

# 大町市職員ハラスメント対策指針

令和6年4月

大 町 市

## ハラスメントのない安全に快適な職場をめざして

ハラスメントは、人権にかかわる問題であり、職員個人の尊厳や人格を不当に傷つける決して許されない行為です。

大町市は、私自身が先頭に立ち、ハラスメント行為を決して許さず、全ての職員が相互に尊重し合える、安全で快適な職場づくりに全力で取り組みます。

職員の皆さんも、一人ひとりが自分ごととして捉え、ハラスメントに関する認識を深め、常にハラスメントの防止を意識し、お互いの人権や人格、個性を尊重し、絶対にハラスメントを起こさない、許さない、心理的安全性が確保された職場づくりに努めてください。

職員の誰もが、生き生きと輝いて働ける大町市役所を、一緒に創っていきましょう。

令和6年3月

大町市長 牛越 徹

## 目 次

<b>I 策定の趣旨</b> . . . . .	3
<b>II 現状と課題</b> . . . . .	4
1 ハラスメントの現状 . . . . .	4
2 ハラスメントに対する職員の意識 . . . . .	6
3 相談体制 . . . . .	8
4 ハラスメント対策に関する市の課題 . . . . .	10
(1) 実態調査からみる課題 . . . . .	10
(2) ハラスメント事案から見えた課題 . . . . .	10
<b>III ハラスメント対策の基本方針</b> . . . . .	12
<b>IV ハラスメントの定義</b> . . . . .	13
1 パワーハラスメント . . . . .	13
2 セクシュアルハラスメント . . . . .	13
(1) 対価型セクシュアルハラスメント . . . . .	14
(2) 環境型セクシュアルハラスメント . . . . .	15
3 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメント . . . . .	15
(1) 制度等の利用への嫌がらせ型 . . . . .	15
(2) 状態への嫌がらせ型 . . . . .	16
4 その他のハラスメント . . . . .	16
<b>V ハラスメント対策の取組</b> . . . . .	18
1 ハラスメント防止に向けた組織づくり . . . . .	18
(1) 職員の意識改革と心理的安全性の確保された職場づくり . . . . .	18
(2) ハラスメントの相談窓口の強化 . . . . .	20
(3) 組織の見直し . . . . .	22
2 ハラスメント発生時の適切な対応 . . . . .	23
(1) ハラスメント発生時の対応 . . . . .	23
(2) 被害者及び行為者への対応 . . . . .	27
(3) その他の対応 . . . . .	30
<b>VI ハラスメント対策の推進体制</b> . . . . .	32
1 推進体制 . . . . .	32
(1) 大町市職員安全衛生委員会の役割 . . . . .	32
(2) 大町市職員ハラスメント苦情処理委員会の役割 . . . . .	32
(3) 総務部庶務課の役割 . . . . .	33

2	取組の確実な実施と評価・検証	33
(1)	大町市職員ハラスメント対策検討委員会による評価・検証	33
(2)	指標による評価	33
<b>Ⅵ</b>	<b>附属資料</b>	<b>34</b>

## I 策定の趣旨

職場におけるハラスメントは、職員の個人の尊厳や人格を不当に傷つける決して許されない行為であり、市政に対する信頼低下とともに、職場環境の悪化により、職員が能力を十分に発揮することを妨げる原因になります。

また、組織にとっても職場秩序の乱れや業務への支障、業務遂行能力の低下、貴重な人財（※）の損失につながり、市政運営に重大な支障を及ぼすリスクとなります。

ハラスメントの防止に向けては、これまでも大町市職員のハラスメントの防止に関する規程により対策を講じてきましたが、令和5年に発生したハラスメント事案やその後の全職員向けの実態調査の結果から、さらに実効性のある対策を講じる必要が生じています。

こうした状況を踏まえ、職員が安心して働ける職場づくりを実現し、市民に信頼される市政を構築するため、ハラスメントの定義や具体的な事例、その防止に向けた取組みや配慮すべき事項を定めた「大町市職員ハラスメント対策指針」を策定します。

※市では、職員を市役所の大切な財産として捉え、人財としています。

## II 現状と課題

当市におけるハラスメントの実態を把握するため、令和5年5月18日から令和5年6月13日までの間、会計年度任用職員を含む全職員666人を対象にハラスメント実態調査(以下「実態調査」という。)を実施し、456人からの回答(回答率68.5%)がありました。

### 1 ハラスメントの現状

実態調査に基づく当市のハラスメントの現状については、今まで職場でハラスメントを受けたことがあるかとの設問に対して、今までハラスメントを受けたことがあると回答している人が、108人(23.7%)で、このうち1年以内に受けたことがある人が26人(24.1%)、3年以内に受けたことがある人が29人(26.9%)、5年以内に受けたことがある人が17人(15.7%)、5年以上前に受けたことがある人が36人(33.3%)となっており、過去から現在まで職場においてハラスメントが起きていることがわかりました。

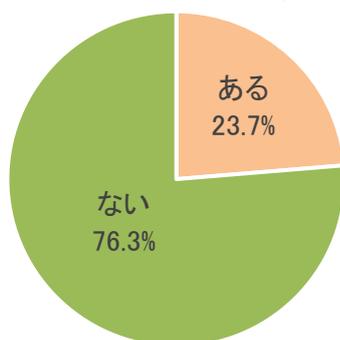


図1-1(1) ハラスメントを受けた経験

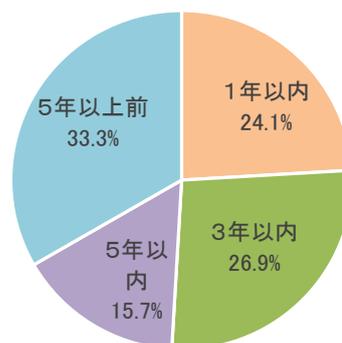


図1-1(2) ハラスメントを受けた時期

また、ハラスメントの行為者については、上司と答えた人が87人(57.2%)と最も多く、続いて同僚30人(19.7%)、部下が9人(5.9%)となっており、市民等を含む職員以外からハラスメント行為を受けている人も26人(17.1%)いました。

これらのハラスメントについて、自由記載欄で行為の内容を聞いたところ、パワーハラスメントが76件(68.5%)、セクシュアルハラスメントが15件(13.5%)、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントが4件(3.6%)、その他(不明含む)が16件(14.4%)となっています。

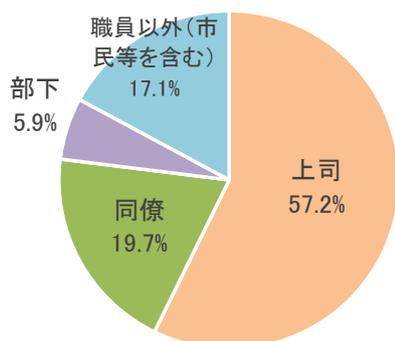


図1-2(1) ハラスメントの行為者

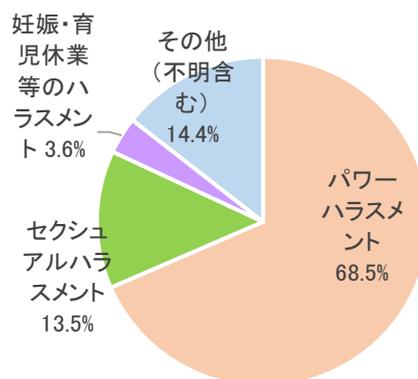


図1-2(2) ハラスメント行為の内容

ハラスメントと思われる行為や発言を見たり聞いたりしたことがあるかとの設問に対しては、あると答えた人が 118 人 (25.9%) となっており、このうちパワーハラスメントが 72 件 (56.7%)、セクシュアルハラスメントが 29 件 (22.8%)、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントが 5 件 (3.9%)、その他 (不明含む) が 21 件 (16.5%) でした。

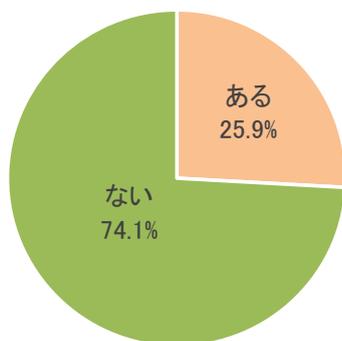


図 1-3(1) ハラスメントの見聞きの有無

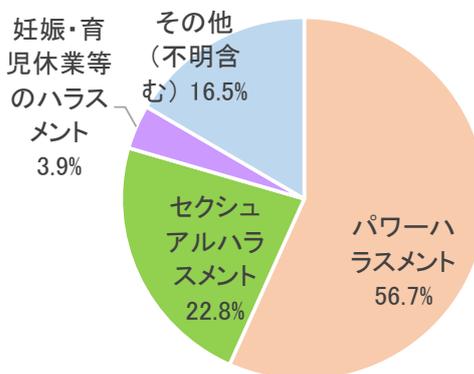


図 1-3(2) 見聞きしたハラスメント行為の内容

一方、ハラスメントと思われる行為をしたことがあるかという設問に対しては、あると答えた人が 15 人 (3.3%) で、受けたことがあると答えた人の 108 人や見たり聞いたりしたことがあると答えた人 118 人に対して、かなり少ないことから、ハラスメント行為について、被害を受けている人と行為者との意識にギャップがあることがわかりました。

なお、ハラスメントの行為の具体的な内容については、次のような事例があげられています。

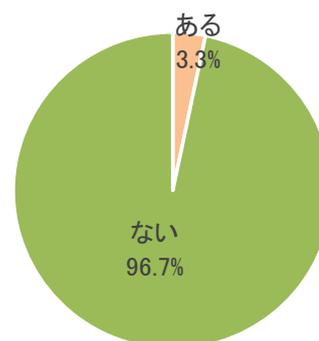


図 1-4 職員自身のハラスメント行為の有無

### (1) パワーハラスメントの行為の事例

- ・ 執拗な叱責、高圧的な詰問、威圧的な態度
- ・ 上司や同僚による無視、あいさつをしない、会話をしない、仕事の内容を教えない、伝えるべき情報を伝えない。
- ・ 担当でない業務や他の職員の業務を押し付けられる。
- ・ 上司が進退に関することで脅す。
- ・ 上司が時間外勤務を承認しないのに、時間外勤務を強要する。
- ・ 多量の業務をやらせる、経験値や立場に合致しない過度な要求をする、意味のないやり直し作業をさせる。
- ・ 上司から仕事や人格を否定される、仕事の能力を人前で否定される。
- ・ 上司や同僚から休暇について嫌味や文句を言われる。
- ・ 休んでいる職員の悪口を上司と部下が周りに聞こえるように言う。

