職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることです。

## (4) セクシュアルハラスメントの事例

### 【就業場所内外で起きやすい事例】

#### ● 性的な内容の発言関係

##### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・スリーサイズを聞く等、身体的特徴を話題にすること。
- ・卑わいな冗談を言うこと。
- ・体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」「もう更年期か」等と言うこと。
- ・性的な経験や性生活について質問すること。
- ・性的な噂を立てたり、からかいの対象としたりすること。

##### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・「男のくせに根性がない」「女には仕事を任せられない」「女性は職場の花でありさえすればいい」等と発言すること。
- ・「男の子、女の子」「僕、坊や、お嬢さん」「おじさん、おばさん」等と人格を認めないような呼び方をすること。
- ・性的指向や性自認をからかひやいじめの対象としたり、本人の承諾なしに第三者に漏らしたりすること。
- ・交際相手の有無や、既婚か未婚かを聞いたり、過度に結婚を推奨したりすること。

#### ● 性的な行動関係

##### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・ヌードポスター等を職場に貼ること。
- ・雑誌等の卑わいな写真、記事等をわざと見せたり、読んだりすること。
- ・身体を執拗に眺め回すこと。
- ・食事やデートにしつこく誘うこと。
- ・性的な内容の電話をかけたひ、手紙やEメール等を送ったりすること。
- ・身体に不必要に接触すること。
- ・更衣室等をのぞき見すること。

##### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・女性であるというだけで職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要すること。

### 【主に就業場所以外において起こる事例】

#### ● 性的な内容の発言関係

##### ア 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・性的な関係を強要すること。

##### イ 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・カラオケでのデュエットを強要すること。
- ・酒席で上司の側に座席を指定したり、お酌やチークダンス等を強要すること。

※なお、上記は代表的なものの例示であり、これらに限定するものではありません。



## 3 妊娠・出産・育児休業等ハラスメント

### (1) 定義

#### 【妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの定義】

妊娠・出産・育児休業等ハラスメントとは、職場において行われる上司・同僚からの言動(妊娠・出産したこと、育児休業、介護休業等の利用に関する言動)により、妊娠・出産した女性職員や育児休業・介護休業等を申出・取得した職員の勤務環境が害されることをいいます。

### (2) 判断基準

妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換をする、再度の任用をしないと行った行為は「ハラスメント」ではなく「不利益取扱い」となります。

例えば、妊娠したことを伝えたら再度の任用がされなかった、育児休業を取得したら降格させられた等は不利益取扱いに該当し、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法違反となります。

また、職場において行われる上司・同僚からの言動について、「業務上必要な言動」はハラスメントに該当しません。制度等の利用を希望する職員に対して、業務上の必要性により変更の依頼や相談をすることは、強要しない場合に限りハラスメントに該当しません。また、妊婦本人はこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的に見て妊婦の体調が悪い場合に、業務量の削減や業務内容の変更等を打診することは、業務上の必要性に基づく言動となり、ハラスメントには該当しません。

ただし、職員の意を汲まない一方的な通告は、ハラスメントとなる可能性があります。

### (3) 妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの種類

職場における妊娠、出産等に関するハラスメントには、「制度等の利用への嫌がらせ型」と「状態への嫌がらせ型」があります。

#### 「制度等の利用への嫌がらせ型」とは

妊娠、出産、育児、介護に関連する休暇等の制度の利用に際し、以下のようなハラスメントで制度利用を阻害する行為をいいます。また「嫌がらせ」とは、嫌がらせ的な言動、業務に従事させないこと、又は専ら雑務に従事させることをいいます。

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- ・制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害するもの
- ・制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

#### 「状態への嫌がらせ型」とは

女性職員が妊娠したこと、出産したこと等に関し、以下のようなハラスメントで就業環境が害されるものをいいます。

- ・解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの
- ・妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

