

職場におけるハラスメント防止指針

令和5年3月

和光市

(令和6年6月一部改定)

(令和8年9月一部改定)

目 次

第1	策定の趣旨	1
第2	本指針の対象範囲	2
1	職員	2
2	職場	2
第3	ハラスメントの内容	2
1	パワー・ハラスメント	2
2	セクシュアル・ハラスメント	7
3	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント	10
4	カスタマー・ハラスメント	12
5	求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント	16
6	モラル・ハラスメント	17
第4	職員の責務	17
1	職員の責務	17
2	管理監督職員の責務	19
第5	職員への理解	20
1	指針の周知	20
2	職員研修の実施	20
第6-1	パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント（以下「パワハラ等」といいます。）への対応	21
1	相談窓口の設置	21
2	相談員の役割	21
3	ハラスメント被害処理委員会の役割	22
4	被害者への対応	22
5	加害者への対応	22
6	プライバシーの保護等	22
7	再発防止策の実施	23
8	職員以外の者にパワハラ等を行った場合の対応	23
9	職員以外の者からパワハラ等を受けた場合の対応	23
10	パワハラ等の対応フロー	24
第6-2	カスタマー・ハラスメント、求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント、モラル・ハラスメント（以下「カスハラ等」といいます。）への対応	25
1	相談窓口の設置	25
2	相談員の役割	25
3	被害者への対応	25
4	加害者への対応	26
5	プライバシーの保護等	26
6	再発防止策の実施	26

第Ⅰ 策定の趣旨

職場におけるハラスメントは、働く個人としての尊厳を傷つけ、心身に有害な影響を及ぼす重大な人権侵害であり、社会的に許されない行為であるとともに、働く人が能力を十分に発揮することの妨げにもなります。

市にとっても職場秩序の乱れや職務の円滑な遂行への阻害につながるとともに、市民サービス低下にもつながり、市政の効率的運営に重大な支障をきたすことになりかねません。

職場におけるハラスメントが発生すると、ハラスメントを受けた人にとっては、人格を傷つけられ、仕事への意欲や自信を失い、心の健康の悪化にもつながり、休職や退職に至る場合があります。

一方、ハラスメント行為者にとっては、職場での周囲からの信頼を失い、懲戒処分を受けるなど、自分自身の居場所が失われる結果を招いてしまう行為でもあります。そのような事態を未然に防止するためには、すべての職員がハラスメントに関する正しい知識と具体的な対策等について共通の認識を持って職務に取り組み、ハラスメント対策に職場全体で取り組むことが重要です。

また、行政サービスの利用者等からの要望等で、社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格を否定する言動や暴力など、職員の尊厳を傷つけるものがあった場合、職員の勤務環境の悪化にとどまらず、担当する業務への支障や他の行政サービスの利用者等へのサービスの低下など重大な問題に発展する可能性があります。行政サービスの利用者等によるハラスメントから職員を守り、適正な行政サービスの提供を維持していくため、毅然とした態度で組織的に対応していくことが不可欠です。

こうした考え方のもと、職員一人ひとりの尊厳や人格が尊重され、快適に働くことができる職場環境を確保することを目的として、「職場におけるハラスメント防止指針」を策定しました。

この指針は、職員が生き生きと仕事を行い、その能力を十分に発揮できるような風通

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及び防止策を示し、ハラスメントが生じた場合にハラスメントを受けた人が職場からどのような支援を受けられるか、職場が対応にあたって留意すべき事項を定めるものです。

第2 本指針の対象範囲

1 職員

正規職員や再任用職員、任期付職員、会計年度任用職員、特別職など、常勤・非常勤を問わず、本市で働く全ての職員をいいます。

2 職場

職員が職務に従事する全ての場所をいい、通常の勤務場所に限らず、出張先や訪問先なども含まれます。また、勤務時間外の「宴会」「懇親の場」などであっても、実質上、勤務の延長と考えられるものは「職場」に該当する場合があります。

第3 ハラスメントの内容

1 パワー・ハラスメント

(1) 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職員の職場環境が害されるもの

であり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

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の「優越的な関係を背景とした言動」とは、当該言動を受ける職員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を