- ・人事異動前の職場で自分が一番わかっていることに対して、後任者に無理難題を言う。

## (2) セクシュアルハラスメントの行為の事例

- ・容姿や体型に対する言動や侮辱
- ・手を握る、体を触る、ダンスを強要する。
- ・無理やり飲みに誘う、飲酒の強要
- ・勤務時間内の破廉恥な会話、デリカシーのない発言
- ・女性だからこうあるべきといった発言、女性蔑視
- ・執拗に連絡先を知りたがる。

## (3) 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に対するハラスメントの行為の事例

- ・妊娠、出産、年齢に関する言動
- ・産前産後休暇、育児休業の取得について悪く言われる。(男性の育児休業も含めて)
- ・妊娠中の体調不良に対する言動

## (4) その他のハラスメント(※)の行為の事例

- ・飲み会への出席の強要、飲酒の強要
- ・新型コロナウイルス感染症に罹患した際の差別的な言動
- ・休暇を取得しづらい環境、上司から休暇を承認してもらえない。
- ・家庭環境や性別により昇任、昇格が不可能であるなどの言動
- ・挨拶をしない、会話をしないなど無視をする。
- ・市民からの恫喝や長時間のクレーム

※その他のハラスメントについては、16 ページ「4 その他のハラスメント」を参照

## 2 ハラスメントに対する職員の意識

ハラスメントに対する職員の意識に関しては、本実態調査の回答率が 68.5%となっており、当市でハラスメント事案が発生した直後であるにもかかわらず、回答率が低いことから、職員のハラスメントに対する意識改革が必要な状況です。

また、自身の日頃の言動においてハラスメントを意識しているかとの設問に対し、常に意識していると答えた人が 162 人 (35.5%)、ときどき意識していると答えた人が 185 人 (40.6%)、あまり意識していないと答えた人が 89 人 (19.5%)、全く意識していないと答えた人が 20 人 (4.4%) となっており、職

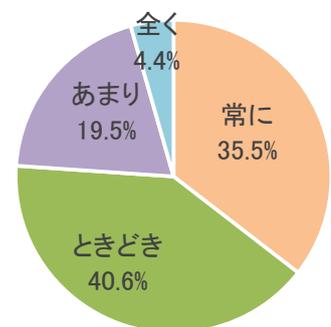


図 2-1 ハラスメントに対する意識

員全体にハラスメントに対する理解が浸透しているとは言えない状況です。また、令和2年度から令和4年度まで3回実施したハラスメント防止に関する職員研修についても、参加したことがないと答えた人が397人(87.1%)で、研修がハラスメントに関する職員の理解を向上させるために効果的なものにはなっていないことがわかりました。研修に参加しなかった理由については、業務の都合で日程が合わなかった人が141人(35.5%)、研修の対象ではないと思った人が122人(30.7%)、関心がなかったと答えた人が54人(13.6%)で、研修の実施方法や周知方法にも課題があることがわかりました。

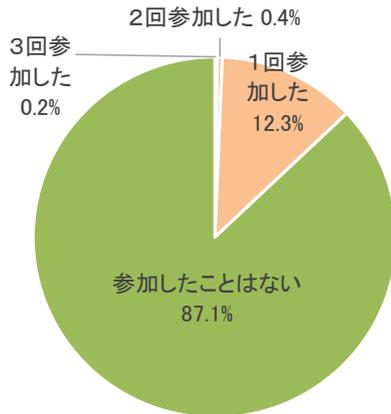


図 2-2(1) ハラスメント研修参加の有無

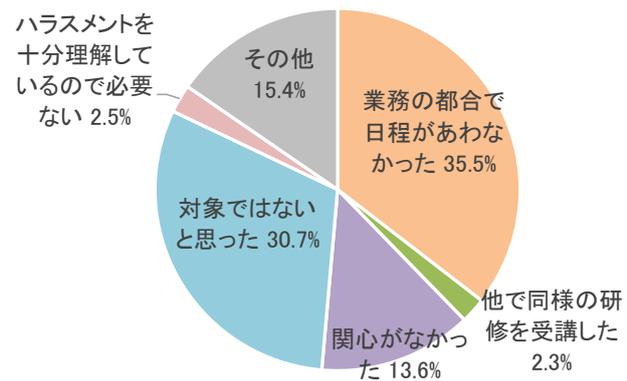


図 2-2(2) 研修に参加しなかった理由

ハラスメントの防止対策として「大町市職員のハラスメントに関する規程」を知っているかとの設問に対しては、以前から知っていたと答えた人が134人(29.4%)、今回の事案によって知ったと答えた人が234人(51.3%)、知らないと答えた人が88人(19.3%)となっており、ハラスメント防止対策に関する周知方法等についても検討する必要があります。

ハラスメントを防止するために必要だと思うことを2つ選んでくださいとの設問に対しては、職員の意識改革の回答数が387件(46.2%)、相談体制の強化が171件(20.4%)、罰則の強化が105件(12.5%)、ハラスメントを防止する環境整備が74件(8.8%)、研修の充実が54件(6.5%)、防止マニュアルの整備が46件(5.5%)となっており、意識改革が重要と考えている職員が多いことがわかりました。

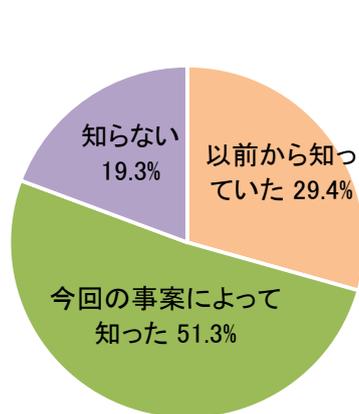


図 2-3(1) ハラスメント防止規程を知っているか

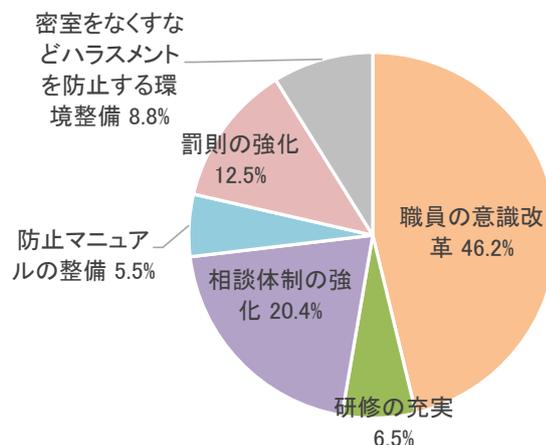


図 2-2(2) ハラスメント防止に必要な対策は何か

### 3 相談体制

ハラスメントがあった場合の相談窓口として、上司や庶務課以外に苦情相談窓口があることを知っていたかとの設問に対しては、以前から知っていた人が75人(16.4%)、今回の事案によって知った人が216人(47.4%)、知らない人が165人(36.2%)となっており、ハラスメントの相談窓口の周知について課題があることがわかりました。

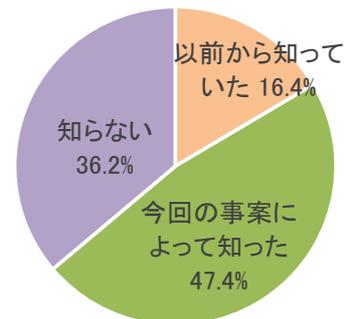


図 3-1 苦情相談窓口を知っているか

また、ハラスメントを受けたことがある人とハラスメントと思われる行為や発言を見聞きしたことがある人に対し、そのことを誰かに相談したかとの設問に対しては、約半数の74人(49.7%)が相談したと答えています。また、相談したと回答した職員に相談先を尋ねたところ、上司が51人(38.3%)で最も多く、次いで同僚や部下が35人(26.3%)、家族が20人(15%)、庶務課や苦情相談窓口が14人(10.6%)でした。

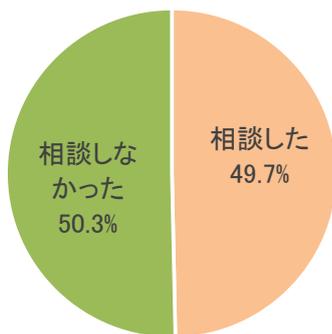


図 3-2(1) 相談の有無

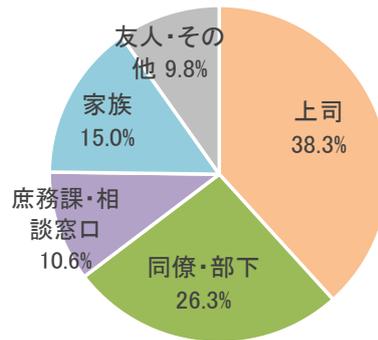


図 3-1(2) 相談場所

一方、相談しなかった75人(50.3%)に相談しなかった理由を尋ねたところ、職場の人間関係への気遣いや他人事との意識のほか、組織に対する不信や相談先が分からないなどの回答があり、相談体制に課題があることがわかりました。

#### (1) ハラスメントを受けたのに相談しなかった理由

- ・上司のため逆らえない、職場の雰囲気が壊れることを心配した。
- ・職場が少人数で仕事に支障がある。
- ・よくある言動だと思った、あきらめていた、やられる方が弱いという雰囲気を感じた。
- ・どこからハラスメントになるのか判断できなかった。
- ・何を言っても変わらない、相談しても解決しない、もっとひどくなると感じた。
- ・相談場所がわからなかった。
- ・相談部署が信用できない。

## (2) ハラスメントを見たり聞いたりしたのに相談しなかった理由

- ・相談しても解決しないと思った、相談しても無駄だと思った。
- ・ハラスメントの行為者が上司だったため。
- ・自分のことではない、ハラスメントを受けている人がどう感じているかわからなかった。
- ・ハラスメントを受けている人が相談を希望しなかった。
- ・ハラスメントを受けている人にも問題がある。
- ・事実関係を確認されなかった、直接すべてを見ていたわけではない。
- ・一過性のものと判断した。
- ・多くの人を知っていたので相談先の人も知っていると思った、自分が言わなくても他の人が報告すると思った、上司の上司も知っている。
- ・気軽に相談できる場所がない。
- ・相談場所がわからなかった、相談窓口を知らなかった。