#### (4) 妊娠・出産・育児休業等ハラスメントの事例

	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
「制度の利用」に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>産休の取得について「休みを取るなら辞めてもらうしかない」「再度の任用はしない」と言う。</li> <li>男性職員の育児休業の取得について「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言う。</li> <li>妊婦健診のための休暇の取得について「病院は休みの日に行くものだ」と言う。</li> <li>介護休業の取得について「男のくせに介護休業をとるなんてあり得ない。他の家族で対応できないのか」「自分なら請求しない。あなたもそうすべき。」と言う。</li> <li>「時間外勤務の制限をしている人はたいした仕事はさせられない」「自分だけ短時間勤務をしているなんて周りを考えていない。迷惑だ。」と言う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務体制を見直すため、上司が育児休業をいつからいつまで取得するのか確認すること。</li> <li>業務状況を考えて、上司が「次の妊婦健診はこの日は避けてほしいが調整できるか」と確認すること。</li> <li>同僚が自分の休暇との調整をする目的で休業の期間を尋ね、変更を相談すること。 (ただし、職員に対する変更の依頼や相談は、強要してはいけません。)</li> </ul>
「状態」に関するもの	<ul style="list-style-type: none"> <li>妊娠を報告したところ、「再度の任用はないと思え」と言う。</li> <li>「妊婦はいつ休むか分からないから、仕事は任せられない」と雑用ばかりさせる。</li> <li>「こんな忙しい時期に妊娠するなんて信じられない」と言う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には長時間労働は負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。</li> <li>上司・同僚が「妊婦には負担が大きいだろうから、もう少し楽な業務にかわってはどうか」と配慮する。</li> <li>上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」と配慮する。(妊婦本人にはこれまでどおり勤務を続けたいという意欲がある場合であっても、客観的に見て、妊婦の体調が悪い場合は業務上の必要性に基づく言動となります。)</li> </ul>

## 4 その他のハラスメント

ハラスメントにはその他にも様々な種類があります。

### (1) モラルハラスメント

モラル(倫理や道徳)に反した嫌がらせのことです。具体的には、相手を見下す、暴言を吐く、嫌みをいう、不機嫌に振る舞うといった言動がこれに該当し、身体的な攻撃は含みませんが、言葉や態度で精神的に追い込まれてしまうものです。また、パワーハラスメントのように優越的な関係を背景にしていない場合にも起こり得ます。例えば同僚間や、部下から上司へのハラスメントが発生する可能性があります。

### (2) アルコールハラスメント

お酒の強要や、飲めない人に執拗に飲酒を促すといったアルコールに関する嫌がらせのことです。時に生命を脅かす、危険なハラスメントです。

### (3) ジェンダーハラスメント

「男らしい」「女らしい」といった社会通念的な性差別(ジェンダー)によって行われる嫌がらせのことです。「男のくせに酒も飲めないのか」「女のくせにお茶くみもできないのか」等、性別だけで業務に関係ないことを強要することがこれに該当します。

どのようなハラスメントにおいても、自分の行動が同じ職場環境にいる職員に不快感を与えていないかどうか、ということを見直すことが重要です。

自分の何気ない言動が相手にとって「ハラスメント」となっていないか、今一度普段の言動を見つめ直しましょう。

## Ⅲ 職場におけるハラスメントへの対応

### 1 職員等の責務

#### (1) 任命権者の責務

任命権者は、ハラスメント対策は組織全体が一体となって取り組むべき重要な課題であり、「職場のハラスメントは絶対にあってはならない」とする方針を任命権者が自ら機会を捉えて明確に打ち出します。

また、自らの地位や影響力を不正に利用したハラスメント行為は決してあってはならないことはもとより、ハラスメントの事実があると疑われたときは、自ら誠実な態度を持って疑惑の解明に当たるとともに、その責任を明確にするよう努めます。

#### (2) 所属長の責務

所属長は、職員1人ひとりの人権が尊重され、その能力を十分発揮できる良好な職場環境を確保するため、以下の事項について留意してハラスメントの防止及び排除に取り組みます。

- ・ハラスメントに対する正しい認識を持ち、自らの言動、部下職員の言動に十分注意を払い、職場内でハラスメントが起きていないか、日頃から目配りをし、ハラスメントをしない、させない良好な職場環境づくりに努めます。
- ・職場でのハラスメントを起こさないための留意事項等の周知を図り、職員の意識啓発に努めます。
- ・ハラスメントの未然防止の観点から、部下職員と適切なコミュニケーションを図り、風通しの良い職場づくりに努めます。
- ・窓口対応等でサービスの利用者(市民等)、他の企業の従業員や議員等、職員以外の者からのハラスメントや著しい迷惑行為(暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等)を受けている部下職員に対して、1人で抱え込ませないよう、複数名での対応をさせたり、やりとりを録音したりする等し、組織的な対応を図ります。
- ・ハラスメントに関する相談を受けたときは、迅速かつ適切に対応します。

#### (3) 職員の責務

職場におけるハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つけ、勤務意欲の低下、職場環境及び人間関係の悪化を招くことから、以下の事項について留意し、職員自らハラスメントの未然の防止に努めます。

- ・職員1人ひとりがお互いの人権を尊重し、職務を遂行するよう努めます。
- ・日頃から適切かつ積極的にコミュニケーションをとり、良好な職場環境の形成に努めます。
- ・ハラスメントを見聞きした場合は、見て見ぬふりをせず、行為者に注意を促したり、上司に報告したりし、被害者に1人で悩みを抱え込むことがないよう積極的に声をかける等、被害者の支援に努めます。
- ・自身がハラスメントを受けていると感じたときは、職場の上司や同僚等、信頼できる人に相談したり、各種相談先や総務課ハラスメント相談窓口を活用したりします。また、

