

塩竈市職員ハラスメント防止に関する指針

塩竈市

職場におけるハラスメントは、働く人個人としての尊厳と人格を不当に侵害する行為であり、職場の人間関係、社会的評価に悪影響を与えかねない重大な問題です。さらには、働く人が能力を十分発揮することの妨げにもなり、本市にとっても、職場環境の悪化や業務効率の低下による組織力とモチベーションの低下を招き、ひいては市民サービスの低下や市民からの信用、信頼を失することになりかねません。

ハラスメントを正しく理解することは、異なる価値観や多様性を尊重することになり、イノベーションの創出・異質性の融合といったこれからの行政運営にとって重要な視点を育てることにもつながります。

ハラスメント防止対策は決して当人同士の個人的な問題として捉えるものではなく、組織で取り組むべき課題です。このため、本市では「塩竈市職員ハラスメント防止に関する指針」を策定し、ハラスメントに該当する行為を徹底して排除し、その防止に努め、ハラスメントのない良好な職場環境の創出を目指します。

塩竈市長 佐藤 光樹

目次

1	目的・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	基本方針・・・・・・・・	2
3	対象となる職員・・・・・・・・	2
4	ハラスメントの定義・・・・・・・・	3
	（1）セクシュアル・ハラスメント・・・・・・・・	3
	（2）パワー・ハラスメント・・・・・・・・	5
	（3）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント・・・・・・・・	8
	（4）カスタマー・ハラスメント・・・・・・・・	9
	（5）その他のハラスメント・・・・・・・・	11
5	ハラスメントが及ぼす影響・・・・・・・・	12
6	職員等の責務・・・・・・・・	13
	（1）管理監督者の責務・・・・・・・・	13
	（2）職員の責務・・・・・・・・	13
7	ハラスメントへの対応・・・・・・・・	14
	（1）正しい知識の習得と意識の改革・・・・・・・・	14
	（2）被害の防止と被害者への支援・・・・・・・・	14
	（3）厳正な対処・・・・・・・・	16
	参考 外部相談機関等・・・・・・・・	17
	参考 ハラスメント対応フロー図・・・・・・・・	18

1 目的

この指針は、ハラスメントを無くすために、すべての職員がハラスメントに関する正しい知識や対応等について共通の認識をもって職務に取り組むことで、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ことを目的としています。

2 基本方針

次の3点を取り組みの基本方針として定め、総合的なハラスメント対策を実施します。

正しい知識の習得と意識の改革

職員としてふさわしい言動に努めることや、ハラスメントが及ぼす影響等について、職員の認識を深めます。

被害の防止と被害者への支援

ハラスメントに対する相談体制を充実させるとともに、万が一、具体的事案が発生したときは、速やかに適切な措置を取り、ハラスメント被害者の支援に努めます。

厳正な対処

ハラスメントの報告があった際には公正な調査を行い、ハラスメントの事実が確認された場合、人事院の懲戒指針等を参考とした懲戒処分等の措置により厳正に対処します。

3 対象となる職員の範囲

本指針の対象は一般職の職員（常勤職員、再任用職員、会計年度任用職員）です。

ただし、市立病院の職員については別に定める【塩竈市立病院ハラスメント防止ガイドライン】が適用されます。

4 ハラスメントの定義

(1) 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

※参考「人事院規則 10-10」ほか

職場におけるセクシュアル・ハラスメントとは…

「職場における他の者を不快にさせる職員の意に反する性的な言動」により職場環境が害されること及びその対応に起因して勤務条件について不利益を受けること

○「職場」とは…

職員が職務に従事する場所をいい、職員が通常勤務している場所以外の場所も含まれます。

○「他の者を不快にさせる」とは…

職員が他の職員を不快にさせることや職員がその職務に従事する際に接する職員以外の者を不快にさせることをいいます。

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や性自認に関わらず、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性自認に関する偏見に基づく言動も含まれます。

○「性的指向」「性自認」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「性的指向」、自己の性別についての認識のことを「性自認」と言います。

性的指向や性自認はすべ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あり、「自分は男性（又は女性）」と思う人もあれば、「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らないようにすることが重要です。

【性的指向・性自認についてのコラム】

よく耳にする「**LGBTQ**」とは、レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（生まれた時の性別と自認する性別が一致しない人）、クエスチョニング（自分自身のセクシュアリティを決められない、分からない、または決めない人）など、性的マイノリティの方を表す総称のひとつです。