## 4 ハラスメント対策に関する市の課題

### (1) 実態調査からみる課題

前述のハラスメント実態調査の結果から、現在もハラスメントが起こっている可能性が高いことがうかがわれ、その防止に向けた当市のハラスメント対策には次のような課題があります。

#### ① 職員の意識のあり方

- ・被害者と行為者では、ハラスメントに対する意識に差がある。
- ・日頃ハラスメントをあまり意識していない職員も一定程度いる。
- ・ハラスメントを見たり聞いたりした場合、自分のことではないので相談しない職員がいる。

#### ② 組織としての対応

- ・ハラスメント対策に係る研修が効果的なものとなっていない。
- ・ハラスメントに関する周知が不足している又は周知方法に課題がある。
- ・相談窓口を知らない職員がいる。

#### ③ 職場の雰囲気

- ・相談窓口を知っていても相談しにくいと考えている職員がいる。
- ・ハラスメントの行為者が上司の場合、相談しにくいと考えている職員がいる。

### (2) ハラスメント事案から見えた課題

令和5年4月に発生したセクシュアルハラスメント行為は、個人の尊厳を不当に傷つける許されない行為であり、二度とあってはならない事案です。この事案についての被害者への聞き取りや外部の有識者からなる大町市職員ハラスメント対策検討委員会による検証などから、次のような課題が指摘されています。

#### ① 被害者のケア・配慮

- ・被害者との意思疎通の方法や信頼関係の構築
- ・被害者のメンタルヘルスケアなどへの対応方法
- ・被害者の業務についての配慮方法
- ・二次被害防止対策について

#### ② 組織としての対応

- ・相談窓口の周知方法。外部相談窓口の設置の検討
- ・ハラスメントの認定を決定する仕組みのあり方

- ・ハラスメント行為の事実認定前と認定後における、被害者と行為者の適切な距離を確保する方法
- ・被害者のプライバシーの保護（被害者以外の職員の情報管理も含めて）

### Ⅲ ハラスメント対策の基本方針

職員は、性別、年齢、役職にかかわらず、正規職員以外の会計年度任用職員等を含め、市にとって大切な財産です。その財産をハラスメント行為により、失うことのないようハラスメント対策に関する基本方針を定めます。

- ・ 職員は、ハラスメントを正しく理解し、ハラスメントがない職場づくりに努めます。
- ・ 職員は、ハラスメントを行わず、許さず、見過ごしません。
- ・ ハラスメントへの対応は、被害者保護を第一に取り組みます。

## IV ハラスメントの定義

全職員がハラスメントを正しく理解することは、ハラスメント防止対策を推進する上で大変重要です。そこで、職場で発生する可能性が高い代表的なハラスメントについて示します。

### 1 パワーハラスメント

パワーハラスメントとは、職務上の地位や人間関係などの職場内での優位性を背景に、業務上の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為です。

職場内での優位性とは、職務上の地位に限らず、人間関係や専門知識、経験などを背景に、上司から部下以外にも、先輩、後輩や同僚同士、さらには部下から上司に対する場合もあります。

業務上の必要な指示や注意・指導を不満に感じたりする場合でも、業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワーハラスメントにはあたりません。上司は、自らの職位・職能に応じて権限を発揮し、業務上の指揮監督や教育指導を行い、上司としての役割を遂行することが求められます。パワーハラスメントと疑われる事案が発生した場合、それがパワーハラスメントであるかの判断には、行為が行われた時の状況や行為が継続的であるか等、詳細な事実関係を把握することが必要となります。

#### パワーハラスメント行為の6類型

身体的な攻撃	叩く、蹴る、殴る
精神的な攻撃	人前での叱責、侮辱、ひどい暴言
人間関係からの切り離し	無視、隔離、仲間外れ
過大な要求	業務上不要なことや遂行不可能なことの強制
過小な要求	能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事の命令
個の侵害	私的なことへの立ち入り

### 2 セクシュアルハラスメント

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、その職員が労働条件について不利益を受けたり（対価型セクシュアルハラスメント）、「性的な言動」により就業環境が害される（環境型セクシュアルハラスメント）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、同性に対するものも含まれるほか、

被害を受ける者の性的指向や性自認にかかわらず、「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。

セクシュアルハラスメントであるかの判断には、個別の状況に応じて様々な要素を総合的に判断する必要があり、職員の主観を重視しつつも、一定の客観性が必要となります。

※職場とは、普段働いている場所のほか、出張先、公用車内、取引業者等の事務所、接待の席等を含みます。

#### ○ 性的な内容の発言

性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報（噂）を流布すること、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など。

#### ○ 性的な行動

性的な関係を強要すること、必要なく身体へ接触すること、わいせつ図画を配布・掲示すること、強制わいせつ行為など。

※「性的指向」とは、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のことをいいます。

※「性自認」とは、自己の性別についての認識のことをいいます。

※性的指向や性自認は、全ての人に関係する概念であり、そのあり方は人によって様々です。

男性に惹かれる人、女性に惹かれる人、どちらにも惹かれる人、どちらにも惹かれない人と恋愛対象は人それぞれですし、「自分は男性（又は女性）」と思う人がいれば、「どちらでもない」や「どちらでもある」と思う人もいます。

性的指向や性自認への理解を深め、差別的言動や嫌がらせが起これないようにすることが重要です。

### （1）対価型セクシュアルハラスメント

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、労働契約の更新拒否、昇進・昇格の対象からの除外、客観的に見て不利益な配置転換などの不利益を受けること。

#### 具体的な行為の事例

- ・出張中の車中で上司が部下の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その部下にとって不利益な配置転換をすること。
- ・執務室内で上司が日頃から部下の男女関係について公然と発言していたが、抗議されたため、その部下の人事評価を低くすること。

## (2) 環境型セクシュアルハラスメント

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など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。

### 具体的な行為の事例

- ・職場内で上司が部下の腰、胸などに度々触ったため、部下が苦痛に感じて就業意欲が低下していること。
- ・職場で働く人が抗議しているにもかかわらず、同僚が業務に使用するパソコンでアダルトサイトを閲覧しているため、それを見た労働者が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

また、「男らしい」「女らしい」などの固定的な性的役割分担意識に基づいた言動は、セクシュアルハラスメントの原因や背景となる可能性があります。「家族を養うのは男の役目」、「子どもが小さいうちは、母親は子育てに専念すべき」、「この仕事は女性（又は男性）には無理」などの言動やお茶入れや掃除などを女性だけに押し付けることは、セクシュアルハラスメントに当たる可能性があります。

## 3 妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメント

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントとは、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・出産した職員や育児休業・介護休業等を申出・取得した職員（男性職員を含む）の就業環境が害されることをいいます。

妊娠等の状態や育児休業制度等の利用等と嫌がらせ行為の間に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等の観点から、客観的に見て、業務上の必要性に基づく言動はハラスメントに該当しません。

### (1) 制度等の利用への嫌がらせ型

#### ① 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

### 具体的な行為の事例

- ・産前産後休暇又は育児休業の取得を上司に相談したところ、「休みを取るなら仕事を辞めたらどうか。」と言われた。
- ・時間外労働の免除について上司に相談したところ、「次の人事評価ではその分悪く評価する。」と言われた。

## ② 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

### 具体的な行為の事例

- ・男性職員が育児休業の取得を申し出たところ「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない。」と言われた。
- ・介護休業を請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべきだ。」と何度も言われ、取得をあきらめざるを得ない状況に追い込まれた。

## ③ 制度等の利用をしたことにより嫌がらせ等をするもの

### 具体的な行為の事例

- ・制度の利用後、上司・同僚が、本人の意に反して本来業務に従事させず、専ら雑務に従事させた。「早く帰る者は掃除だけしている。」と言われた。
- ・同僚から「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。」と何度も言われ、就業に当たって支障が生じる状況となっている。

## (2) 状態への嫌がらせ型

### ① 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

#### 具体的な行為の事例

- ・上司に妊娠を報告したところ、「他の人を雇うので早めに辞めてもらうしかない。」と言われた。

### ② 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

#### 具体的な行為の事例

- ・先輩に「入ったばかりなのに、妊娠して休むなんて凶々しい。」と繰り返し言われ、仕事が手につかない。
- ・同僚から「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった。」と何度も言われ、就業に支障が生じている。
- ・親の介護が発生したら、同僚から「私たちの仕事が増える。」と言われ、眠れない。

## 4 その他のハラスメント

上記に示すハラスメント以外にもハラスメントとされるものは多くあり、その都度、当該言動が社会通念上の受忍限度を超えるものか否か、就業関係に悪影響があるか否か等の諸般の事情を総合的に考慮し、個別具体的な事実関係のもとで、ハラスメントに該当するか判断することになります。

### 【その他のハラスメントの例】

モラルハラスメント、カスタマーハラスメント、アルコールハラスメント、テクノロジーハラスメント、スメルハラスメントなどのほか、多くのハラスメントが

あります。

※モラルハラスメントとは、職員の人格や尊厳を傷つけ、精神的に苦痛を与える行為

※カスタマーハラスメントとは、市民等関係者が職員に対し、理不尽なクレーム・言動を行う行為

※アルコールハラスメントとは、飲酒の強要、飲めないことを侮辱する行為

※テクノロジーハラスメントとは、パソコンなどのIT機器を苦手に行っている人への嫌がらせ等の行為

※スメルハラスメントとは、においが原因で他人に不快な思いをさせてしまう行為

## V ハラスメント対策の取組

### 1 ハラスメント防止に向けた組織づくり

#### (1) 職員の意識改革と心理的安全性の確保された職場づくり

ハラスメントの起こらない職場環境を推進するためには、職員一人ひとりの意識改革と心理的安全性（※）の確保された職場環境の確立に向けて取組みを推進する必要があります。

※心理的安全性とは、組織の中で自分の考えや気持ちを誰に対してでも安心して発言できる状態のことです。課や係などメンバー同士や上司との関係で「意見を言ったら、周囲から否定されたりするのではないか。」「ずれたことを言ったり、変なことを聞いたと思われて、恥をかくのではないか。」「ミスを報告したら、責められるのではないか。」といった対人リスクがないと信じ、率直に質問したり、自分の意見を言ったり、誤りを認めたりすることができる状態であることが重要なポイントです。