ハラスメントの発生日時、内容等をできるだけ詳細に記録しておきます。

- ・窓口対応等でサービスの利用者(市民等)、他の企業の従業員や議員等、職員以外の者からのハラスメントや著しい迷惑行為(暴行・脅迫・ひどい暴言・著しく不当な要求等)を受けたり、見聞きしたりした場合には、組織的な対応につなげることができるよう、速やかに所属長や上司に報告します。
- ・職員間のハラスメント等だけでなく、市民等行政サービスの利用者や、契約の相手方等職員がその職務に従事する際に接することとなる職員以外の者に対しても、ハラスメントに類する言動を行ってはいけません。

## 2 ハラスメント防止への取組み

### (1) 基本方針の周知

ハラスメントを未然に防止するためには、全ての職員が本方針を理解し、ハラスメントを行わない、許さないという共通認識を持つことが重要です。

そのために、ハラスメントの防止について、職員に対して繰り返し周知し、徹底を図ります。

### (2) 研修等による意識啓発

職員の意識啓発を図るために、次のような取組みを行います。

- ・職員研修の実施
- ・定期的なハラスメント防止に関する全庁通知
- ・ハラスメントセルフチェックシートによる自己診断機会の提供
- ・ハラスメント実態調査の実施

## 3 ハラスメントが発生したときは

### (1) 自分がハラスメントを受けていると感じたら

#### ア まずは誰かに相談しましょう

総務課ハラスメント相談窓口や各種相談先、職場の上司、身近な信頼できる人等に相談しましょう。まずは勇気を出して行動することが大切です。相談したことにより相談者が不利益を受けることはありません。

#### イ 記録を残しましょう

いつ、どこで、誰から、どのような言動を受けたか等記録し、相談する際に事実と自身の要求を説明できるよう整理しておくことも大切です。

実際はハラスメントを行う相手が悪いケースでも、「自分に原因があったのでは」とか「うまく受け流せない自分が悪いのかも」というように、被害者である自分に原因があるように思い込んでしまうこともあるかもしれませんが、自分を責める必要はありません。そうならないためにも、とにかく悩みは誰かに相談しましょう。

また、特にセクシュアルハラスメントに対しては、「やめてほしい」という拒否の意思を相手に明確に伝えることも大切です。黙ったままや無視をすること等は、状況が改善されず、逆にエスカレートすることもあり得ます。

## **(2) 周囲の人がハラスメントを受けていたら**

### **ア 被害者に声掛けをしましょう**

被害者は、他の人に相談することをためらうことがあります。被害を受けていることを見聞きした場合、被害者にこちらから声を掛けて相談しやすくすることも大切です。

### **イ 行為者への注意や、上司、各種相談先等への相談をしましょう。**

周囲の人がハラスメントを受けている場合、それとなく行為者に注意を促したり、上司や各種相談先に相談するというのも大切です。

各種相談先では被害を受けている人だけでなく、その周囲の職員からの相談も受け付けます。

### **ウ 被害者から相談を受けたら**

相談を受けた場合は、まず被害者の話を聞いてください。被害者にとって、話を聞いてもらうだけで楽になり、その後の行動をとるきっかけにもなります。ただし、相談を受けた内容は他の人に絶対に話さないよう、プライバシーを厳守しなければなりません。

なお、相談を受けた場合の対応方法は、14 ページ以降の「(4) 相談を受ける時の心構え <全職員用相談対応マニュアル>」でも紹介しています。

## **(3) 総務課ハラスメント相談窓口の設置**

ハラスメントに関する相談窓口を企画財政部総務課に設置し、ハラスメント相談員(以下「相談員」という。)2名が対応します。

相談員は積極的に研修等に参加する等し、相談に関する知識、技能等の向上を図ります。

## **(4) 各種相談先の利用**

職員が利用できる相談先は次ページのとおりです。秘密は厳守され、相談者や事実関係の確認に協力した方に不利益な取り扱いは行いませんので、安心して相談してください。

実際にハラスメントが生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合やハラスメントに該当するか否かわからない場合であっても、困っていることや気になっていることがあれば、まずは相談してください。