また、「**SOGI**」（ソジ・ソギ）という言葉もあります。性的指向（**Sexual Orientation**）と性自認（**Gender Identity**）の頭文字をとった略称です。**SOGI** は、性的指向・性自認はすべての人にかかわるものであるため、特定の性的指向や性自認の人のみを対象とする表現ではなく、すべての性的指向、性自認の人を包括する言葉として使われます。

②セクシュアル・ハラスメントの判断基準

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」と「職場環境が害される」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、職場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・ハラスメントの類型

○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への対応（拒否や抵抗）によって、その職員が、解雇、降格、減給等、勤務条件について不利益を受けること。

具体的な行為の例

- ・「誘いを断れば、部署を異動してもらう。」など不利益を与える言葉を添えて、性的な関係を強要する。
- ・会計年度任用職員に対し、再度任用することをほのめかして交際を迫る。
- ・食事の誘いを断ったことをきっかけに、業務上の連絡をしなくなる。 など

○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、職員の職場環境が不快なものとなり、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、その職員が勤務する上で見過ごせない程度の支障が出ること。

具体的な行為の例

- ・スリーサイズを聞くなど、身体的特徴を話題にする。
- ・性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙やメールを送る。
- ・食事やデートにしつこく誘う。
- ・性的な噂を立てる。 など

○ジェンダー・ハラスメント

「ジェンダー」とは、「社会的・文化的な性のありよう」との意味であり、性に関する固定観念や性別による役割意識に基づく差別や嫌がらせによって、他の者を不快にさせること。

具体的な行為の例

- ・「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」などと発言する。
- ・「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。
- ・女性であるというだけで、職場でコピー、お茶くみ、掃除、私用等を強要する。 など

※セクシュアル・ハラスメントの定義における「性的な言動」には、性的な関心や欲求に基づく言動のほか、性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動も含まれていることや、このような差別意識がハラスメントの温床になることも考えられるため、ジェンダー・ハラスメントをセクシュアル・ハラスメントの類型に含めています。

(2) パワー・ハラスメント

①パワー・ハラスメントの定義

※参考「人事院規則 10-16」ほか

職場におけるパワー・ハラスメントとは…

同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与えたり職場環境を悪化させる行為

○ハラスメントの背景となる「職場内の優位性」とは…

上司と部下の関係といった「職務上の地位」だけではなく、先輩後輩や同僚間、あるいは部下から上司にハラスメント行為が行われる場合もあり、職場内の「人間関係」におけるさまざまな優位性を含みます。

○「業務の適正な範囲を超えて」とは…

業務上必要な指示や注意・指導を不快に感じたりする場合でも、これらの行為が必要であり業務上適正な範囲で行われている場合には、ハラスメント行為には当たりません。

②パワー・ハラスメントの判断基準

セクシュアル・ハラスメントの場合、性的な言動に対し、受け手が不快に感じるか否かによって判断することとしています。

しかし、パワー・ハラスメントの場合には、受け手が不快かどうかで判断できるものではありません。業務上の命令や指導に対して受け手が不快と感じた場合でも、業務の適正な範囲で行われた場合にはパワー・ハラスメントに該当しません。一方、業務上正しいことを命令し、指導する場合であっても、感情的、高圧的、攻撃的に行われた場合など、社会通念上許容される限度を超える場合には、パワー・ハラスメントに該当する可能性があります。

また、パワー・ハラスメントを受けている職員本人が、パワー・ハラスメントを受けていると感じていなくても、周囲の職員がその行為をみて不快に感じることによって職場環境を害することがあることにも留意が必要です。

○業務上の命令や指導とパワー・ハラスメントについて

パワー・ハラスメントは、業務上の命令や指導なのかパワー・ハラスメントなのか画一的な線引きができない難しい問題です。

上司が、業務上の指導を行う場合には、業務上の必要性や適正な内容かどうか、指導のタイミング、指導の場所、指導方法など状況に応じて適正な指導に留意する必要があります。

なお、上司は、業務上の命令や指導とパワー・ハラスメントの線引きが難しいからといって、業務上の必要な指導等を行うことを怠ることがあってはなりません。上記のことを踏まえ、自らの職責に応じて適正に権限を発揮し、上司としての役割を遂行することが重要です。

また、部下は、上司の業務上の命令や指導に対して、不満に感じる場合でも、これが本来の業務の適正な範囲で行われている場合には、パワー・ハラスメントには当たらないことを認識することが必要です。

【指導をする際の注意点】

- 部下の人格を尊重し、常に「育てる」という意識を持って指導すること
- 業務の必要性を部下に示した上で指導をすること
- 業務の内容・量、指導のタイミング・場所・方法など状況に応じて適正に行う