います。「優越的な関係を背景とした言動」の例は、次のとおりです。

- 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な状況下で行われるもの
- 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の「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又はその態様が相当でないものをいいます。「業務上必要かつ相当な範囲を超えた」言動の例は、次のとおりです。

- 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の「職場環境が害される」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、職員の勤務状況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) パワー・ハラスメントの判断基準

「業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動」を判断するに当たっては、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、障害があること、外国人であることなど）、心身の状況（精神的又は身体的な状況や疾患の有無など）、行為者との関係性等を総

合的かつ慎重に判断する必要があります。

ただし、上司にとっては「部下を発奮させるための厳しい指導」や「部下の育成のための鍛錬」といった意図があろうとも、相手の人格を尊重しなければなりません。人格を否定する言動で、動機づけをしようとしてはいけません。

また、「職員の職場環境が害される」の判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、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で、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。

(3) パワー・ハラスメントになり得る言動

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
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。	・誤ってぶつかる。
精神的な攻撃（脅迫・名誉棄損・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・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。 ・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。 ・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。 ・相手の能力を否定し、罵倒	・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職員に対して一定程度強く注意する。 ・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。

	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。 ・業務上の優位性を背景に、上司に対し、「あなたは無能だ」「そんなことも分からないのか」といった侮辱的な言動をする。または、大声で詰問したり、机を叩いて威圧したりする。	
人間関係からの切り離し（隔離・仲間はずし・無視）	・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、別室に隔離したり、自宅研修させたりする。 ・一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。 ・業務上の優位性を背景に、上司の正当な業務指示や注意を無視する。または、仕事に必要な情報を共有しない。	・新規採用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を実施する。 ・懲戒処分を受けた職員に対し、一時的に別室で必要な研修を受けさせる。
過大な要求（業務上明らかに不要なこと	・長時間にわたる、肉体的苦痛を伴う過酷な環境下での	・職員を育成するために現状よりも少し高いレベルの業

や遂行不可能なことの強制・仕事の妨害)	勤務に直接関係のない作業を命ずる。 ・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。 ・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。	務を任せる。 ・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は通常時よりも一定程度多い業務の処理を任せる。
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。 ・気に入らない職員に対して嫌がらせのために仕事を与えない。	・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。
個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）	・職員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。 ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の職員に暴露する。	・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。 ・職員の了解を得て、当該職員の性的志向・ジェンダーアイデンティティや病歴、不妊治療等の機微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。
--	--	-----------

※ この具体例は代表例であり、限定列举ではありません。

2 セクシュアル・ハラスメント

(1) 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職員の意に反する性的な言動に対する職員の対応により、その職員が勤務条件について不利益を受けること又は当該性的な言動により職場環境が害されることをいいます。

職場におけるセクシュアル・ハラスメントには、男性から女性に対するものだけでなく、女性から男性に対するもの、同性に対するものも含まれます。

また、被害を受ける者の性的指向（恋愛感情又は性的感情の対象となる性別についての指向）やジェンダーアイデンティティ（自己の性別に関する認識）に関わらず、性的な言動であれば、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、

性的な関心や欲求に基づく言動をいい、性別により役割を分担すべきとする意識又は性的指向若しくはジェンダーアイデンティティに関する偏見に基づく言動も含まれます。

- ・ 「勤務条件について不利益を受けること」とは、

昇任、配置転換等の任用上の取扱いや昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関する不利益をいい、不利益には、同僚等から受ける誹謗や中傷など職員が受けるその他の不利益が含まれます。

- ・ 「職場環境が害される」とは、

職務に専念することができなくなる等その能力の発揮が損なわれる程度に当該職員の勤務環境が不快になることをいいます。

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。

類 型	内 容	例
対価型	職員の意に反する性的な言動に対して拒否や抵抗をしたことで、解雇、降格、減給、労働契約の更新拒否などの不利益を受けること。	・ 人事面で有利に取り計らうことを条件に性的な関係を要求。 ・ 職場内での性的な発言に対して抗議した職員を配置転換。 ・ 性的な好みで雇用上の待遇に差をつけるなど。
環境型	職員の意に反する性的な言動により勤務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、勤務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。	・ 性的な話題をしばしば口にする。 ・ 恋愛経験を執拗に尋ねる。 ・ 私生活に関する噂を意図的に流すなど。