## 職員が利用できる相談先一覧

### 【総務課ハラスメント相談窓口】

ハラスメントに関する相談窓口を企画財政部総務課に設置し、市長が指名したハラスメント相談員2名が対応します。相談の申込みは電話やメール等により行ってください。

### 【内部の相談先】

上司・同僚	<p>あなたの上司や同じ職場で勤務する職員です。他にも同じ思いをしている人がいるかもしれません。信頼できる方や相談しやすい方がいれば相談してみましょう。</p> <p>また、全ての職員がここに属していますので、周りに困っている人がいたら、話を聞いたり、相談先を紹介したりしてください。</p>
話してスッキリ！ 働くみんなのカウンセリング	<p>職員1人ひとりの心身の健康の保持増進を目指して、働きやすい健全な職場環境の形成を目的とする事業です。ハラスメントに関する相談を含め、(一社)日本産業カウンセラー協会の専門カウンセラーによるカウンセリングを受けることができます。</p> <p><b>【毎月第4水曜日実施(総務課への申込みが必要です)】</b></p>
メンター制度	<p>新規採用職員に対して、仕事での不安や悩みの相談に対応します。</p>

### 【外部の相談先】

公平委員会 (岡山県人事委員会)	<p>公平委員会は、地方公務員法に基づき、職員の権利・利益を保護し、その身分を保障するために設置されており、地方公共団体の長、その他の任命権者から独立した地位を有する機関(行政委員会)です。</p> <p>浅口市は公平委員会事務を岡山県人事委員会へ委託しており、職場におけるハラスメントの相談をすることができますので、事前に電話により申込みをしてください。</p> <p><b>【岡山県人事委員会事務局 Tel:086-226-7558 岡山県庁分庁舎2階】</b></p>
こころとからだの健康ダイヤル	<p>24時間電話相談サービスで妊娠・出産・育児等の相談や、ストレスや不安等の対処法等について適切なアドバイスを受けることができます。(岡山県市町村職員共済組合事業)</p> <p><b>【連絡先等詳細は岡山県市町村職員共済組合HPをご覧ください。】</b></p>
メンタルヘルスカウンセリングサービス	<p>専門の心理カウンセラーによる「心の悩み」の相談を、電話・Web・面談いずれかの方法で受けることができます。(岡山県市町村職員共済組合事業)</p> <p><b>【連絡先等詳細は岡山県市町村職員共済組合HPをご覧ください。】</b></p>
岡山県 こころの健康相談	<p>メンタルヘルスに関する悩みや情報を求めている方が、電話による相談を受けることができます。(岡山県事業)</p> <p><b>【Tel:086-208-0828】</b></p>
よりそいホットライン	<p>どんな人の、どんな悩みにも寄り添って一緒に解決する方法を探してもらえます。24時間対応可。(厚労省補助事業)</p> <p><b>【Tel:0120-279-338 FAX:0120-773-776】</b></p>

## **(5) 相談を受ける時の心構え <全職員用相談対応マニュアル>**

総務課に設置するハラスメント相談窓口では、原則として以下に掲げる心構えと体制で相談に臨みます。

総務課の相談員に限らず、最も身近な相談先の1つである、職場の上司や同僚職員等、被害者から相談を受けた全ての職員が配慮ある対応ができるように、また、所属長はよりよい職場管理のために、相談対応マニュアルとして参考にしてください。

### **【注意】**

心的外傷を受けたり、動揺が激しい等、被害が深刻と感じられるケースについては、精神ケアの専門機関の受診が必要な場合等もありますので、必ず本人の了承を取った上で、総務課ハラスメント相談窓口等に引き継ぐようにしてください。

## **① 信頼関係の構築**

相談者は、「相談する相手はどんな人だろう」「些細なことと思われるかも」「相談して解決するだろうか」等と不安な思いで相談をされるはずですが、また、問題を解決するためには、相談を受ける側が、被害者・行為者の聞かれたくない部分に踏み込まざるを得ない場合も少なくありません。そのため「この人になら困っている内容を話せる」「なんとかしてくれるかもしれない」と思わせるような信頼感を与えることが大切です。これらは、相談を受ける側に限った話ではなく、誰しものが周囲と良好な関係を築くための重要な要素になります。

### **ア 相談者の思いを受け止める**

相談内容に大げさな表現や不自然な点、理解し難い点等があったとしても、まずは相談者の思いを受け止めます。相談は裁いたり判定したりする場ではありませんので、終始相談者と一緒に問題に取り組む気持ちで、どのような内容でも誠実な対応に務めます。

### **イ 相談者を責めたり批判したりしない**

相談者は上下関係や職場内の雰囲気を感じすぎるあまり、拒否をしづらい状況で被害にあうことも多いことが予想されます。「どうして拒否しなかったのか」「そんなことは大したことではない」等と相談者を責めることは厳に慎み、相談者と行為者の職場における立場を正確に理解し、それを考慮した対応をします。批判的な意見を言われてしまえばそれ以上話せなくなりますし、そのことでさらに傷ついたり、相談したことを後悔することさえあります。