【パワー・ハラスメントと指導の違い】

	パワー・ハラスメント	指導
目 的	・相手を馬鹿にする、排除する ・自分の目的の達成 (自分の思い通りにしたい)	相手の成長を促す
業務上の必要性	・業務上の必要性がない (個人生活、人格を否定する) ・業務上の必要性があっても不適切な内容や量	仕事上の必要性がある、または健全な職場環境を維持するために必要なこと
態度	威圧的、攻撃的、否定的、批判的	肯定的、需要的、見守る、自然体
タイミング	・過去のことを繰り返す ・相手の状況や立場を考えずに	・タイムリーにその場で ・受け入れ準備ができているときに
誰の利益か	組織や自分の利益優先 (自分の気持ちや都合が中心)	組織にも相手にも利益が得られる
自分の感情	いらいら、怒り、嘲笑、冷徹、不安、嫌悪感	行為、穏やか、きりっとした
結果	・部下が委縮する ・職場がぎすぎすする ・退職者が多くなる	・部下が責任を持って発言、行動する ・職場に活気がある

参考：人事院『パワー・ハラスメント防止ハンドブック』(株)オレ・シーキューブ作成資料より

③パワー・ハラスメントの類型

○身体的な攻撃

暴行・傷害等により職員を身体的に攻撃する行為

該当すると考えられる例

- ・殴打、足蹴りを行う。
- ・相手に物を投げつける。 など

該当しないと考えられる例

- ・誤ってぶつかる。 など

○精神的な攻撃

脅迫、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言等により職員を精神的に攻撃する行為

該当すると考えられる例

- ・人格を否定するような言動を行う。
- ・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。 など

該当しないと考えられる例

- ・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をする。
- ・そ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職員に対して、一定程度強く注意する。 など

○人間関係からの切り離し

隔離、仲間外れ、無視等により職員を人間関係から切り離す行為

該当すると考えられる例

- ・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。 など

該当しないと考えられる例

- ・懲戒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。 など

○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

具体的な行為の例

- ・長期間にわたり肉体的苦痛を伴う過酷な環境下で業務に直接関係のない作業を命じる。
- ・職員に対して到底対応できないレベルの業務目標を課し、達成できなかったことに対し厳しく叱責する。
- ・職員に業務と関係のない私的な雑用の処理を強制的に行わせる。 など

該当しないと考えられる例

- ・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。
- ・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。 など

○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

該当すると考えられる例

- ・管理職である職員を退職させるため、だれ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。 など

該当しないと考えられる例

- ・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こと。 など

○個の侵害

私的なことに過度に立ち入ること等により個の侵害をする行為

該当すると考えられる例

- ・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・性自認や病歴、不妊治療等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の職員に話す。 など

該当しないと考えられる例

- ・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、職員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。 など

（３）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント（マタニティ・ハラスメント など）

①妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの定義

※参考「人事院規則 10-15」ほか

職場における妊娠・出産・育児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・出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動、あるいは育児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等を申出・取得した職員の職場環境が害されること

ただし、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によるものはハラスメントには該当しません。

②妊娠、出産、育児休業等に関するハラスメントの判断基準（業務上の必要性の判断）

部下が休業する場合、上司としては業務の調整を行う必要があり、ある程度調整が可能な休業等（定期的な妊婦健診など）について、その時期をずらすことが可能か**部下の意向を確認する**という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**。

ただし、妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、部下の体調を考慮してすぐに対応しなければならない休業についてまで「業務が回らないから」という理由で上司が休業を妨げる場合は、ハラスメントに該当します。

また、職員の意をく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ので、注意が必要です。

③妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントの類型

○制度等の利用への嫌がらせ型

妊娠・出産・育児休業等の次に掲げる制度等を利用した際、免職その他不利益な取り扱いを示唆することや、制度等の利用の請求等（措置を求め、請求又は申出することをいう。）又は制度等の利用を阻害したり、制度等を利用したことにより嫌がらせ等を行うことが該当します。

対象となる事由

妊娠・ ・ 出産	・妊産婦の健診休暇 ・妊娠中の通勤緩和 ・妊娠中の休憩休暇 ・つわり休暇 ・妊産婦の時間外・休日・深夜勤務の制限 ・軽易な業務への転換 ・産前・産後休暇 ・配偶者出産休暇 ・育児参加休暇 ・出産サポート（不妊治療）休暇
育児	・育児休業 ・部分休業 ・育児時間 ・子の看護休暇 ・乳幼児健康診査 ・育児短時間勤務 ・育児に係る早出遅出勤務、深夜勤務の制限、時間外勤務の制限
介護	・介護休暇 ・介護時間 ・介護に係る早出遅出勤務、深夜勤務の制限、時間外勤務の制限