#### ① 職員の意識改革

実態調査の結果から「日頃ハラスメントを意識していない職員も一定程度いる。」という課題があることから、職員一人ひとりの意識改革を図るため、次のような取組みを実施します。

#### ア ハラスメントに対する意識啓発

市政のトップである市長が、ハラスメント防止対策について、自ら取り組むべき重要課題であることを明確に示したメッセージを発信します。

実態調査の結果から「ハラスメントに関する周知が不足している又は周知方法に問題がある。」との課題があったことから、「大町市職員ハラスメント対策指針」を策定するとともに、当該対策指針の概要版として「ハラスメント対策パンフレット」を作成し、全職員に配布します。

また、所属長を通じて全員にメールし、職員ポータルへ掲載するとともに、毎年の新規採用職員向けの研修で周知を図ります。

#### イ 職員研修の実施

ハラスメント防止対策のため、これまでも職員研修を実施してきましたが、研修の参加者数が少ないなど、研修が効果的なものとなっていないという課題があります。

対面型の集合研修は、専門講師を招いて質疑等も行えることから効果的である反面、業務の都合によって参加できない職員がいることから、対面型の研修とeラーニングなどの研修を状況に応じて選択しながら実施することとします。ハラスメントに関する職員研修は、理事者を含めた全職員が3年に1回程度必ず受講

することとし、雇用形態等により受講できない職員については、所属課長等による伝達研修を行うこととします。

## ② 心理的安全性の確保された職場環境の確立

心理的安全性の確保された職場環境とは、職位等による対人リスクが少なく、率直に自分の意見や疑問について発言することができ、誤りを認めあうことができる環境のことをいいます。

こうした職場では、自らが困っていることを誰かに相談したり、誰かが困っていることに対して気づき、相談を促すなどの環境が確立されているため、ハラスメント行為が起こった場合、速やかな対応が可能となります。

心理的安全性の確保された職場環境の確立に向けては、次の取組みを実施します。

### ア 全職員を対象とした対話研修

心理的安全性の確保された職場環境を確立するためには、常に職員同士が対話することが大切です。対話では、自分の考えを押し通すのではなく、相手の立場を尊重しながら話し合うことが重要であり、対話を繰り返すことで「風通しの良い職場」が構築されます。

組織全体に対話を根付かせ、心理的安全性の確保された職場環境を確立するために、毎年、部署や年代を超えた対話研修を実施するとともに、必要に応じ、理事者や部長の参加を求めます。

### イ 管理監督職のマネジメント研修

心理的安全性の確保された職場環境には、上司である管理監督職の役割が重要です。上司が管理職の権限により指示をするだけでは、部下は上司を信用できず、何か問題が起きても相談しません。管理職自身が部下との信頼関係を築くため、傾聴等の良質なコミュニケーションを学ぶ必要があります。

また、令和4年度に実施したストレスチェックの結果では、職員の仕事に対するモチベーションが低い状況であり、職員のエンゲージメント(※)を高めることは、人財育成や組織力強化の面からも重要であるとともに、ハラスメントの起きにくい職場にするためにも必要です。エンゲージメント向上のためには、業務マネジメントと人財マネジメントの両面を強化する必要があります。

業務マネジメントにおいては、組織目標を踏まえ、課や係においてやるべき仕事とやめる仕事を判断することが重要であり、上司のリーダーシップのもとチーム全体で決定し、理解した上で、業務を行うことが大切です。上司は、課や係でやるべき仕事について、適切な業務分担を行い、部下にその業務の目的や意義を伝え、業務に対する納得感を与えることが大切です。

人財マネジメントにおいては、上司は、部下の成長を支援するため、普段からコミュニケーションを取ることが不可欠です。コミュニケーションにおいて、上

司が意識すべきポイントは「傾聴」と「部下の成長を信じる姿勢」です。部下の言うことを否定せず、耳と心を傾けて、話を丁寧に聴くこと、そして部下の話を理解する姿勢を示すことは、部下との信頼関係を築く上で大変重要です。また、人事評価結果を部下に開示するなど、部下とコミュニケーションを図る際は、部下の成長を促すために改善すべき点は、感情的にならずに丁寧に伝え、業務に対する成果を具体的にしっかりと評価することが大切です。

これらの管理職のスキルを強化するため、毎年、係長・課長補佐級研修、課長研修、部長研修を実施し、原則として該当職員は、当該研修の受講を必須とします。

また、管理監督職の研修では、プライバシーに配慮しつつ、ハラスメント事例に関する情報共有を行うことで、同様の問題が発生しないよう検証します。

※エンゲージメント（ここでは仕事に対するエンゲージメント「ワーク・エンゲージメント」を言う。）とは、仕事に関連するポジティブで充実した心理状態として、「仕事から活力を得ていきいきとしている」（活力）、「仕事に誇りとやりがいを感じている」（熱意）、「仕事に熱心に取り組んでいる」（没頭）の3つがそろった状態と定義される。バーンアウト（燃え尽き）の対極の概念とされている。

## （2）ハラスメントの相談窓口の強化

ハラスメントが起こった場合の相談窓口については、これまで庶務課のほか、人権担当部署や職員労働組合等による窓口を設置し対応してきました。しかし、実態調査の結果では、相談窓口を知らない職員がいたり、知っていても相談しにくい状況があるなどの課題が明らかになっていることから、次のような取組を実施し、重大な事態にならないよう対応します。

### ① 職場内相談体制の強化

実態調査の結果から、ハラスメントについて上司に相談した人の割合が38.3%と最も高く、上司の役割は重要なことから、管理監督職の職員は、ハラスメントを正しく理解し、部下へ適正な指導や育成をすることが必要になります。

その上で部下と良好なコミュニケーションを取り、ハラスメントがあった場合相談しやすい職場環境を構築することが大切です。ハラスメントに関する相談があった場合は、②に示す相談窓口担当者の心構えを参考に対応し、人事担当部署の庶務課に引き継ぎます。

### ② 内部相談窓口の強化

内部相談窓口は、所属の上司や同僚以外に相談する窓口となります。これまで、庶務課、生涯学習課（人権担当部署）、まちづくり交流課（人権担当部署）、職員労働組合、水道労働組合に相談窓口を設置していましたが、女性が相談しやすい環境

づくりのため、相談窓口に充てる相談員の3分の1は女性職員とし、次のとおり相談窓口を拡充するとともに、「ハラスメント対策パンフレット」により職員に周知します。

また、相談窓口となる職員が相談者に対して適切な対応をとれるよう相談窓口の職員に対する研修を行います。

○内部相談窓口（以下の部署の指定する職員）

部 署	人数
総務部庶務課職員係	1名
総務部庶務課男女共同参画・人権政策係	1名
教育委員会生涯学習課人権教育担当	1名
民生部市民課健康推進係	1名
大町市職員労働組合	2名
大町市水道労働組合	1名

○内部相談窓口の役割

内部相談窓口は、相談の受付（一次対応）の役割を担い、相談者に心理的負担をかけないように、相談方法は、面談に限らず、電話やメール等でも受け付けます。また、相談は、ハラスメントの直接的な被害者だけでなく、他の職員に対するハラスメントを不快に思う職員も行うことができます。相談したことによって、相談者等が不利益な取扱いを受けることがないように相談者（被害者のほか第三者も含む）のプライバシー保護に十分配慮します。

内部相談窓口への相談後の事実確認は、人事担当部署の庶務課に引継ぎますが、相談者が話を聞いてもらいたいという理由等で面談だけを希望する場合は、一次対応で終了することもできます。

### 相談窓口担当者の心構え

- ・相談者の話をゆっくり、時間をかけて聴いて、内容の確認を急ぐあまり、話をせかすようなことはしないようにしましょう。ただし、1回の相談時間は長くても1時間程度とし、事前に相談者にその旨を伝えます。相談が1回で終わらない場合は、次の相談日を設定して切り上げることにより、相談者が気持ちを切り替える時間や冷静な時間を持つことになり、相談の効果を高めることができます。
- ・軽微と思われる内容であっても、深刻な問題が潜んでいる場合や、この段階での対応次第で、相談者の不信感を生み、問題解決に支障が出るばかりか、市に対する不信感が生じる可能性があります。加えて、相談窓口対応者は、相談者の話を傾聴する姿勢が大切であることを認識し、詰問にならないように注意する必要があります。
- ・相談者のプライバシーを守ること、相談によって不利益な取扱いを受けないことを説明しましょう。
- ・自分の価値観や偏見を出すことは厳禁です。あくまで、相談者が主張する事実を正確に把握することが目的ですので、意見を言うことは原則として控えます。
- ・相談者から「眠れない」などメンタルヘルス不調と思われる言動があった場合には、産業医や衛生管理者である保健師に繋げるほか、共済組合の「こころとからだの健康相談窓口」を紹介するなどし、メンタルヘルス不調に関する相談を行ってもらうことが大切です。
- ・相談者から自傷他害を暗示する言動があった場合には、専門機関への相談に繋げることが大切です。

### ③ 外部相談窓口の拡充

実態調査の結果では、「ハラスメントの行為者が上司の場合、相談しにくい状況がある。」「ハラスメントを見たり聞いたりした場合、自分のことではないので相談しない状況がある。」など心理的負担を感じる課題があります。

現在、外部相談窓口として全国共通人権相談ダイヤルや長野労働局の総合労働相談センターなどを紹介していますが、法務局の人権相談窓口を加えるとともに、民間の専門業者へ相談業務を委託することで、相談しやすい外部相談窓口の拡充を図ります。

### (3) 組織の見直し

ハラスメントが起きにくい、又起きたときに周りの職員が気付きやすい職場環境とするため、小規模な係や課の再編を検討します。組織の再編により、円滑な人間関係を構築し、風通しの良い職場づくりを推進することで、ハラスメントを含めたさまざまな課題に対する対応策を円滑に行えるようにします。

