

ハラスメント

〔 セクシュアルハラスメント
パワーハラスメント 〕

予防・対応マニュアル



可児市

－ 目 次 －

	ページ
はじめに	1
1 ハラスメントとは	3
2 ハラスメントをめぐる社会的動向と問題点...	8
3 ハラスメントをなくすためには.....	9
4 懲戒処分について.....	10
5 ハラスメントに関する相談など.....	11
6 相談対応の標準的な流れ.....	13
7 相談を受けるにあたって.....	14
8 ハラスメントセルフチェック.....	19

初 版 ： 平成23年 2月

第一次改訂版 ： 平成28年 4月

第二次改訂版 ： 平成30年 3月

はじめに

平成 19 年 4 月の「雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（以下男女雇用機会均等法）」改正により、事業主のセクシュアルハラスメント（以下セクハラという）対策が措置義務になり、実質的な内容が問われるようになりました。

職場からセクハラをなくす目的は、「男性も女性もお互いに働きやすい快適な職場にする」ためです。セクハラにならないよう意識し、職員同士が互いに尊重しあう、良好なコミュニケーションをとることで、セクハラの多くは予防できるものと考えられます。

それには、まず性的言動をしないことが第一です。自分でも性的言動だと分かる場合には、当然やめるべきですが、発した側が性的言動ではないと思っても、受けた側は性的言動と捉えることがあります。その際に重要なことは、受けた側や周囲の者が言動について注意するなど、職場全体で性的言動をさせない雰囲気です。また、言動を注意された場合、今後意識して行わないようにすることが、よりよい人間関係を作っていくことに繋がります。

次に、もしセクハラが起こってしまった場合、被害者に深刻な被害を与えるだけでなく、周囲にも大きく影響を及ぼすと同時に、可児市役所への市民からの信頼も失うことにもなりかねません。

これまでの可児市役所における職場のセクハラ対策は、職員アンケートを見ても「相談窓口がわかりにくい」「相談がしにくい」という状況でした。そこで、「相談しやすい相談窓口」をテーマに職員による座談会を実施したところ、相談体制や窓口の在り方について様々な意見が出され、これらの意見を取り入れた、職員が利用しやすい相談室を設けることにしました。

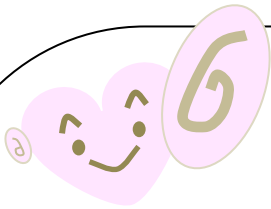
このような考えを基に生まれた「ハート相談室」は、臨時職員を含む全職員を対象とし、職員が「気軽に相談」でき、「問題解決に向けて機能」することをコンセプトにしています。些細なことでも、早期の問題解決に向けて相談室を広く活用してください。なお、相談者、相談内容等のプライバシーは守られます。安心して相談してください。

また近年、パワーハラスメント（以下パワハラという）がもたらす様々な弊害への社会的な関心が高まっており、厚生労働省では、職場のいじめ・嫌がらせについて都道府県労働局への相談が増加傾向にあったことを踏まえ、「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」が開催され、平成 24 年 3 月に「職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言」がとりまとめられました。

可児市では、平成 23 年 2 月に「セクシュアルハラスメント予防・対応マニュアル」の作成や、自己申告書及び上司考課結果シートからパワハラに該当する行為がないか等、人事担当課での確認、庁内で実施する職員研修でハラスメントに関する講義を取り入れるなどの取り組みを行ってまいりましたが、ハラスメント対策をさらに強化するため、今回、パワハラを含めたハラスメント全体を対象としたマニュアルとしました。

最後に、可児市は「可児市だれもが輝く男女共同参画社会づくり条例」で、セクハラの根絶も含め、すべての市民が性別に関わりなく個性と能力を十分に発揮できる「だれもが輝く男女共同参画のまち・可児」を目指しています。事業所としての可児市役所も「ハラスメントをしない させない 見逃さない」を合言葉に、良好なコミュニケーションに満ちた、よりよい職場環境の確保に努め、職員への意識啓発を積極的に行います。

職員一人ひとりがハラスメントを正しく理解し、未然に防げる職場づくりと、相談室を中心として迅速かつ適切な対応がとれるよう職場環境整備に向けてマニュアルを有効活用してください。



ハート相談室 (本文中では単に「相談室」とも表記)