具体的な行為の例

- ・「男のくせに育児休業を取るなんてあり得ない」と言う。
- ・「時間外勤務の制限をしている人に大した仕事はさせられない」と言う。
- ・「育児短時間勤務をしているなんて周りのことを考えて」と言う。 など

該当しないと考えられる例

- ・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。
- ・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。
- ・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。 など

※制度等の利用を希望する職員に対する変更の依頼や相談は、強要しない場合に限られます。

○状態への嫌がらせ型

職員が妊娠したこと、出産したこと等に関する言動により職場環境が害されること。

対象となる事由

- ・妊娠、出産したこと　・不妊治療を受けること
- ・産後の就業制限の規定により勤務できず、または産後休暇を取得したこと
- ・妊娠又は出産に起因する症状により業務に従事できないこと

※妊娠又は出産に起因する症状とは、つわり・妊娠悪阻・切迫流産・切迫早産・出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状を言います。

具体的な行為の例

- ・妊娠した女性職員に「辞めて子育てに専念した方がいい」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。　など

該当しないと考えられる例

- ・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、残業量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。
- ・上司・同僚が「つわりで体調が悪そうだが、少し休んだ方が良いのではないか」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かわってはどうか」と配慮する。　など

※上記のような配慮については、妊婦本人にはこれまで通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。

(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

※参考「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」ほか

職場におけるカスタマー・ハラスメントとは…

住民、取引先、施設利用者、その他の利害関係者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、職員の就業環境が害されるもの。

ただし、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重要となる。

②カスタマー・ハラスメントの判断基準

※参考「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」ほか

カスタマー・ハラスメントの3要素

- ・住民、施設利用者、その他利害関係者が行うこと
- ・社会通念上相当な範囲を超えた言動であること
- ・労働者の就業環境が害されること

カスタマー・ハラスメントの3要素を踏まえた具体的な例

- ・大声での恫喝、罵声、暴言を繰り返す
- ・住民が職員に対し、殴りかかる
- ・カウンター越しに物を投げつける
- ・「ぶっ殺すぞ」「インターネットで晒してやる」などと脅迫する
- ・職員に土下座を要求する
- ・不当な金銭を要求する
- ・長時間に及ぶ長電話をする
- ・同じ説明や質問への回答を何度も繰り返し求め続ける

③カスタマー・ハラスメントへの対応

職員に対するカスタマー・ハラスメントが疑われる言動があった場合には、一人に対応することのないよう、複数人で対応してください。カスタマー・ハラスメントにあたるかは、組織として事実を把握したうえで、該当すると判断した場合は、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止してください。特に悪質なカスタマー・ハラスメントに対しては、警察への通報や法的措置も検討してください。

対応後には、組織としてメンタル的に大きなダメージを受けた対応職員（被害職員）のケアを行うようにしてください。

○カスタマー・ハラスメント対応フロー

① 対応担当者の決定（複数人）

一人ではなく、必ず複数人で対応する

② 事実確認（何が起きているのか確認する）

相手の具体的な要求や不満を確認する

要求が組織の提供するサービスに関係しているかを確認する

組織にミスや責められる点があるかを確認する

③ 確認できた情報をもとに、具体的な対応方針を組織として決定

相手の要求を把握し、対応を検討

- ・相手の要求内容が妥当か

- ・相手の要求手段・態様が社会通念上相当か

上記二つのことを検討したうえで、対応方針を決定する

④ 情報共有

自部署及び関連部署と情報共有し同一人物によるカスハラや類似のカスハラが再発した場合に対応に齟齬が生じないようにする

⑤ メンタルヘルスケア

対応した職員が精神的負担を感じた場合、産業医などの専門家につなぐ

（５）その他のハラスメント

上記に挙げた職場の３大ハラスメントのほかに、アルコールを強要するアルコール・ハラスメント（アルハラ）や口臭や体臭、香水の香りなどのおおいを原因として、周りの人間に不快感を与えるスメル・ハラスメント（スメハラ）、不機嫌な態度や言動を繰り返し、周囲に精神的な苦痛や威圧感を与える不機嫌・ハラスメント（フキハラ）、SNSで上司が部下に友達申請を強要するなどのソーシャルメディア・ハラスメント（ソーハラ）、パワー・ハラスメントと違い、仕事上の力関係を利用しないで行われるいやがらせや精神的暴力であるモラル・ハラスメント（モラハラ）等があります。