## 2 ハラスメント発生時の適切な対応

### (1) ハラスメント発生時の対応

#### ① 対応手順

相談窓口の受付から再発防止措置等の対応まで、次の手順で行います。

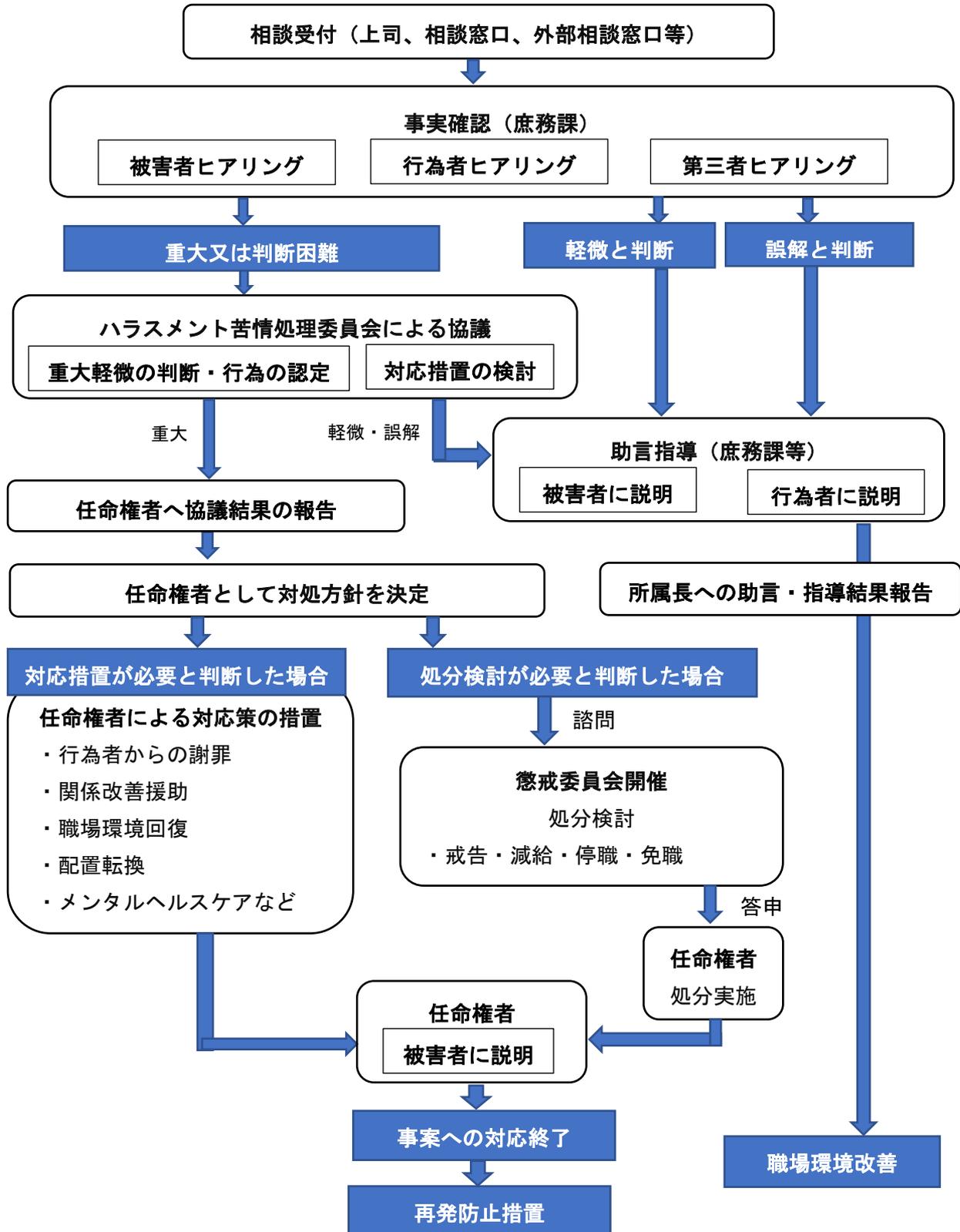


図 2-(1) ハラスメント発生時の対応フロー

## ② 事実確認の方法

事実確認は、被害者、行為者、第三者それぞれの主張を合理的に判断するための情報を収集することを目的に行います。

事実確認には、2人以上の職員が対応し、被害者、行為者のほか、必要に応じて第三者にも聞き取りを行います。被害者への聞き取りの際、被害者が希望する場合は、事実確認対応者のうち1名を、相談窓口を対応した者（外部相談窓口を除く。）とすることとします。

また、第三者に話を聞く際は被害者、行為者に加え、第三者に対しても守秘義務について、十分理解してもらう必要があります。

なお、事実確認の内容は、書面にし、聞き取りの相手（被害者、行為者、第三者それぞれ）に確認を求め、正確性を高めます。

事実確認の結果、誤解であると判断した場合や軽微であると判断した場合には、被害者及び行為者（必要に応じて第三者）に説明を行います。

### 事実確認を実施する際のポイント

- ・行為者に対して事実確認を行う際には、中立的な立場で行為者の話を聞きましょう。行為者も職員の一人ですから、最初から犯人扱いをしたり、語気を荒げたりすることなく、事実をしっかりと聞き取ることが大切です。
- ・被害者の認識に誤解があった場合にも、被害者が職場に居づらくなったり、不利益な行為を受けたりしないように配慮して事実確認を行います。また、行為者に報復などは厳禁であることを伝えましょう。
- ・第三者に事実確認を行う際には、被害者に対して、「〇〇さんと〇〇さんに話を聞きます。」と誰に話を聞くかをはっきりと伝えましょう。
- ・第三者からの話が、被害者又は行為者に対する予断や偏見に基づいた証言でないか、推測に基づいた証言でないかを見極め、客観的事実は何かという視点が必要になります。

## ③ 助言、指導

被害者と行為者の話し合いなどで解決が見込まれる軽微な案件の場合は、庶務課長から行為者に助言や指導を行います。その際、どのような行為がハラスメントにあたるのか、被害者と望ましい接し方などの助言を行うとともに、被害者に不利益な行為を行わないよう指導します。その後、庶務課長は、行為者からの謝罪や双方での話し合いなどの場を作るなどし、関係改善を支援します。

また、必要に応じ、被害者のメンタルヘルスケアのため、保健師等が相談に応じることとします。

## ④ ハラスメント苦情処理委員会の役割

軽微な案件以外のハラスメント行為は、ハラスメント苦情処理委員会により対応措置を協議します。苦情処理委員会では、ハラスメント行為の認定を行うとともに、

どのような対応措置を講じるかについて、ハラスメントの定義や行為の類型と照らし合わせて、次の要素を踏まえて検討を行います。なお、ハラスメント苦情処理委員会における委員の3分の1以上は、女性職員を充てることとします。

※大町市職員ハラスメント苦情処理委員会とは、総務部長を委員長、庶務課長を副委員長、その他必要な職員により構成された委員会で、ハラスメントの行為の認定やハラスメント行為に対する対応措置を検討する組織。

## ア ハラスメント行為の認定

### ○検討する要素

- ◆被害者の被害の状況（身体的、精神的な被害の度合い）
- ◆被害者、行為者、第三者への事実確認の結果
  - ・被害者と行為者の人間関係
  - ・当該行為の目的や動機
  - ・時間や場所
  - ・行為の程度（質）や頻度（量）
- ◆被害者及び行為者のそれぞれの行動や発言に問題があったと考えられる点
- ◆服務規程等の規定内容との当該行為の照合
- ◆ハラスメントに関する懲戒例や裁判例（どのような場合に職場や行為者の法的な責任が問われるか。）

## イ 対応措置の検討

上記を踏まえ次のような対応措置を検討しますが、必要に応じて、弁護士や労働局などの専門機関に相談することとします。また、事案の重要性や判断に専門的な知識を要する場合などは、専門知識を有する者をアドバイザーとして依頼することとし、適正な判断を行う体制を構築します。

### ○対応措置の例

- ◆被害者と行為者の引き離し
- ◆被害者のメンタルヘルスケア
- ◆行為者への注意・指導
- ◆行為者からの謝罪
- ◆被害者と行為者の和解の場の提供
- ◆人事異動
- ◆懲戒処分を検討
- ◆産前産後、育児休業等の利用に向けての環境整備

なお、苦情処理委員会で決定したハラスメントの行為の認定結果及び対応措置については、苦情処理委員会委員長が任命権者に書面で報告します。

#### 対応措置の検討・実施の際のポイント

- ・セクシュアルハラスメントは、性的な言動があったことが事実確認で重要なポイントになるのに対し、パワーハラスメントや妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントは、関連する言動があったことに加え、業務上の必要性やその言動の前後関係も含めて判断する必要がある点に留意が必要です。
- ・ハラスメントがあったのか、又はハラスメントに該当するか否かの認定に時間を割くのではなく、問題となっている言動が直ちに中止され、良好な就業環境を回復することを優先しましょう。
- ・対応措置で重要なことは、行為者の行動や発言（被害者に問題があった場合は、その行動や発言を含む。）にどのような問題があったのか、どうすべきであったのかを明確にすることです。行動や発言にどのような問題があったのか具体的に明確にし、行為者（被害者に問題があった場合は被害者も含む。）に改善を促すことが必要です。

#### ⑤ 職員の処分等

苦情処理委員会からの報告において、懲戒に該当する可能性があると考えられた場合は、任命権者が必要に応じて大町市職員懲戒委員会に諮問し、懲戒委員会において当該ハラスメント行為の懲戒処分を検討します。

なお、懲戒処分は、地方公務員法及び大町市職員の懲戒に関する条例等に基づき決定され、その種類は、次のとおりとなりますが、審議の結果、懲戒処分に至らない場合でも、指導上の措置として訓告を行う場合があります。

##### ○懲戒処分の種類

- ・戒告
- ・減給（給料月額額の10分の1以内、1か月以上6か月以下）
- ・停職（1日以上6か月以下）
- ・免職

##### ○訓告の種類

- ・口頭注意（所属部局長等上司からの口頭注意）
- ・口頭厳重注意（任命権者からの口頭厳重注意）
- ・文書による厳重注意（任命権者からの文書による厳重注意）

※大町市職員懲戒委員会とは、副市長を委員長、教育長を副委員長、その他必要な職員により構成された委員会で、任命権者から諮問を受けた職員の懲戒処分について処分内容を検討し、答申する組織。

## (2) 被害者及び行為者への対応

### ① 被害者への対応

#### ア 行為者からの引き離し

令和5年に発生した事案では、セクシュアルハラスメント行為の事実認定前後の被害者と行為者の距離の確保について、課題があったことを踏まえ、被害者が行為者との距離の確保を希望した場合、原則として次のとおり対応することとします。ハラスメント行為の内容によって、被害者及び行為者の双方の主張を聞き取りながら柔軟な対応を行います。