(2) セクシャル・ハラスメントの判断基準

セクシャル・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」と「職場環境が害されるもの」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必要です。

一般的には、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回でも職場環境を害することとなり得ます。継続的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関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、職場環境が害されていると判断し得るも

のです。

また、判断に当たっては、男女の認識の違いにより生じている面を考慮すると、被害を受けた職員が女性である場合には「平均的な女性職員の感じ方」を基準とし、被害を受けた職員が男性である場合には「平均的な男性職員の感じ方」を基準とすることが適当です。

(3) セクシュアル・ハラスメントになり得る言動

① 性的な内容の発言関係

- ・スリーサイズや体重を聞くなど身体的特徴を話題にする。
- ・聞くに耐えない卑猥な冗談を交わす。
- ・体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」「もう更年期か」などと言う。
- ・性的な経験や性生活について質問する。
- ・性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象としたりする。
- ・「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」などと言う。
- ・「子どもはまだか」「作り方を教えてやろうか」などと言う。
- ・「男の子、女の子」「僕、坊や、お嬢さん」「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をする。
- ・性的指向やジェンダーアイデンティティをからかいやいじめの対象とする。

② 性的な行動関係

- ・インターネットや雑誌等の卑猥な写真、記事等をわざと見せたり、読んだりする。
- ・身体を執拗に眺めまわす。
- ・食事やデートにしつこく誘う。
- ・性的な内容の電話をかける。性的な内容の手紙、メール等を送る。
- ・身体に不必要に接触する。

- ・女性であるというだけで職場でのお茶くみ、掃除、私用等を強要する。
- ・性的な関係を強要する。
- ・カラオケでデュエットを強要する。
- ・酒席で、上司の側に座席を指定する。
- ・お酌を強要する。

※ この具体例は代表例であり、限定列举ではありません。

3 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

(1) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義

職場における妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントは、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、育児休業等を申出・取得した職員の職場環境が害されることです。

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。

ア 制度等の利用への嫌がらせ型

出産・育児・介護に関連する制度の利用に際し、当事者が利用をあきらめざるを得ないような言動で制度利用を阻害する行為をいいます。

イ 状態への嫌がらせ型

出産、育児又は妊娠・出産に起因する症状（※）などにより就労状況が変化したことなどに対し、嫌がらせをする行為をいいます。（不妊治療に関する否定的な言動も対象となります。）

※「妊娠・出産に起因する症状」…つわり・妊娠悪阻・切迫流産・出産後の回復不全等の症状

(2) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの判断基準

妊娠の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせとなる行為の因果関係があるもの

がハラスメントに該当します。

業務分担や安全配慮の観点から、客観的に見て、業務上の必要性に基づく言動によるものはハラスメントには該当しません。

職員が制度の利用を申請したところ、「業務が回らないから」といった理由で休業を妨げる場合には、ハラスメントに該当します。

しかし、ある程度調整可能な休業等（定期的な妊婦健診の日時）について、その時期を調整することが可能か職員の意向を確認するといった行為までがハラスメントとして禁止されるものではありません。

言葉によるものだけではなく、必要な仕事上の情報を与えない、これまで参加していた会議に参加させないという行為もハラスメントになります。

(3) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントになり得る言動

ア ハラスメントになり得る言動

① 制度等の利用への嫌がらせ

- ・産前休暇の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら辞めてもらう」と言われた。
- ・時間外勤務の免除について上司に相談したところ、「次の査定の際は昇任しないと思え」と言われた。
- ・「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言う。
- ・「自分なら介護休業は請求しない。あなたもそうすべき」と言う。
- ・「時間外勤務の制限をしている人に、たいした仕事はさせられない」と言う。
- ・「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。

② 状態への嫌がらせ

- ・妊娠した女性職員に対し「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない」と言う。
- ・「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と言う。

- ・「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と言う。

イ ハラスメントには該当しない業務上の必要性に基づく言動

① 制度等の利用に関する言動

- ・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。
- ・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。
- ・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。
※変更の依頼や相談は、強要しない場合に限ります。