これらのハラスメントにおいても、他人が必ずしも自分と同じ「常識」や「価値観」を持っているとは限らないと認識し、また、「この程度のことは相手も許容するだろう」という勝手な思い込みをしないように注意が必要です。

○ソーシャルメディア・ハラスメントの例

- ・相手の意思に反して、SNSで繋がることを強要する
- ・SNSでのリアクションを要求する
- ・私的なやり取りを公開する
- ・プライベートなメッセージや写真、動画などの投稿に対して交渉する
- ・SNS上に誹謗中傷に当たる内容を投稿するなど、個人を攻撃する

5 ハラスメントが及ぼす影響

①被害者への影響

ハラスメントは被害を受けた職員の人格や尊厳を傷つけ、職員の勤労意欲の減退や、その適切な能力の発揮を妨げ心身の不調を引き起こす要因のひとつとなり、休職や退職に追い込まれることもあります。

②加害者への影響

ハラスメントの事実が確認された場合、加害者とされる職員は懲戒処分等の措置を受けることがあります。

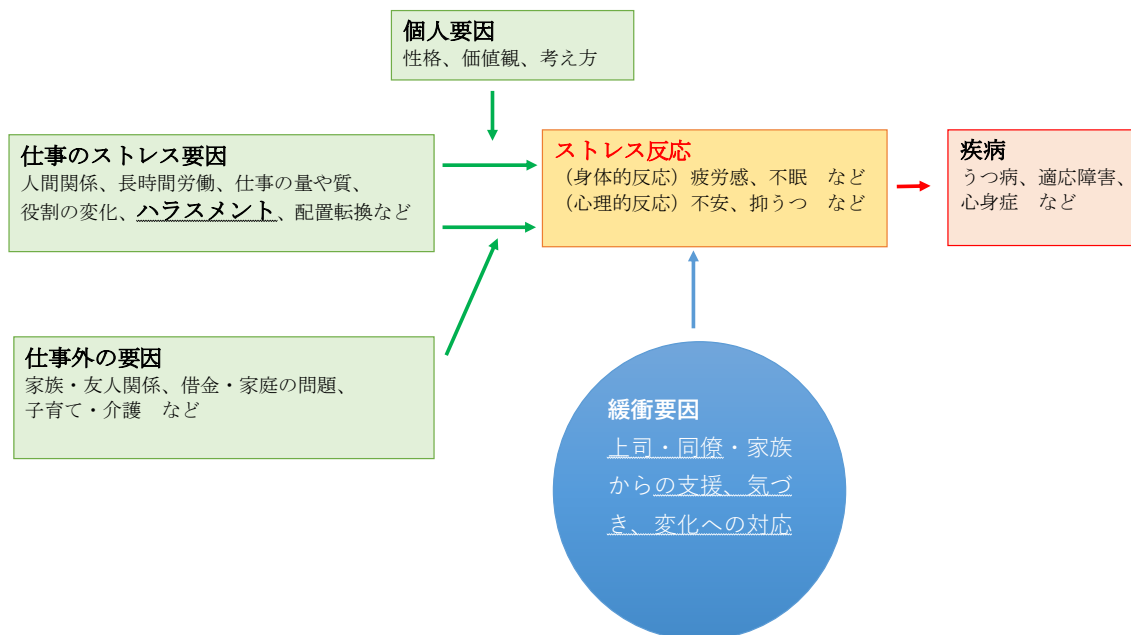
また、民事上の損害賠償責任、刑事上の責任を問われる場合があります。

③職場への影響

職場内においてハラスメントが起きると、当事者間の人間関係が悪化するのとは当然のことながら、周囲の職員が見聞きすることで、周囲の職員にも悪影響を及ぼします。職員の勤務への意欲が低下し、勤務能率が十分に発揮できなくなれば、ハラスメントが起きた職場だけでなく組織全体の指揮や能率の低下につながるなど、大きく職場環境に影響を及ぼします。