## **② 相談体制の検討**

### **ア 相談を受ける側の体制**

相談内容が複雑又は深刻である等、対応が困難な場合には、関係者等と同席・連携しての対応も視野に入れます。

ただし、その際は必ず相談者にその旨を告げ、了承を取る必要があります。相談者からの了承なしで勝手に他者に話をすることは絶対しません。



## イ 相談する側の体制

ハラスメントの対応は相談者本人の意向が大きく影響し、代理人対応では事実誤認や誤解を招くことがあるため、代理人ではなく本人から相談を受けるのが原則です。どうしても本人が相談できない場合でも、できるだけ次回の相談には本人が来るよう依頼します。

## ウ 相談方法

最初の相談は電話やメールでの相談も可能ですが、以後の相談はあくまでも面談が基本です。簡単な相談だからといって電話やメールで済ませるのではなく、次回は必ず面談という約束にします。

電話やメールでは、誤解や誤認、また相手の意向をはっきりと確認できない可能性があるため、後々のトラブルの原因になり兼ねません。面談であれば、相手の表情や態度等全体的な表現からメッセージを受け止めることができます。

### ③ 面談の設定

相談者と面談する際には、次の点に留意します。

#### ア 場所

会議室や相談室等、遮断された空間でプライバシーが守られ、静かで落ち着いて話のできる場所を確保し面談場所とします。

#### イ 時間

周囲に知られたくない場合等には、勤務時間外等を指定することもあります。できるだけ希望の時間に合わせるようにします。

また、1回の相談で何時間も行うのは、お互いに集中力も続かず、望ましいとは言えません。1回当たりの相談は1時間～1時間半程度を目安にし、1回で終わらない場合は複数回に分けて行うこと等も考慮します。

#### ウ 人数

相談を受ける場合は、原則相談員2人での対応となります。他の相談者を同席させてもよいか確認し、密室の状態を作らないよう面談します。

### ④ 対応方針の明示・確認

#### ア 相談者の意向確認

相談者の目的は様々で、相談だけの場合もあれば、緊急で助けや対応を求めている場合もあります。

また、調査されることで職場に居づらくなったり、ハラスメントがさらにひどくならないか不安に思っているはずですので、十分話し合い、最大限相談者の意向に沿うような対応を心掛けます。

相談を受ける側にとって望ましいと思う解決法は、必ずしも相談者の望むものとは限りません。

## イ 守秘義務

相談内容はプライバシーに関する内容が多く、他人に言いたくないことも含まれていますので、安心して話をしてもらえるよう、相談内容は絶対に他言しないことを説明します。

## ウ 匿名の相談

匿名の相談に対しては、相談を受けることはできますが、行為者からの聴取り等、組織としての解決に向けた行動が制限されることを伝えます。

情報の発信元に責任が持てないという理由もありますが、被害者が誰か分からないまま行為者からの聴取りをすれば、行為者は被害者に心当たりがあるため報復が行われる可能性が生まれてしまう上、相談を受ける側には被害者が誰かわからないため被害者を守ることができなくなります。

組織として解決するには名前を教えてもらわなければならないことがあることを説明し、どうしても匿名希望であれば、その中でできることを一緒に考えるようにします。

## エ できないことへの対応

相談者は相談を受ける側に対して多くの期待をかけることがありますが、できそうにないことを引き受けてしまうことはその後のトラブルにも繋がります。できることとできないことを自分で整理しながら相談に応じることが重要です。

## ⑤ 記録の管理

聴取り中はメモを取り、面談後は記録として残す必要があります。記録作成時に最も重要なのは、事実の誤りや相談者の意向の誤解がないようにすることです。記録する内容は、その場で相談者に確認しながら行います。この記録は、今後の行為者からの聴取り時の資料になりますが、相談者と行為者の言い分が食い違っている場合、事実の有無の判断材料にもなります。また、相談事例に関する記録は、プライバシーに関する情報が多数記載されていますので、保管に当たっては、他人の目に入るようなことが絶対にならないよう厳重に管理します。

## ⑥ 事実の確認

相談者の訴えを聴き終えたら、事実確認が必要な場合があります。そのためには、相談者から同意を得た上で、行為者、場合によっては周辺の第三者からの聴取りをすることになります。事実確認は迅速かつ正確に行う必要があります。

職場の上司・同僚が相談を受けた場合で解決が困難なときは、早めに総務課ハラスメント相談窓口を引き継ぐようにしてください。

## ア 行為者からの聴取り

行為者とされた人物は、自分の行為がハラスメントに当たるという認識を持つ場合は少なく、苦情の対象であることに戸惑いを感じたり、納得できず感情的になったりする場合も考えられます。

聴取りは職場環境をより良くするためのものであり、職員全員の協力が必要であるため、最初から行為者を悪者扱いするような態度ではなく、相談者の対応時と同様、十分相手を尊重して客観的な事実確認に努めて行います。