② 状態に関する言動

- ・上司が、長時間労働をしている妊婦に対して、「妊婦には負担が大きいだろうから、業務分担の見直しを行い、あなたの残業を減らそうと思うがどうか」と配慮する。
- ・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変わってはどうか」と配慮する。
- ・上司、同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方がいいのではないか」と配慮する。
※妊婦本人はこれまでどおり勤務を続けたいと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。

※ この具体例は代表例であり、限定列举ではありません。

4 カスタマー・ハラスメント

(1) カスタマー・ハラスメントの定義

職場におけるカスタマー・ハラスメントとは、職場において行われる

- ①職員の職務に係る行政サービスの利用者等の言動であって、

②職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される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までの要素を全て満たすものをいいます。

行政サービスの利用者等からの苦情の全てが職場におけるカスタマー・ハラスメントに該当するわけではなく、客観的にみて、社会通念上許容される範囲で行われたものは、いわば正当な申入れであり、②の要素を満たさないため、職場におけるカスタマー・ハラスメントには該当しません。また、障害者から職員に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成 25 年法律第 65 号）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めることや、社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、職場におけるカスタマー・ハラスメントには当たりません。同法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければなりません。

加えて、職場におけるカスタマー・ハラスメントには、対面で行われるもののみならず、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものも含まれます。

①の「行政サービスの利用者等」とは、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者をいいます。ただし、本市で働く職員は原則として含まないものとします。「行政サービスの利用者等」の例は次のとおりです。

- 市民（市内在住、市内在勤又は市内在学の者）
- 市の施設やサービスの利用者（今後市の施設やサービスを利用する可能性のある者も含みます。）及びその家族
- 市の行う事業に関する内容等に関し問い合わせをする者
- 業務上関わりのある民間企業等の担当者（今後業務上の関わりをもつ可能性のある者も含みます。）
- 業務上関わりのある他の自治体の職員（今後業務上の関わりをもつ可能性の

ある者も含みます。)

②の「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動とは、社会通念に照らし、当該行政サービスの利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

③の「職員の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、職員の勤務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) カスタマー・ハラスメントの判断基準

「職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた言動」を判断するに当たっては、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、職員の属性や心身の状況、当該言動の行為者とされる者との関係性等）を総合的に考慮する必要があります。具体的に留意すべき事項は、次のとおりです。

- 「言動の内容」及び「手段や態様」に着目し、総合的に判断することが適当だが、「言動の内容」、「手段や態様」の一方のみが社会通念上許容される範囲を超える場合でもこれに該当することがあること。
- 「社会通念上許容される範囲を超えた言動」の判断に当たっては、市又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合があることから、当該言動が行われた経緯についても考慮が必要であること。
- 「職員の勤務環境が害される」の判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、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であり、当該言動の頻度や継続性を考慮すること。

- 強い身体的又は精神的苦痛を与える態様の言動の場合は、１回の言動でも、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じ、勤務環境を害する場合があること。

(3) カスタマー・ハラスメントになり得る言動

ア 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 要求に理由がない又は市が行う事業やサービス等の内容と全く関係のない要求
 - ・性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・契約金額の著しい減額の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・市の行う事業やサービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

イ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・物を投げつけること。
 - ・わざとぶつかること。
 - ・つばを吐きかけること。
- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・市庁舎等市の財産を壊すことや市の行う事業を妨害することをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言等によ

って職員を脅すこと。

- ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動を行うこと。（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。）
- ・ 土下座を強要すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。
- ・ 勤務時間外や休日に対応を強要すること。
- ・ 勤務場所以外の場所へ職員を呼びつけ、対応を要求すること。

※ この具体例は代表例であり、限定列举ではありません。

※ 個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあります。

5 求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント

職員の「性的な言動」により求職者等による求職活動等が阻害されるものをいいます。

求職者等には、職員採用試験の応募者のほか、市の実施する職員採用に関する説明会の参加者、インターンシップ実習や教育実習の実習生等が含まれます。また、求職活動等は、求職者等が行う求職活動や職業の選択に資する活動を指し、職員採用試験やその説明会への参加、インターンシップ実習や教育実習等の受講等が含まれます。なお、SNS等のオンラインを介したものやオンライン上で行われるものも含まれます。