また、一職員によるハラスメントであっても、公務全体の信頼性を失わせる事態や職場が訴訟対応に追われる事態にもなりかねません。

【参考】 ハラスメント等のストレス要因が心身へ及ぼす影響



米国国立労働安全機構 『NIOSH 職業性ストレスモデル』より

6 職員等の責務

(1) 管理監督者の責務

- 職員がその能力を十分に発揮できるよう、円滑なコミュニケーションが取れる良好な職場環境を確保すること。
- 良好な職場環境を確保するため、ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、ハラスメントに起因する問題が生じた場合には、迅速かつ適切な対応を講ずること。
- 職員を指導・育成する立場にあることなど、自らの責任と権限を自覚し、ハラスメントの防止に努め、自らの言動、行動がハラスメントにあたることのないよう注意すること。
- ハラスメントに対する苦情の申出、当該苦情に係る調査への協力、その他ハラスメントに対する職員の対応に起因して、当該職員が職場において不利益を受けることがないようにすること。
- 組織内の職員間におけるハラスメントだけでなく、他の行政機関の職員、民間企業職員、市民等へのハラスメントが行われないように留意すること。

(2) 職員の責務

- ハラスメントの防止を図るため、本指針の徹底と意識の啓発に努めること
- 他者の人格と尊厳を尊重し、相手の立場を考慮した言動をとること。また、職場におけるコミュニケーションづくりに努めること。
- ハラスメントを見聞きした場合は、加害者に注意を促したり、上司や相談員に報告したり、被害者に一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など、被害者の支援に努めること。
- ハラスメントについて問題提起する職員を疎んじたり、当事者間の問題として看過しないようにすること。
- 万が一ハラスメントを受けたときは、我慢するだけでは解決しないことを認識したうえで、自分の意思を相手に伝えたり、信頼のできる人や相談員に相談するなど行動すること。
- 組織内の職員に対してだけでなく、他の行政機関の職員、民間企業職員、市民等に対してハラスメントを行わないこと。
- 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。

7 ハラスメントへの対応

(1) 正しい知識の習得と意識の改革

職員の意識啓発を図るために次の取り組みを行います。

①職員研修の実施

職員一人ひとりが、ハラスメントについて正しく理解し、その発生を防止するため、ハラスメントに関する基本的な事項の理解を深めるための研修等を実施します。

あわせて、相談窓口の相談員に対しても研修を実施する等、適切な初期対応が実施されるように努めます。

②定期的なハラスメントの防止に関する全庁周知

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。このため、定期的な通知等により職員への周知を図ります。

③チェックシートによるセルフチェックの実施

ハラスメントの防止を効果的に進めるために、チェックシートによるセルフチェックを行い、ハラスメントに対する職員の認識を深める機会をつくります。

(2) 被害の防止と被害者への支援

①相談窓口・相談員の設置

ハラスメントを受けていると思う職員は下記の区分に応じて相談窓口にご相談又は苦情（以下、「苦情相談」という。）を申し出ることができます。相談窓口には苦情相談を受ける者として相談員を設置し、原則として2名体制で相談を受け付けます。ハラスメントの申し出は、ハラスメントの直接の被害者だけでなく、他の職員に対するハラスメントを不快に思う周囲の職員や相談を受けた職員等も行うことができます。

なお、苦情相談については、実際にハラスメントの被害を受けた場合に限らず、その発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するかどうか不明な場合も含みます。

【相談員】

相談窓口	相談員	
教育総務課 (教育総務係)	教育部教育総務課長 教育総務課教育総務係長	その他指定する女性職員
上下水道部業務課 (企画総務係)	上下水道部業務課長 業務課企画総務係長	
総務部総務人事課 (人財育成係)	総務部総務人事課長 総務人事課人財育成係長	

※特に、相談を行う職員が希望する場合は、同性の相談員に相談できるよう相談員を配置するように配慮します。

※本庁から病院へ派遣されている職員も上記相談員に相談可能です。

※カスタマー・ハラスメントは、原則部内での対応となります。

②苦情相談に対する適切な対応

相談窓口の相談員は、苦情相談に対し、話に真摯に耳を傾け、被害者の意向などを的確に把握することとします。また、その内容や状況に応じ二次ハラスメント（相談した者が相談員の言動等によってさらに被害を受けること）を防止し、適切に対応できるように努めます。

また、相談員は苦情相談に対応した場合は、必ず総務人事課長に報告するものとします。

③プライバシー保護のための措置の実施

相談員、管理職など、ハラスメントの相談を受け、または事実関係の調査等を行ったものは、被害者及び加害者だけでなく、調査に協力した者など、関係者のプライバシーの保護に十分配慮します。また、相談記録などの情報の管理についても、秘密が保持されるよう厳重に管理します。

④被害者に対する適正な措置の実施

事実関係の確認の結果、ハラスメントの事実が確認された場合は、必要に応じて被害者に次に掲げる措置を講じます。（総務人事課、関係部署での共同での実施）

- ・被害者に対する助言
- ・当事者間の関係改善に向けての支援
- ・被害者の職場環境の改善又は制度等の利用に向けての環境整備
- ・人事管理上の措置
- ・メンタルヘルスケア
- ・その他必要な措置