- この相談室は可児市セクシュアルハラスメント相談窓口設置要綱で規定された、可児市職員のためのセクハラ防止のための窓口です。(※特定の部屋はありません。)
- 可児市役所の正職員・臨時職員であれば、男性・女性、被害者・行為者・第三者を問わず、誰でも相談できます。
- セクハラについて悩んでいること・困っていることなど相談を受けます。また、いじめやパワハラなどのセクハラ以外の相談にも応じます。
- 研修を受けた職員が相談員として、相談を受けます。
相談内容が複雑であるなど対応が困難な際には必要に応じて秘書課・衛生管理者や、外部相談窓口（アドバイザー）と相談・連携して対応します。
- 相談員には、相談者及び相談内容について守秘義務を持ちますので、プライバシーは守ります。また、事実確認を行うために、関係者へのヒアリング・調査を行うことがあります。本人の同意なく行うことはありません。安心して思っていることを話してください。
- 相談方法：面談（電話、E-Mail での相談も受けませんが、原則面談となります。）
（面談は部屋の手配をするため、事前に電話での予約をお願いします。）
- 電話受付時間：月～金 8：30～17：15
（面談は相談員の都合がつけば時間外での対応も可能です。）
- 連絡先：年度によって職員の異動等や連絡先の変更が生じるため、他の相談窓口とあわせて、年度の初めに一覧配付します。

※用語の解説

被害者：セクハラ等の被害を受けた人

行為者：セクハラ等と思われる行為をした人

相談者：窓口等に相談をした人（被害者が多いですが、行為者・第三者の場合もあります。）

1 ハラスメントとは

ハラスメントとは、

他者に対する発言・行動等が、本人の意図には関係なく、

- 相手を不快にさせること
- 相手の尊厳を傷つけること
- 相手に不利益を与えること
- 相手に脅威を与えること

を言います。

ハラスメントが原因で、職場環境が悪化したり、職員の能力発揮の妨げになるなど、多くの問題が発生します。

職場で行われるハラスメントは、被害を受けても仕事を続けることを優先させた場合には、泣き寝入りすることとなり、結果として表面化せず深刻化するケースも少なくありません。

ハラスメントで注意したいのは、「被害者が不快に感じる」など相手がどのように感じたかによって該当するという事です。

たとえば、「彼氏いるの?」という言葉が相手に不快に感じたとすれば、その発言は「セクハラ」とみなされることがあります。つまり、行為者が「そんなつもりはなかった」といっても、受け取り手の主観が重視されるため、どのような言動がハラスメントに当たるのかを理解することが大切です。

参考

現在、30以上もの「ハラスメント」が一般的に認められています。

セクシュアルハラスメント、セカンドハラスメント、パワーハラスメント、モラルハラスメント、アルコールハラスメント、ジェンダーハラスメント、アカデミックハラスメント、リストラハラスメント、テクスチュアルハラスメント、キャンパスハラスメント、スクールセクシュアルハラスメント、ドクターハラスメント、カラオケハラスメント、スモークハラスメント、ブラッドタイプハラスメント、テクノロジーハラスメント、エレクトロニックハラスメント、エイジハラスメント、シルバーハラスメント、マリッジハラスメント、スメルハラスメント、エアーハラスメント、ソーシャルハラスメント、マタニティハラスメント、レイシャルハラスメント など…

(1) セクシュアルハラスメント（セクハラ）とは

① 概念

職場のセクハラとは…

「職場における性的な言動に対する職員の対応により当該職員がその労働条件について不利益を受けること又は職場における性的な言動により職員の就業が害されること」を言います。

セクハラは性的言動が原因であることが多く、性的言動が職場からなくなれば、セクハラは起こりにくいと考えられます。性的言動を「しない、させない、見逃さない」をキーワードとして、全職員で快適な職場環境を作り上げるという意識が大切です。

参考

「職場」

職員が業務を遂行する場所を指し、職員が通常勤務している場所以外の場所であっても、出張先などの職員が業務を遂行する場所であれば職場に含まれます。

また、勤務時間外の酒席等であっても、職場の人間関係であれば、実質上職務の延長と考えられるものは「職場」に該当することが考えられます。

「性的な言動」

具体例としては次のようなものがあります。次ページのセルフチェックも参照してください。

内容	具体例
①性的な内容の発言	身体的特徴を話題にする。性的な噂を立てる。卑猥な冗談を言う。性的な経験や性生活について質問する。性的なメールを送る。
②性的な行動	身体を執拗に眺め回す。不必要に身体に接触する。性的な関係を強要する。ヌードポスター等を貼る。卑猥な写真や記事等を載せている雑誌を職場に置く。
③性別による差別意識等に基づくもの	女性だから職場のお茶汲み。男性だから苦情処理。カラオケのデュエットの強要。「おじさん、お婆さん」「デブ」「ハゲ」等の人格を認めない呼び方。