6 モラル・ハラスメント

モラル・ハラスメントは、言葉・態度・無視・感情的な攻撃など、精神的な手段によって相手の人格・尊厳を傷つける行為の総称です。職場に限らず、家庭内や友人関係においても起こりえるものです。日本の法律で定義されているものではありませんが、「パワー・ハラスメント」「セクシュアル・ハラスメント」「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」の中の「精神的な攻撃」等に重なる部分があります。特に職場におけるモラル・ハラスメントは、同僚間や部下から上司への精神的な攻撃であっても、業務上の優位性を利用した精神的な攻撃であれば、「パワー・ハラスメント」として扱われる場合があります。

第4 職員の責務

1 職員の責務

全ての職員は、ハラスメントをしてはなりません。また、次の点に留意してハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、本指針を十分認識して行動するよう努めなければなりません。

(1) ハラスメントを受けたときの行動

職員からハラスメントを受けていると感じた場合には、事態の深刻化を防ぐため、早めに職場の同僚や知人等信頼できる人に相談する、又は相談窓口を利用すること。

また、ハラスメントの発生日時、内容等について記録しておくこと。

行政サービスの利用者等からハラスメントを受けていると感じた場合は、管理監督

職員に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。また、可能な限り一人で対応しないようにし、必要に応じて当該職員に代わって管理監督職員が対応すること。さらに行政サービスの利用者等とのやり取りを録音等により記録すること。録音等に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）等を遵守し、行政サービスの利用者等の個人情報を適切に取り扱うこと。

(2) 快適な職場環境づくりに取り組む

円滑なコミュニケーションづくりを心掛け、自らの言動によって、他人に不快な思いをさせ、ハラスメントを生じさせたりしないように、また、職場環境を害することのないよう努めること。

カスタマー・ハラスメントは、行政サービスの利用者等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあることに留意するとともに、担当する行政サービスをよく理解し、行政サービスの利用者等への対応力の向上を図ること。

(3) 個人の尊厳を守る

職務上の適正な指導の範囲を逸脱し、人格の否定や個人の尊厳を害する行動を行ってはならないこと。

(4) 一部の職員の問題にしない

ハラスメントについて問題提起する職員をトラブルメーカーとして見ないよう配慮するとともに、ハラスメントが見受けられる場合には、職場の同僚として、被害者が一人で悩み抱え込むことがないよう、積極的に声をかけたり、加害者に注意を促したりして、被害者の支援に努めること。

また、被害者に相談窓口の利用を促したり、自らも相談窓口を利用したりして解決につながる行動をとること。

(5) 職場内のハラスメントを放置しない

日頃から、職場でだれか一人が無視されていたり、感情に任せて誰かを叱責したり

していないか等、職場全体にハラスメントがないか注意すること。ハラスメント行動が見られた場合は放置しないこと。

(6) 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ならない

その職務において、カスタマー・ハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員以外の者に対してカスタマー・ハラスメントを生じさせる言動に類する行動を行ってはならないこと。

求職者等に対するセクシュアル・ハラスメントは、求職者等の健康状態の悪化や、求職活動等の停止などにつながり得ることを理解し、求職者等に対する言動には十分注意を払うこと。

2 管理監督職員の責務

管理監督職員には、所属職員が職場で快適に働くことができ、また、職員がその能力を十分に発揮できるよう、良好な職場環境を確保・維持する責務があり、以下の点に十分留意して、ハラスメントの防止及び排除に取り組むものとします。

(1) ハラスメントの未然防止

自らの言動や部下の言動がハラスメントに該当しないか十分に注意を払い、職場におけるハラスメントの未然防止に努めること。

(2) 良好な職場環境の確保

職員がその能力を十分に発揮することが出来るよう、円滑なコミュニケーションがとれる良好な職場環境を確保すること。

(3) ハラスメントへの迅速な対応

所属職員から、ハラスメントに関する苦情・相談を受けた時には、相談者のプライバシーに十分配慮しながら、必要な調査を行い、事案の内容に応じて、迅速かつ適切に対応すること。

また、必要があると認めるときは、相談員と連絡調整を行わなければならない。

行政サービスの利用者等からの言動について、現場での対応が困難な場合におい

ては、相談員へ情報共有を行い、対応を検討するとともに、法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。また、行政サービスの利用者等の言動が暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうるときは、警察へ通報すること。