⑤不利益な取扱いの禁止

ハラスメントに対する苦情相談の申し出を行った職員、事実関係の確認に協力した職員、救済措置の実施や加害者に対する処分を行った職員など、正当な行為を行った職員が、相談や苦情を申し出たこと等を理由として不利益な取り扱いを受けることがないよう、十分留意します。

特に、問題提起をする職員をトラブルメーカーとして見ないよう配慮します。

⑥再発防止措置の実施

総務人事課長は、ハラスメントの事案が生じたときには、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など、適切な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、同様の対応を行います。

⑦職員が他の行政機関、企業の職員からハラスメントを受けた場合の措置

職員が他の行政機関、企業の職員からハラスメントを受けた場合には、当該職員の事業主に対し、調査の要請・指導等の対応を求めます。

（３）厳正な対処

①事実関係の迅速かつ正確な確認

事実確認は、各相談窓口と連携し総務人事課が実施し、被害者及び加害者とされる職員双方から迅速かつ正確に行います。また、双方の主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合には、必要に応じて関係者に事実関係についての調査への協力を求めます。

なお、事実関係の調査に際しては、プライバシーの保護に十分配慮するほか、被害者や被害者を支援する職員等に対する非難や責任追及、あるいは被害者の排除や仕事の妨害等といった二次被害が起きないように十分配慮します。また、聴取した事実関係については、必ず記録に残します。

○被害者からの事実関係の聴取

事実関係について、当事者のみが知りえるものか、ほかに目撃者等が存在するかも含めて次の事項を確認します。

- ・当事者（被害者及び加害者とされる職員）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。
- ・被害者は、相手に対してどのような態度を取ったか。
- ・上司に対して相談しているか。
- ・被害者はどのような解決を望んでいるか。

○加害者とされる職員からの事実関係の聴取

加害者とされる職員から、次の事項に留意して、事実関係を聴取します。なお、聴取に際しては、被害者への報復、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。

- ・上記に挙げた被害者から聴取と同様の項目について事実関係を確認すること。
- ・加害者とされる職員に対して、十分な弁明の機会を与えること。
- ・加害者とされる職員の主張に対して、耳を傾け、適切に対応すること。

②加害者に対する適正な措置の実施

事実関係の確認の結果、ハラスメントの事実が確認された場合は必要に応じて加害者に次に掲げる措置を講じます。（総務人事課、関係部署での共同での実施）

- ・加害者とされる職員に上司（原則として所属長）からの指導
- ・加害者とされる職員に対する研修の実施
- ・被害者への謝罪措置
- ・当事者間の関係改善に向けての支援
- ・人事管理上の措置
- ・メンタルヘルスケア
- ・懲戒処分等の必要な処分
- ・その他必要な措置

③職員が他の行政機関、企業の職員に対してハラスメントを行った場合の協力対応

他の行政機関、企業の職員に対して本市職員がハラスメントを行った事実について調査の要請・指導等の対応を求められた場合には必要な協力を実施します。

【参考】外部相談機関 等

この指針に基づく相談窓口・相談員は、塩竈市として職員のハラスメント被害の解決を目指して設置しています。ハラスメントを受けていると思う職員は市の相談窓口・相談員以外でも、外部の相談機関等に相談することができます。

下記は相談を受け付けている公的機関等の一例です。

○宮城県人事委員会 ※企業職員、技能労務職員は対象外

022-211-3555（相談専用電話）

※塩竈市では宮城県人事委員会に公平委員会の事務を委託しているため、宮城県人事委員会に対して、勤務条件等に関する措置要求及び不利益な処分に対する審査請求を行うことができます。

（措置要求できる事項の範囲）

- ・給与、勤務時間その他の勤務条件に関するもの
- ・現在の勤務条件そのものでなくても、これに関するもので合理的な理由のあるもの
- ・個々の勤務条件でなくても、当該地方公共団体の職員全体の勤務条件に関するもの