また、行為者には、被害者にこの件に関して直接接触すること(取り下げるよう話す、謝罪する等)を禁止する旨を伝えます。

## イ 関係者からの聴取り

当事者の中で、事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が困難な場合等には、関係者から話を聴くこともあります。調査協力による不利益は生じないことを伝えると同時に、当事者のプライバシー保護のため、当該事項に関しては絶対に他言しないことを求めます。

## ⑦ 問題解決のための対応

### ア 相談者の意向の再確認

調査に時間がかかった場合等には、途中で相談者の気持ちが変わることも考えられます。解決方法に関する最終決定をする際は、必ず相談者の意向を再確認します。

### イ 進捗状況の報告

調査に時間がかかりそうな場合は、相談者に連絡し、時間的な余裕の有無を確認します。当該行為が継続して困っているようであれば、回避する方法を助言したり、行為者に注意して止めさせる等の措置をとることが必要になります。

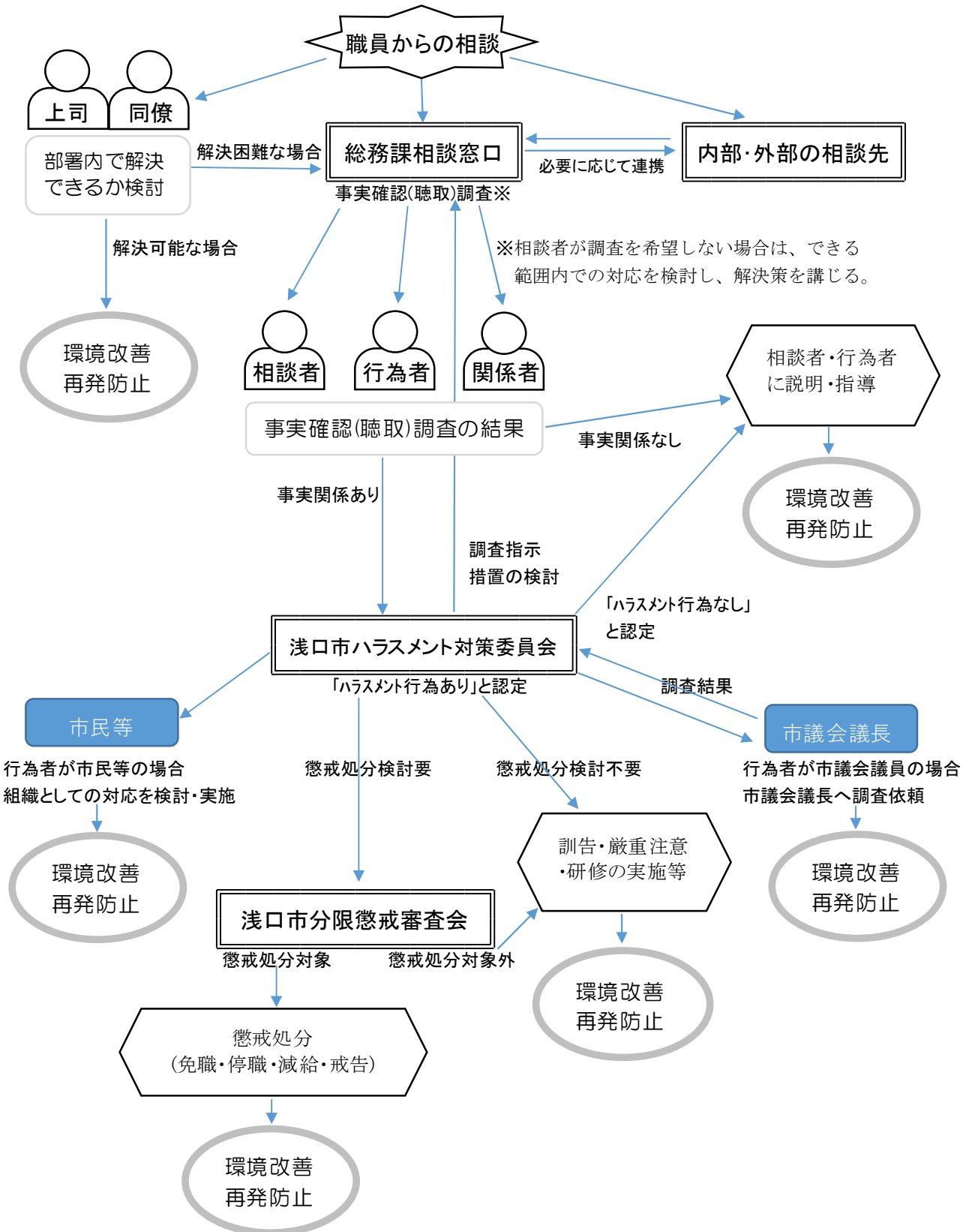
### ウ 改善措置

事実確認ができた場合は、速やかに被害者に対する配慮の措置を行います。また、相談者が被った不利益の回復を図り、当事者同士の関係を改善し、健全な職場環境を作る為に、浅口市ハラスメント対策委員会や総務課等が、行為者に対する措置を含め、再発防止に向けた措置を講じます。