(4) 不利益な取り扱いの禁止

ハラスメントに対する苦情の申し立てをした職員及び苦情相談に係る調査へ協力した職員に対して、申立て又は証言したことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

また、カスタマー・ハラスメントが生じた場合の職員の対応を理由として、当該職員に対して不利益な取扱いをしてはならない。

第5 職員への理解

1 指針の周知

ハラスメントを未然に防止するためには、全ての職員が本指針と「和光市ハラスメント撲滅宣言」の内容を理解し、ハラスメントを行わない、許さないという共通認識を持ち、行動すること、またカスタマー・ハラスメントには毅然とした態度で対応することが重要です。職員一人ひとりが職場の仲間を尊重し合えるハラスメントのない職場、さらには、職員と行政サービスの利用者等とがお互いに尊重し合える関係性の構築を目指し、ハラスメント防止について、職員や行政サービスの利用者等に対して繰り返し周知徹底を図ります。

2 職員研修の実施

ハラスメントの防止を図るため、市長、副市長等の特別職をはじめ、全職員に対し、必要な研修を継続して実施します。

また、新たに管理監督職員になった者に対しては、ハラスメントの防止等に関して求められる役割について理解させるための研修を実施します。

第6-1 パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント（以下「パワハラ等」といいます。）への対応

1 相談窓口の設置

職員等からのパワハラ等に関する苦情及び相談に対応するため、相談員を置きます。

(1) 内部相談窓口

庁内の相談員は、職員課長及び市長が委託するハラスメントに関し専門的知識を有する者をもって充てます。

(2) 外部相談窓口

庁内の相談員以外にも外部の相談窓口（弁護士）を設置します。

2 相談員の役割

相談員は、相談を受けた場合、相談者及び行為者その他関係者に対して迅速かつ適切に事実関係の確認を行います。また、所属長等と必要な連絡調整を行い、公正で客観的な立場から問題解決を図ります。

これらの場合において、相談員は、いわゆる「二次被害」が起きないように、相談を受けるに当たっては、次の事項に十分留意するものとします。

- ① 「被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何か」という視点を常につつこと。
- ② 関係者の名誉、人権等を不当に侵害しないよう、慎重かつ相応の配慮をもって調査等を行うとともに、関係者のプライバシーを尊重し、知り得た秘密を厳守すること。

なお、相談員は、必要と判断した場合は、相談者の承諾を得た上で、ハラスメント被害処理委員会に申出することができるものとします。ただし、申出することができる事案は、相談者及び行為者がともに職員である場合に限り、相談者が職員以外の者であった場合の対応は第6-1の8に、行為者が職員以外の者であった場合の対応は第6-1の9によるものとします。

※) 二次被害とは、相談を受ける職員の相談時の言動により、相談者がさらに被害を受けたり、相談を受けた後の対応や情報管理が不適切なために、事実関係を知った第三者からさらに被害を受けたりすることをいいます。

3 ハラスメント被害処理委員会の役割

相談者又は相談員から申出があったハラスメントに関する事案（相談者及び行為者がともに職員である場合に限ります。）について、事実関係の調査並びに助言指導を行い、その結果を市長及び任命権者に報告します。

ハラスメント被害処理委員会の委員は、下記の者をもって充てます。

- ・総務部長
- ・相談員以外の市長が別に定める弁護士の資格を有する者
- ・市長が任命するハラスメントに関し知識を有する者2人

4 被害者への対応

事実関係の確認の結果、パワハラ等の事実が確認され、その被害者が職員であった場合、事案の内容や状況に応じ、被害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るものとします。

5 加害者への対応

事実関係の確認の結果、パワハラ等の事実が確認され、その行為者が職員であった場合、その態様によっては、信用失墜行為又は全体の奉仕者として非行等に該当し、懲戒処分を行うなど、厳正に対処します。

6 プライバシーの保護等

パワハラ等に関する相談を受けた者、又は事実関係の調査等に協力を行った者は、相談者、行為者及び調査等関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持に留意し、当該関係者が、相談や調査協力したことを理由に不利益な取扱いを受けることのないよう十分留意するものとします。

7 再発防止策の実施

パワハラ等に関する事案が発生した際は、パワハラ等が解消した後も、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再発防止策を検討します。