なお、上司の命令に従わない場合は、服務規程違反になることを双方に説明し、理解を得て実施します。

※上司の命令に従わない服務規程違反とは、地方公務員法第32条「法令等及び上司の職務上の命令に従う義務」に抵触する行為

#### (ア) 相談受付から事実が確認されるまで

- ・被害者、行為者ともテレワークでの勤務（会議室等でのサテライト勤務を含む。以下同じ。）または時差出勤を組み合わせた勤務とする。
- ・行為者の上司は、被害者に近づかないよう助言し、職場内で配慮する。
- ・被害者と行為者が同席しないと業務ができない場合で、被害者が一時的に同席することを同意した場合は、被害者と行為者が2人きりになることがないように上司が配慮する。
- ・被害者、行為者が休暇の取得を希望した場合は、年次有給休暇等によるものとする。ただし、ハラスメント行為により、体調がすぐれない場合は療養休暇とする。

#### (イ) ハラスメント行為の事実が確認された後

- ・行為者の上司は、被害者の意向を十分に聞き取り、被害者が勤務を希望する場合、行為者がテレワークで勤務するか、行為者に年次有給休暇を取得させるなど、被害者に近づかないよう命令する。
- ・被害者と行為者が同席しないと業務ができない場合、被害者又は行為者を他の職員と交代させる。
- ・被害者が休暇の取得を希望した場合、苦情処理委員会で決定した対応措置が講じられるまで、特別休暇（市長が特に認めた場合）とする。ただし、ハラスメント行為により、体調が優れない場合は療養休暇とする。
- ・被害者が安心して休暇を取得できるよう、休暇取得中の業務フォローについては、所属長及び庶務課で連携して取り組む。

※ハラスメント苦情処理委員会に当該事案を諮る前であっても、聞き取り等によって事実確認が取れている場合は上記対応を行うこととする。

## イ 被害者ケア

### (ア) 被害者への説明報告

ハラスメントの認定の有無にかかわらず、市として事実確認を行ったことや、その結果どのような結論に至ったかを被害者に報告することは、「相談にきちんと対応してくれた。」という安心感と信頼につながります。

そのため審議等の進捗状況などを被害者に報告するとともに、その際、市担当者と被害者に理解の食い違いが起こらないよう、話した内容をお互いに書面で確認するなどの工夫が必要です。

対応措置や懲戒処分を実施する場合には、被害者に対して行為者の個人情報保護に配慮するよう求めつつ、対応措置や懲戒処分の内容を被害者に報告します。その際、被害者の望む処分や対応と乖離する場合も想定されることから、処分決定の理由等を丁寧に説明することも大切です。これらの報告や説明についても書面で確認するなどの工夫が必要です。

なお、ハラスメントの相談があった場合でも、事実確認を行う中で、被害者の仕事の行い方や態度などに問題があり、業務上の教育指導の範囲で、ハラスメントと認定されないこともあります。その場合には、行動や発言にどのような問題があり、どうすべきであったのか具体的な内容を、上司や庶務課（場合によっては総務部長や副市長）が被害者にきちんと伝えることも重要です。

### (イ) 被害者のメンタルヘルスケア

実態調査の結果では、ハラスメントを受けた後、休職を余儀なくされたとの記載もあり、被害者のメンタルヘルスケアは重要な課題です。

相談窓口にはハラスメントの相談があった際は、職員係配属の保健師への相談を勧めたり、共済組合の「こころとからだの健康相談窓口」を紹介するなど、被害者のメンタルヘルスケアに配慮することとします。

また、職員係配属の保健師は、定期的に被害者との面談を行い、職員係と被害者の職場との連携のもと、被害者のメンタルヘルスケアに継続的に取り組みます。

なお、自傷他害を暗示する言動など緊急性が高い場合には、その時点に対応している者（上司、同僚、相談窓口、事実確認を行っている者など）が職員係配属の保健師に早急に報告し、精神科や心療内科等の専門医療機関への受診のほか、自殺対策の相談窓口の利用を勧めるなどの必要な対策を講じることとします。

### (ウ) 被害者の業務マネジメント

被害者の心身に強いダメージが残っている場合や担当業務からハラスメントが思い出されたり、連想されるような場合には、その担当業務から一時的に外す、業務量を調整するなど配慮します。

## ② 行為者への対応

### ア 行為者への説明

行為者は、部下や同僚を教育していると考えているなど、ハラスメントを行っている認識がない場合もあり、行為者に自覚をさせないまま処分することは、再発の恐れや、行為者自身の心身の健康に不調をきたす可能性があります。

そのため、対応措置や懲戒処分の際は、自身の行動や発言を自らが振り返り、どこに問題があり、どうするべきであったのかを考えさせた上で、十分に説明し、行為者自身に理解させることが重要です。

また、事実確認の結果、誤解であったり、ハラスメントには該当しないと判断された場合でも、市として防止対策の一環として本対策指針に基づき対応していることを説明し、理解を得ることが必要です。

### イ 行為者へのフォローアップ

再発防止のため、行為者には継続的なフォローアップを行うことも重要なことから、同様の行為を繰り返す行為者の上司は、行為者の言動に目を配り、適切なアドバイスや、定期的な面談を行うとともに、当該職員が異動の際は、異動先の上司に引継ぎフォローアップを継続することとします。

行為者が効果的な指導方法やコミュニケーションの手法を継続的に学ぶため、行為者に対し、管理職研修や対話研修などの研修の場への出席を指示することもあります。

また、行為者自身が苦悩を抱えてたり、精神疾患や障がいを持っている場合もあることから、産業医や保健師等によるメンタルヘルスケアに取り組みます。

### ウ 行為者が理事者や部長の場合

行為者が理事者や部長の場合は、ハラスメントを放置することにより、市の信用を最も失墜させることとなるばかりでなく、職員のモチベーションを低下させ、業務の停滞を招くことを深く理解する必要があります。

そのために理事者や部長は、市役所からハラスメント行為をなくすために、自らハラスメントに対する意識を常に持ち、率先して行動することが大切です。

なお、理事者や部長からハラスメント行為を受けたと相談窓口にご相談があり、市の組織だけで解決することが困難な場合には、弁護士や長野労働局等の専門機関と相談し、対応を検討することとします。

## ③ プライバシーの保護

被害者及び行為者個人が第三者に特定されることは、被害者が二次被害を受ける可能性があることに加え、今後ハラスメントが起こったときに相談することをためらい、被害が継続される要因となります。

ハラスメントに関する個人情報、特に個人のプライバシー保護に配慮すべき事

項であるため、相談者、行為者等のプライバシー保護の徹底とともに、プライバシー保護に配慮していることを職員に周知し、安心して相談できる体制を整備する必要があります。

そのため、相談や事実確認を行う際は、プライバシーの確保できるスペース（会議室等）で行い、相談者、行為者、聞き取り関係者、相談窓口職員をはじめ、事実確認を行う庶務課、ハラスメント苦情処理委員会の職員など、関わる全ての職員が個人情報の保護に取り組む必要があります。

また、ハラスメント事案のうち懲戒処分に相当する重大な案件に関する公表に当たっては、個人が特定されないよう十分配慮した上で、人事院による「懲戒処分の公表指針について」に基づき公表します。

#### ④ 二次被害防止対策

ハラスメント事案では、被害者に対し配慮に欠ける言動や根拠のない憶測に基づく噂等により、被害者が二次被害を受けることがあり、とりわけ職員による言動や噂等による二次被害は、仲間から裏切られたという思いから被害者を深く傷つけることにつながります。

ハラスメント事案に関しては、こうしたことを職員全員が理解し、根拠のない噂を話したり、誤解を招くような発言を行わないことが大切です。そのため噂や誤解により、被害者が傷つくことのないようハラスメントに関する研修やハラスメント対策パンフレットにより職員への周知を徹底します。

また、被害者の二次被害防止対策の1つとして、被害者のプライバシーを保護するために、特にセクシュアルハラスメントの事案に関しては、匿名性の担保を徹底し、事案を公表する際にも被害者が特定されないよう万全の配慮を行い、公表することとします。

### (3) その他の対応

#### ① 妊娠、出産、育児休業、介護休業に関するハラスメント

妊娠、出産、育児休業、介護休業等に関するハラスメントを防ぐためには、職場内の理解を深めるとともに、管理職による業務量の再配分が必要です。必ずしも代替となる職員（会計年度任用職員を含む）を配置できるとは限らないため、育児休業等取得者の業務を特定の職員のみには負わせるのではなく、職場全体でカバーする体制を構築することが大切です。

育児休業等を取得する職員も日頃から周囲と円滑なコミュニケーションを図り、自らの業務のマニュアル等を整備しておく必要があります。

#### ② カスタマーハラスメント

実態調査の結果では、ハラスメントを受けたことがあると答えた人のうち、職員以外（市民等を含む。）から受けたと答えた人が26人（17.1%）おり、1時間以上

に及ぶクレームや恫喝があったとの指摘もされています。

こうした状況に加え、昨今、報道されている行政に対するカスタマーハラスメントの事案では、悪質なものもあることから、職員の労働環境の改善のためにもカスタマーハラスメントへの対処方法についても検討する必要があります。

今後、ヘビークレーム対応研修やカスタマーハラスメントの対応マニュアルの整備などの取組を推進します。

## VI ハラスメント対策の推進体制

### 1 推進体制

ハラスメント対策の取組を実施するためには、職員の理解を深めながら本対策指針を確実に推進する必要があります。そこで、本対策指針については、大町市職員安全衛生委員会（※）、大町市職員ハラスメント苦情処理委員会及び総務部庶務課が連携し、推進します。

#### （1）大町市職員安全衛生委員会の役割

大町市職員安全衛生委員会は、快適な職場環境を形成することを役割の1つに掲げていることから、新たに大町市職員安全衛生実施計画にハラスメント防止対策を位置付け、次の取組を実施します。

##### ① 安全衛生推進者による職場環境の監視

各課等に配置された安全衛生推進者（課長補佐又は係長に委嘱）は、これまでも快適な職場環境の形成に努めていますが、職場の清潔保持や視環境の確保などに加え、ハラスメントと思われる事案が職場内で発生した際は、速やかに上司又は苦情相談窓口に報告するものとします。