## 4 ハラスメント対応の流れ

このフロー図では、ハラスメントが起こった場合の標準的な対応の流れを示していますが、これは一例であり、事例に合わせて臨機応変に対応することとします。

【相談対応フロー図】



## **(1) 総務課ハラスメント相談窓口での相談手順**

事実関係の確認は、被害の継続及び拡大を防ぐため、相談員が相談者及び行為者の双方から迅速かつ正確に聴取りを行います。

また、関係者(同席者・目撃者等)に対し、必要に応じて事実関係についての調査への協力を求めます。ただし、相談者が望まない場合は行わないものとします。

なお、関係者に話を聞くことで外部に情報が漏れやすくなることを防ぐため、関係者に守秘義務についての理解を徹底するとともに、正確を期すため複数の相談員により聴取を実施します。

### **① 相談者からの聴取**

事実関係について、当事者のみが知り得るものなのか、他に目撃者が存在するのか等も含めて次の事項を確認します。また、聴取した事実関係を「相談者聴取票(様式第1号)」に記録します。

- ・当事者(相談者及び行為者)間の関係
- ・問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。
- ・相談者は、相手に対してどのような態度をとったか。
- ・上司や同僚に対して相談しているか。
- ・相談者は、どのような形の解決(行為者の謝罪、処分、環境改善等)を望んでいるか。
- ・心身の状況
- ・行為者及び関係者への事実確認の実施を行ってよいか。また、確認可能な範囲。

### **② 行為者からの聴取**

行為者から、次の事項に留意して事実関係を聴取します。

- ・行為者に対して、十分な弁明の機会を与えること。
- ・行為者の主張に対して耳を傾け、適切に対応すること。

なお、聴取に際しては、相談者への報復、当事者間のみでの当該問題に係る話し合いを禁止することを伝えます。

また、聴取した事実関係を「行為者聴取票(様式第2号)」に記録します。

### **③ 関係者からの聴取**

相談者と行為者の意見が一致しない場合等は、次の項目に留意し、関係者に事実関係の調査を行います。

- ・相談者が主張している事実関係の有無、具体的な内容
- ・目撃者、証拠等の有無
- ・行為前後の相談者と行為者の状況

また、聴取した事実関係は「関係者聴取票(様式第3号)」に記録します。

## (2) 措置の検討

聴取の結果、事実関係がないと認められる場合は、相談者及び行為者に対し、説明を行います。

事実関係があると認められる場合は、本方針におけるハラスメントの定義や行為類型と照らし合わせて、措置内容を検討します。

さらに、ハラスメント事案の内容や状況等を判断し、必要と認めるときは、「浅口市ハラスメント対策委員会」を開催し、事案の審議等を行い、以下のとおり対応します。

### ① 行為者に対する措置

ハラスメント事案に関する事実関係の確認ができた場合は、当該ハラスメント行為の内容や影響等、その程度によっては、信用失墜行為や全体の奉仕者としてふさわしくない非行等に該当し、加害者やその管理監督者に対して以下のような人事管理上の措置を行うことがあります。

#### ア 懲戒処分

ハラスメントの態様によっては、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行や、信用を失墜する行為のあった場合等には、懲戒処分の対象となる場合がありますので、浅口市分限懲戒審査会を開催し、処分内容を審議します。

#### イ 懲戒処分以外の処分

処分の対象とならない場合でも、必要に応じて次に掲げる措置ができるものとします。

- ・行為者に上司から指導
- ・行為者に対する研修の実施
- ・行為者に対する直接の注意
- ・当事者間の関係改善に向けての支援
- ・行為者に対する人事管理上の措置
- ・行為者へのメンタルヘルスケア
- ・その他必要な措置

なお、行為者が市長・副市長・教育長(以下「市長等」という。)であった場合は、ハラスメントの内容等を公表します。ただし、相談者が公表を望まない場合や公表することにより相談者が特定される等、相談者の不利益につながる可能性が高い場合は公表しない場合があります。

### ② 相談者に対する措置

事実関係の確認の結果、ハラスメント行為があったと確認できた場合は、事案の内容や状況に応じ、相談者に対する助言、相談者の職場環境の改善、人事管理上の措置、当事者間の関係改善に向けての支援、メンタル不調への相談対応等の措置を講じます。