また、3年に1回程度、無記名による職員アンケートを実施して、パワハラ等に関する現状把握を行い、そこで発見された課題をもとに、パワハラ等を行ってはならない旨の再度の周知徹底や研修の実施などの再発防止策を講じます。

8 職員以外の者にパワハラ等を行った場合の対応

職員以外の者（業務上関わりのある他の自治体職員、民間企業等の従業員、市民など）からパワハラ等に関する相談があった場合には、相談員が相談者及び行為者その他関係者に対して事実関係の確認を行う等適切に対応するものとします。

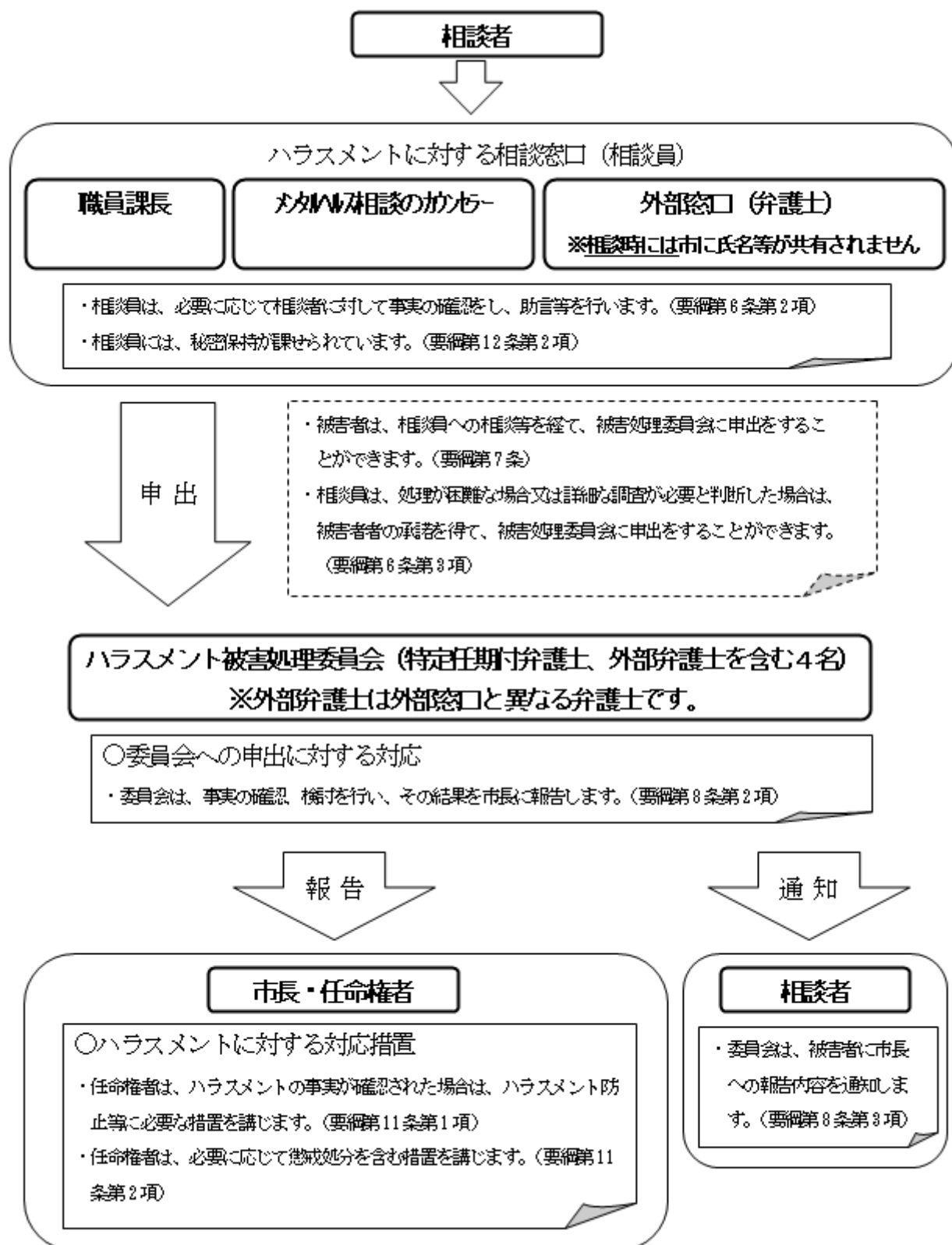
また、職員以外の者の雇用主等から、パワハラ等の事実確認や再発防止といった雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合には、その内容に応じるよう努めます。