##### ② 安全衛生責任者による職場巡視

各部長等からなる安全衛生責任者は、定期的に職場を巡視し、職員のコミュニケーションを図ることで、ハラスメントの起こりにくい職場環境づくりを推進します。

##### ③ 産業医及び衛生管理者によるメンタルヘルス等の相談

産業医や衛生管理者は、職員の長時間勤務等の勤務環境やメンタルヘルス等についての相談に加え、ハラスメントの起こった際の被害者や行為者に対するメンタルヘルス等の相談を実施します。

※大町市職員安全衛生委員会とは、総務部長が委員長を務め、産業医、保健師、部局長、労働組合から選出された委員で組織されており、職員の労働災害を防止するとともに、職場の安全衛生や職員の健康を確保し、快適な職場環境の形成を促進することを目的として、労働安全衛生法及び大町市職員安全衛生管理規程に基づき設置されている。

#### （2）大町市職員ハラスメント苦情処理委員会の役割

大町市職員ハラスメント苦情処理委員会は、ハラスメントの認定が主たる役割（24ページ参照）となりますが、ハラスメントの事案に応じ、任命権者や大町市職員安全衛生委員会に報告し、職場環境の改善を促すこととします。

### (3) 総務部庶務課の役割

総務部庶務課は、職員の勤務状況、健康状態、職場環境等を管理しており、大町市職員安全衛生委員会や大町市職員ハラスメント苦情処理委員会の事務局を担うとともに、本対策指針に基づき、ハラスメントに関する取組を推進する役割を担います。

また、ハラスメントを含めた職員のコンプライアンスや内部統制を推進するため、(仮称)コンプライアンス推進本部を設置し、コンプライアンスやハラスメントの研修、それらを包含した管理監督職のマネジメント研修、対話研修等の必要な研修を毎年度策定する大町市職員研修計画に位置付け実施します。

## 2 取組の確実な実施と評価・検証

ハラスメントの防止には、取組の継続的な実施が必要であるとともに、取組内容の定期的な検証や見直しを行い、改善することで、より実効性を高めることが重要です。

### (1) 大町市職員ハラスメント対策検討委員会による評価・検証

本対策指針による取組が確実に実施されているか検証するとともに効果を確認するため、外部の有識者等で組織する大町市職員ハラスメント対策検討委員会による評価・検証を1年に1回程度を目途に行います。

取組状況に改善が必要な場合や、新たな取組が必要な場合には、本対策指針を随時見直し、実効性のある取組を実施します。

### (2) 指標による評価

本対策指針が効果的なものとなっているか客観的に評価するために、3年に1回程度を目途に全職員対象のハラスメント実態調査を実施します。改善が図られているか、又、改善が必要な取組などについて、実態調査の数値指標に基づき定期的に評価を行います。

指標設定項目	現状 (令和5年度)	目標値 (令和8年度)
ハラスメントに対する職員の意識(常に、ときどき)	76.1%	95%
ハラスメント研修の参加率(3年に1回)	12.9%	80%
ハラスメントについて相談した割合	49.7%	90%

## VII 附属資料

### 1 大町市職員ハラスメント対策検討委員会

	氏名	選出区分	団体名等
委員長	太田 康朗	識見を有する者	弁護士法人大手門法律事務所（顧問弁護士）
副委員長	風間 登志子		一般財団法人長野経済研究所（経営相談部長・主席コンサルタント）
委員	窪田 明美		一般社団法人日本産業カウンセラー協会 上信越支部（産業カウンセラー、公認心理士）
委員	腰原 道子		大町市人権擁護委員協議会（人権擁護委員）
委員	荒井 今朝一		行政識見者
委員	糊澤 千代子	職員労働組合等の代表者	大町市職員労働組合（副執行委員長）
委員	遠山 剛		大町市水道労働組合（執行委員長）

### 2 参考文献

- 『職場におけるパワーハラスメント対策、セクシュアルハラスメント対策、妊娠・出産・育児休業に関するハラスメント対策は事業主の義務です！』（厚生労働省都道府県労働局雇用環境・均等部（室））
- 『職場におけるハラスメント対策マニュアル～予防から事後対応までのサポートガイド～』（厚生労働省）
- 『国家公務員のためのマネジメントテキスト』（内閣官房内閣人事局）
- 『ハラスメント種類最新（2023年版）』（一般社団法人日本ハラスメント協会）
- 『令和元年版労働経済の分析－人手不足の下での「働き方」をめぐる課題について－』（厚生労働省）
- 『職場のハラスメント実務対応Q&A』（清文社）

※参考文献は、ホームページから引用したものを含む。

### 3 大町市職員ハラスメント対策指針（案）策定に係る付帯意見

令和5年12月15日

大町市長 牛越徹様

大町市職員ハラスメント対策検討委員会  
委員長 太田康朗

#### 大町市職員ハラスメント対策指針（案）策定に係る付帯意見について

大町市職員ハラスメント対策検討委員会は、令和5年8月28日の第1回検討委員会から3回にわたる協議を重ね、別添のとおり大町市職員ハラスメント対策指針（案）を策定しましたので、次の意見を付して提出いたします。

#### 記

- 1 ハラスメント対策に当たっては、理事者を含めた全職員がハラスメントについて理解し、日頃から意識して行動することが求められることから、効果的な研修等を実施していただきたい。
- 2 ハラスメントが発生した際は、被害者保護を第一とし、プライバシー保護やメンタルヘルスケア等必要な対策を講じていただきたい。
- 3 外部相談窓口の設置など、ハラスメントについて相談しやすい体制を早急に構築していただきたい。
- 4 ハラスメントの起きにくい職場環境を整備するため、心理的安全性の確保された職場づくりを進めるとともに、ワークライフバランスを含めた職員のエンゲージメントの向上に努めていただきたい。

#### 4 全職員を対象としたハラスメント実態調査結果

※個人情報が含まれるため自由記載欄を除く。

##### ◆ 調査の目的

ハラスメント(※)の実態を踏まえた、実効性のある再発防止策を検討する際の参考とすることを目的に、会計年度任用職員を含む全職員(666人)を対象に実施。

※ハラスメントとは、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・育児休業・介護休業等に関するハラスメント等、すべてのハラスメントをいう。

##### ◆ 調査方法

- ・調査期間 令和5年5月18日～令和5年6月13日
- ・ながの電子申請を用いた無記名による回答方式
- ・回答数 456人(回答率68.5%)

年齢	10～20代	30代	40代	50歳以上	合計
回答数	53	62	102	239	456

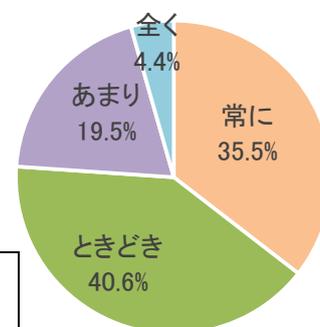
性別	男性	女性	答えたくない	合計
回答数	195	239	22	456

##### ◆ 調査結果

【設問1】あなたは、職場(※)における自身の日頃の言動において、ハラスメントを意識していますか。

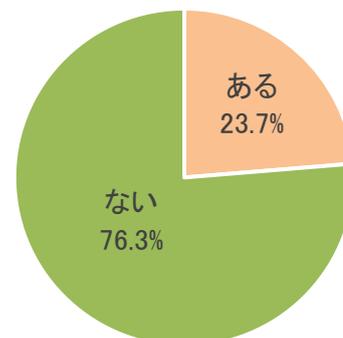
※職場とは、普段働いている場所のほか、出張先、公用車内、取引業者等の事務所、接待の席等を含みます。(以下同じ。)

回答	常に意識している	ときどき意識している	あまり意識していない	全く意識していない
回答数	162	185	89	20



【設問2】あなたは、今まで職場でハラスメントを受けたことがありますか。

回答	ある	ない
回答数	108	348

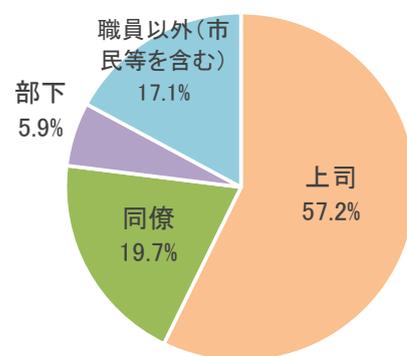


※性別・年代別集計表

性別	年齢	ある	ない	合計
男性	10代～20代	1	23	24
	30代	9	16	25
	40代	12	28	40
	50歳以上	23	83	106
	合計	45	150	195
女性	10代～20代	2	26	28
	30代	14	19	33
	40代	14	43	57
	50歳以上	21	100	121
	合計	51	188	239
答えたくない	10代～20代	0	1	1
	30代	1	3	4
	40代	4	1	5
	50歳以上	7	5	12
	合計	12	10	22

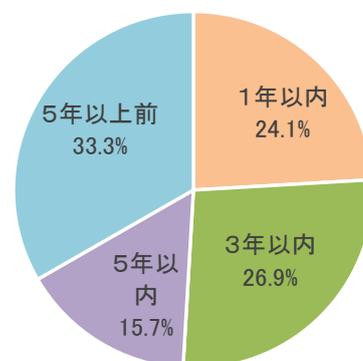
【設問3】（設問2で「ある」と答えた方）ハラスメントの行為者は、誰ですか。

回答	上司	同僚	部下	職員以外(市民等を含む)
回答数	87	30	9	26



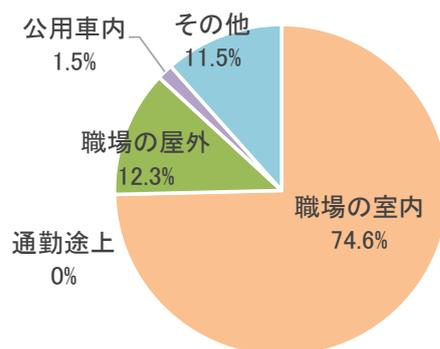
【設問4】（設問2で「ある」と答えた方）その行為は、いつ頃のものですか。複数ある場合は、最も近い時期はどれですか。

回答	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前
回答数	26	29	17	36



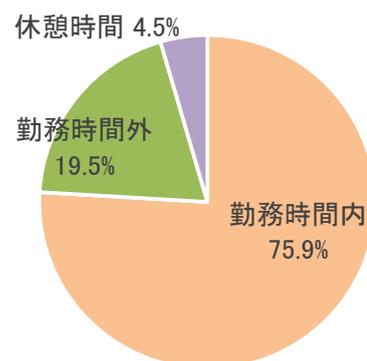
【設問 5】（設問 2 で「ある」と答えた方）どのような場所でハラスメントの行為を受けましたか。