（審査請求のできる事項の範囲）

- ・分限、懲戒等、職員が意に反すると考える不利益な処分であること

○宮城県労働委員会 ※企業職員、技能労務職員も相談可能

022-214-1450（労働相談窓口専用ダイヤル）

○宮城労働局

022-299-8834（総合労働相談コーナー）

○ハラスメント悩み相談室【厚生労働省委託事業】

0120-714-864

○人権相談ナビダイヤル【法務省開設】

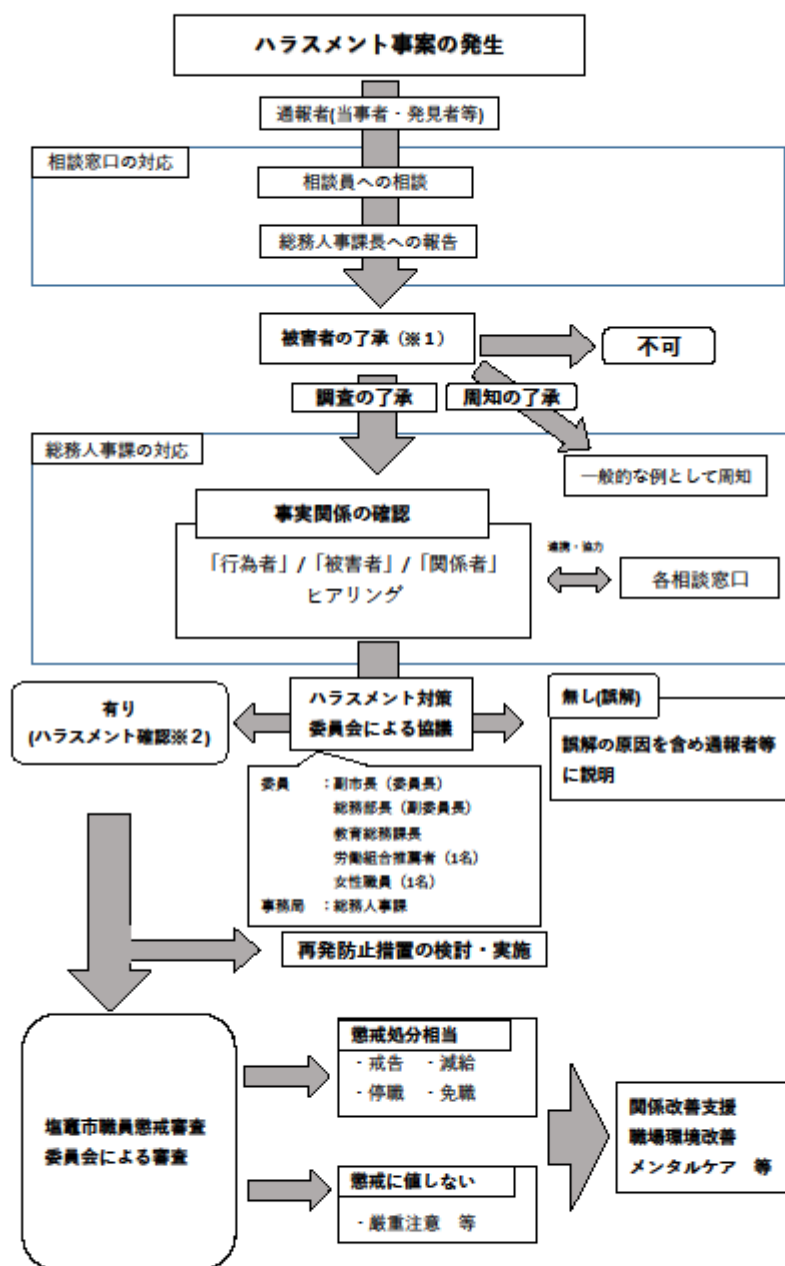
0570-003-110（最寄りの法務局又は支局に接続）

○健康・こころのオンライン【宮城県市町村職員共済組合委託事業】 ※共済組合員が対象

0120-169-164

※上記の機関は電話相談以外にもメール、面談等により相談できる場合もありますので、ホームページ等でご確認ください。

【参考】ハラスメント対応フロー図



※1 ハラスメントの重なり性が高く、事態が継続しているような場合には、安全配慮の観点から被害者の意思に関わらず事実関係の調査を行う場合があります。

※2 ハラスメントの事実が確認されない場合であっても、その態様等が信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当する場合には懲戒処分の対象となる場合があります。

全ての社員が家に帰れば自慢の娘であり、息子であり、尊敬されるべきお父さんであり、お母さんだ。そんな人たちを職場のハラスメントなんかでうつに至らしめたり苦しめたりしていいわけがないだろう。

厚生労働省『職場のいじめ、嫌がらせ問題に関する円卓会議 ワーキング・グループ報告』より

塩竈市職員ハラスメント防止に関する指針
令和 3 年 10 月策定（令和 7 年 10 月改訂版）
塩竈市総務部総務人事課