9 職員以外の者からパワハラ等を受けた場合の対応

業務上関わりのある他の自治体職員、民間企業等の従業員、市民等からのパワハラ等が発生した場合には、職員の職場環境が害されることがないように、所属課等において対応の方向性を検討し、必要に応じて関係部署と連携する等、所属長を中心として取組を行うものとします。また、当該行為者の雇用主等に対し、当該行為者に対するパワハラ等の事実確認のための調査や再発防止のための雇用管理上の措置の実施を要請するとともに、必要に応じて、当該行為者に対する指導等を行うよう求めます。

10 パワハラ等の対応フロー

※ハラスメント被害処理委員会への申出は、相談者及び行為者がともに職員である事案に限ります。



第6-2 カスタマー・ハラスメント、求職者等に対するセクシュアル・ハラスメント、モラル・ハラスメント（以下「カスハラ等」といいます。）への対応

1 相談窓口の設置

職員等からのカスハラ等に関する苦情及び相談に対応するため、相談員を置きます。

相談員は、職員課長をもって充てます。

2 相談員の役割

相談員は、相談を受けた場合、相談者及び行為者その他関係者に対して迅速かつ適切に事実関係の確認を行います。また、所属長等と必要な連絡調整を行い、公正で客観的な立場から問題解決を図ります。問題解決にあたって法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談します。また、行政サービスの利用者等の言動が暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当しうるときは、速やかに警察へ通報します。

これらの場合において、相談員は、いわゆる「二次被害」が起きないように、相談を受けるに当たっては、次の事項に十分留意するものとします。

- ① 「被害者を含む当事者にとって適切かつ効果的な対応は何か」という視点を常に持つこと。
- ② 関係者の名誉、人権等を不当に侵害しないよう、慎重かつ相応の配慮をもって調査を行うとともに、関係者のプライバシーを尊重し、知り得た秘密を厳守すること。

3 被害者への対応

事実関係の確認の結果、カスハラ等の事実が確認され、その被害者が職員であった場合、事案の内容や状況に応じ、被害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るものとします。

職員以外の者（業務上関わりのある他の自治体職員、民間企業等の従業員、市民、求職者等など）からカスハラ等に関する相談があった場合には、相談者及び行為者その他関係者に対して事実関係の確認を行う等適切に対応するものとします。

また、職員以外の者の雇用主等から、カスハラ等の事実確認や再発防止といった雇用管理上の措置の実施に関して必要な協力を求められた場合には、その内容に応じるよう努めます。

4 加害者への対応

カスハラ等の事実が確認され、その行為者が職員であった場合、その態様によっては、信用失墜行為又は全体の奉仕者として非行等に該当し、懲戒処分を行うなど、厳正に対処します。

業務上関わりのある他の自治体職員、民間企業等の従業員、市民等から職員へのカスハラ等が発生した場合には、職員の職場環境が害されることがないように、所属課等において対応の方向性を検討し、必要に応じて関係部署と連携する等、所属長を中心として取組を行うものとします。また、当該行為者の雇用主等に対し、当該行為者に対するカスハラ等の事実確認のための調査や再発防止のための雇用管理上の措置の実施を要請するとともに、必要に応じて、当該行為者に対する指導等を行うよう求めます。

5 プライバシーの保護等

カスハラ等に関する相談を受けた者、又は事実関係の調査等に協力を行った者は、相談者、行為者及び調査等関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持に留意し、当該関係者が、相談や調査協力したことを理由に不利益な取扱いを受けることのないよう十分留意するものとします。

6 再発防止策の実施

カスハラ等に関する事案が発生した際は、カスハラ等が解消した後も、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再発防止策を検討します。

また、3年に1回程度、無記名による職員アンケートを実施して、カスハラ等に関する現状把握を行い、そこで発見された課題をもとに、カスハラ等を行ってはならない旨の再度の周知徹底や研修の実施などの再発防止策を講じます。