なお、事実関係がなかった、ハラスメント行為の事実が確認できなかった場合においても必要に応じて上記の措置を講じます。

### ③ 行為者が浅口市議会議員であった場合

浅口市議会議長へ調査依頼を行い、その報告をもとに措置内容を検討します。

### ④ 行為者が行政サービスの相手方(市民等)であった場合

組織としての対策を実施します。

### ⑤ 行為者が市長等であった場合

委員会において聴取を行い、措置内容を検討します。

## (3) 浅口市ハラスメント対策委員会

職場におけるハラスメントに関する苦情等を審議し、公正な処理を行うため、浅口市ハラスメント対策委員会(以下「委員会」という。)を設置します。

相談員が調査した結果、内容や状況等を判断し、事実関係が認められるときは、次の委員で構成される「浅口市ハラスメント対策委員会」を開催し、事案の審議・認定等を行い、状況に応じて関係者への指導や再発防止策の検討等を行います。委員会では、審議に当たり、必要に応じて、苦情・相談に関係する者に対し事情を聴取することができます。

また、適宜ハラスメントに関する施策の検討を行う等、更なるハラスメント防止の推進に取組みます。

#### 【委員】

- ・副市長(委員長)
- ・教育長
- ・企画財政部長
- ・企画財政部総務課長

行為者が委員本人である場合等、委員として適当でない場合については、市長が必要と認める者を委員に指名することとします。

## (4) 環境改善・再発防止

ハラスメント事案が発生した際は、ハラスメントが解消した後も、同様の問題が発生することのないよう、関係部署と連携しながら発生原因の究明に努め、その職場の状況や発生原因に応じた職場環境の改善を検討、実施します。

また、ハラスメントを行ってはならない旨の再度の周知徹底や研修の実施等の再発防止策を講じます。

なお、職場におけるハラスメントの事実が確認できなかった場合においても、必要に応じて同様の対応を行うこともあります。

## (5) プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止

ハラスメントに関する相談又はその措置に関与した職員は、関与した後も含めて、相談者及び関係者のプライバシーの保護と、知り得た秘密の厳守を徹底します。また、ハラスメントの申出や情報提供をした者が不利益を被らないように十分留意します。

様式第1号

相談者聴き取り票

日 時	年 月 日 ( ) : ~ :
場 所	
対応者	所属 : 氏名 :
相談者	所属・役職 : 氏名 : 連絡先 :
行為者	所属・役職 : 氏名 : 相談者との関係 :
問題となった 行為	・いつ、どこで、どのような言動があったか
相談者の 感情・態度	
目撃者・第三者	<input type="checkbox"/> 有 所属・役職 : 氏名 : <input type="checkbox"/> 無
他者への相談	<input type="checkbox"/> 有 所属・役職 : 氏名 : <input type="checkbox"/> 無
相談者の意向	<input type="checkbox"/> 話を聴いてほしい <input type="checkbox"/> 行為者との接点をなくしたい <input type="checkbox"/> 行為者の言動をやめさせたい <input type="checkbox"/> 行為者に注意・警告をしてほしい <input type="checkbox"/> 行為者に謝罪を求める <input type="checkbox"/> 行為者への懲戒処分を求める <input type="checkbox"/> その他
相談者の心身 の状況	
相談者への 対応説明事項	
面談後の 対応状況	



様式第2号

行為者聴き取り票

日 時	年 月 日 ( ) : ~ :
場 所	
対 応 者	所属 : 氏名 :
対 象 者	所属・役職 : 氏名 : 連絡先 :
事実確認事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者との関係</li> <li>・相談者が主張している事実関係の有無や相違点 相談のような事実関係があったか</li> <li>いつ、どこで、どのような言動があったか</li> <li>他者に対しても同様の言動があるか</li> <li>その他</li> </ul>
目撃者・第三者	<input type="checkbox"/> 有 所属・役職 : 氏名 : <input type="checkbox"/> 無
行為者への 対応説明事項	
面談後の 対応状況	

様式第3号

関係者聴き取り票

日 時	年 月 日 ( ) : ~ :
場 所	
対 応 者	所属 : 氏名 :
対 象 者	所属・役職 : 氏名 : 相談者との関係 行為者との関係 連絡先 :
事実確認事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目撃又は相談を受けた内容 日時 : 場所 : 内容 :</li> <li>・ 相談者と行為者との関係性</li> <li>・ 行為を受けた相談者の状況</li> <li>・ 言動を見聞きした対象者(関係者)の対応、感じたこと等</li> </ul> <p>他者に対しても同様の言動があるか</p> <p>その他</p>
目撃者・第三者	<input type="checkbox"/> 有 所属・役職 : 氏名 : <input type="checkbox"/> 無
関係者への 対応説明事項	
面談後の 対応状況	