回答	職場の室内	職場の屋外	通勤途上	公用車内	その他
回答数	97	16	0	2	15



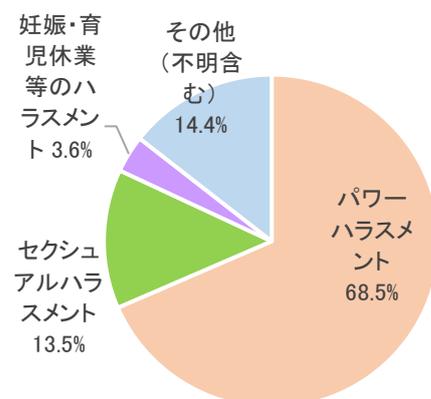
【設問 6】（設問 2 で「ある」と答えた方）どのような時間帯にハラスメントの行為を受けましたか。

回答	勤務時間内	勤務時間外	休憩時間
回答数	101	26	6



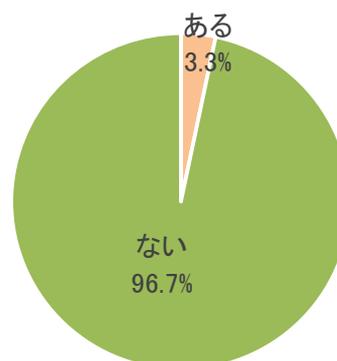
【設問 7】（設問 2 で「ある」と答えた方）ハラスメントの行為はどのような内容でしたか。（自由記載）

行為の内容(自由記載より)	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前	合計
パワーハラスメント	20	21	13	22	76
セクシュアルハラスメント	4	5	2	4	15
妊娠・育児休業等のハラスメント	1	1	1	1	4
その他(不明含む)	2	3	2	9	16



【設問 8】あなたは、今まで職場でハラスメントと思われる行為をしたことがありますか。

回答	ある	ない
回答数	15	441

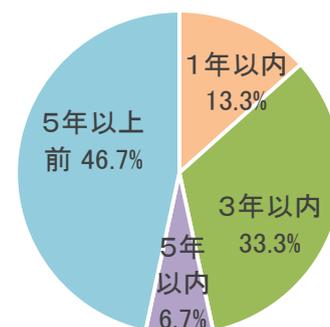


※性別・年代別集計表

性別	年齢	ある	ない	合計
男性	10代～20代	0	24	24
	30代	0	25	25
	40代	3	37	40
	50歳以上	9	97	106
女性	10代～20代	0	28	28
	30代	1	32	33
	40代	1	56	57
	50歳以上	1	120	121
答えたくない	10代～20代	0	1	1
	30代	0	4	4
	40代	0	5	5
	50歳以上	0	12	12

【設問9】(設問8で「ある」と答えた方) その行為は、  
いつ頃のものですか。

回答	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前
回答数	2	5	1	7

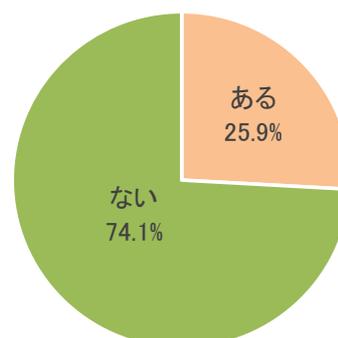


【設問10】(設問8で「ある」と答えた方) それはどのような内容でしたか。(自由記載)

行為の内容(自由記載より)	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前	合計
パワーハラスメント	1	3	0	4	8
セクシュアルハラスメント	0	1	0	2	3
妊娠・育児休業等のハラスメント	0	0	0	0	0
その他(不明含む)	2	0	0	2	4

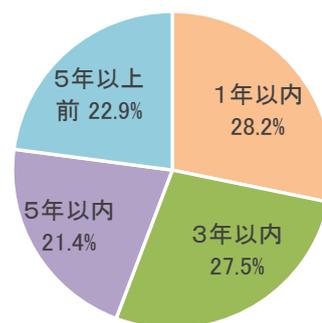
【設問11】あなたは、今まで職場において、職員による  
ハラスメントと思われる行為や発言を直接見たり、聞  
いたりしたことがありますか。

回答	ある	ない
回答数	118	338



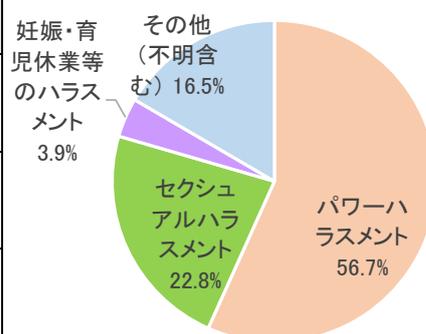
【設問 12】（設問 11 で「ある」と答えた方）その行為は、いつ頃のものですか。

回答	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前
回答数	37	36	28	30



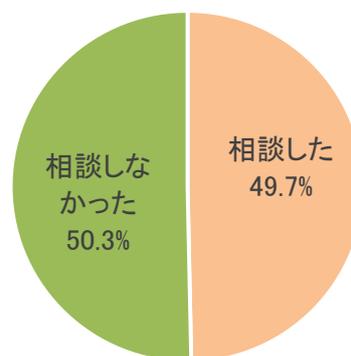
【設問 13】（設問 11 で「ある」と答えた方）それはどのような内容でしたか。（自由記載）

行為の内容(自由記載より)	1年以内	3年以内	5年以内	5年以上前	合計
パワーハラスメント	19	24	0	29	72
セクシュアルハラスメント	12	6	0	11	29
妊娠・育児休業等のハラスメント	1	2	0	2	5
その他(不明含む)	8	5	0	8	21



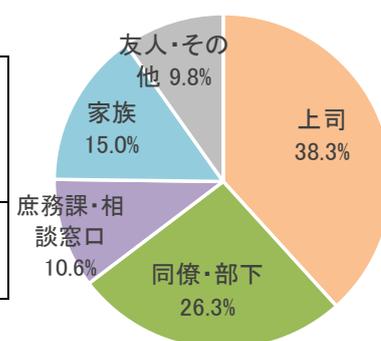
【設問 14】（設問 2 又は設問 11 で「ある」と答えた方にお尋ねします。）そのことについて、誰かに相談しましたか。

回答	相談した	相談しなかった
回答数	74	75



【設問 15】 設問 14 で「相談した」と回答した方は、誰に相談しましたか。

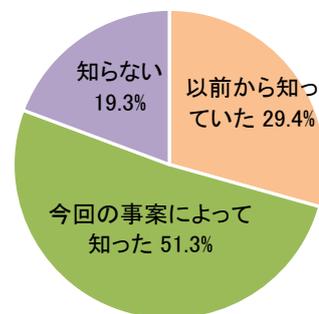
回答	上司	同僚	部下	庶務課	苦情相談窓口	家族	友人	その他
回答数	51	34	1	11	3	20	9	4



【設問 16】 設問 14 で「相談しなかった」と回答した方は、その理由を教えてください。（自由記載）

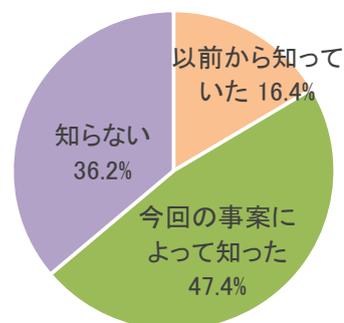
【設問 17】 大町市には、ハラスメント防止対策として「大町市職員のハラスメント防止に関する規程」がありますが、この規程があることを知っていましたか。

回答	以前から知っていた	今回の事案によって知った	知らない
回答数	134	234	88



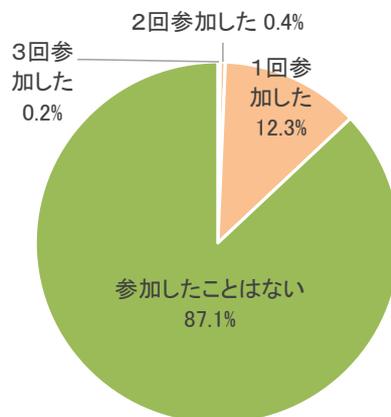
【設問 18】 ハラスメントがあった場合、庶務課職員係以外に苦情相談窓口があることを知っていましたか。

回答	以前から知っていた	今回の事案によって知った	知らない
回答数	75	216	165



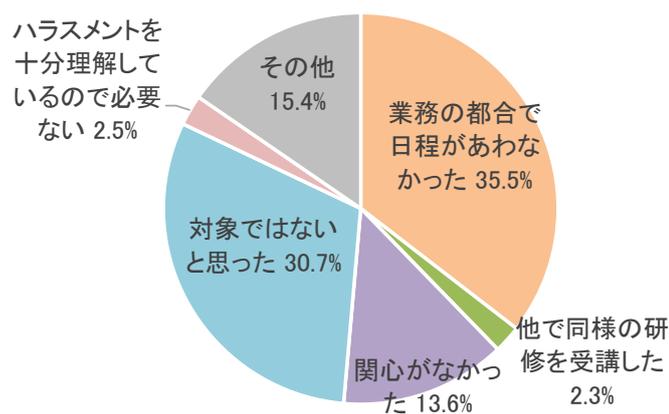
【設問 19】 市では、令和 2 年度から 4 年度までの 3 年間、外部講師を招いてハラスメント防止研修を実施しましたが、参加したことがありますか。

回答	3回参加した	2回参加した	1回参加した	参加したことはない
回答数	1	2	56	397



【設問 20】（設問 19 で「参加したことはない」と答えた方）ハラスメント防止研修に参加しなかった理由は何ですか。

回答	業務の都合で日程があわなかった	他で同様の研修を受講した	関心がなかった	対象ではないと思った	ハラスメントを十分理解しているの で必要ない	その他
回答数	141	9	54	122	10	6



【設問 21】ハラスメントを防止するために必要だと思うことは何ですか。最も必要と思われるものを次から 2 つ選んでください。

回答	職員の意識改革	研修の充実	相談体制の強化	防止マニュアルの整備	罰則の強化	密室をなくす などハラスメントを防止する 環境整備
回答数	387	54	171	46	105	74