② セクハラの種類

「職場におけるセクハラ」には「対価型」と「環境型」とがあります。

① 対価型セクハラ

セクハラに抗議・拒否した為、職務上の不利益な取扱いを受けたり、その恐れを抱かせること。

具体例

- ・上司からの性的な関係の要求を拒否したため、解雇された。
- ・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った。



② 環境型セクハラ

性趣向の押し付けや、異性排除意図をもつセクハラにより、職員の能力発揮に悪影響が生じること。

具体例

- ・同僚から性的な噂を流布され、苦痛に感じ仕事が手につかなくなる。
- ・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。
- ・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。

上記具体例は一般的な事例ですが、可児市では公務員として人権の尊重・高い倫理感が求められることから、一般的な事例よりも一歩進んで、性的言動に繋がりにかねないプライベートな言動も職場から無くすような取り組みを目指しています。

③ セクハラが起こる背景・原因

- ・他者に関する関心の減少。（相手の立場や気持ちに無関心）
- ・個人の意識差。
- ・倫理観の欠如。（性的な言動の受け止め方には個人や男女間、世代間で差があることを認識せず、この位の言動は許されるだろうという勝手な思い込みをしている。）
- ・職場コミュニケーションの不足。 など

(2) パワーハラスメント（パワハラ）とは

① 概念

職場のパワハラとは…

同じ職場で働く者に対して、

- ① 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、
- ② 業務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をいう。

※厚労省「職場のいじめ、嫌がらせ問題に関する円卓会議」提言より

参考

「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」

優位性＝力関係＝逆らうことができないような関係

職場内の優位性＝職務上の地位（上司、部下など）＋人間関係、専門知識など

※上司から部下に行われるだけでなく、先輩・後輩間や同僚間などの様々な優位性を背景に行われるものも含まれる。

「業務の適正な範囲を超えて」

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、パワハラ行為には当たりません。

パワハラは、セクハラとは異なり、法的な事業主への措置義務もなく、また、整理された概念もまだないのが現状です。

一般的には「職場において、パワー（職権・影響力・専門知識・集団力）を使って、相手の人格や尊厳を侵害する言動を行うことにより、その人や周囲の人に身体的・精神的な苦痛を与え、その就業環境を悪化させること」とされています。

パワハラに該当するかどうかは、

- ① その言動が行われることになった原因は何か？
- ② その言動が行われた状況はどのようなものか？
- ③ その言動によってどのような影響が生じたのか？

などを踏まえて、慎重に判断します。

!! 但し、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、正当な意図があろうとも、相手の人格を尊重しなければなりません。

② パワハラの種類

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とは次のような行為類型に分類されます。

① 身体的な攻撃（暴行・傷害）

具体例

- ・ 大声で怒鳴る。ごみ箱を蹴る。
- ・ 机をたたいたり、書類を投げつけるなど感情的で威圧的な行為をする。
- ・ 長時間部下を机の前に立たせたまま、ミスを執拗に責める。



② 精神的な攻撃（脅迫・暴言等）

具体例

- ・ 「存在が目障りだ」「居るだけでみんなが迷惑している」などと発言する。
「仕事しない奴だと言いつらしてやる」「給料泥棒」など暴力的な言葉で責める。
- ・ 「お前は（補職名）だろ。（補職名）らしい仕事しろよ。」「お前は覚えが悪いな。バカかおまえは。もう辞めてしまえ。」などとの言辞を用いて執拗に誹謗する。



③ 人間関係からの切り離し（隔離・仲間はずし・無視）

具体例

- ・ 理由なく会議や打ち合わせに参加させない。
- ・ 発言を無視する。

④ 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、仕事の妨害）

具体例

- ・ 理由なく数日間にわたって何度も書類の書き直しを命じる。
- ・ 毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じる。
- ・ 実現不可能な期限を設定し、仕事を命じる。



⑤ 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）

⑥ 個の侵害（私的なことに過度に立ち入ること）

③ パワハラが起こる背景・原因

- ・ 人を育てよう（人材育成）という意識が欠けている。
- ・ 仕事などのストレスでイライラしている。
- ・ 職場コミュニケーションの不足。
- ・ 他者に関する関心の減少。（相手の立場や気持ちに無関心） など

2 ハラスメントをめぐる社会的動向と問題点

(1) セクハラをめぐる社会的な動向

① 男女雇用機会均等法の改正

平成 19 年改正前の男女雇用機会均等法では、セクハラに対する事業主の義務は「雇用管理上の配慮」でした。しかし、配慮さえすればよく、具体的な措置を講じる必要がないという認識が多かったため、平成 19 年に次の点で改正されました。

- ・対象が「女性労働者」から「労働者」になる。また、事業主がセクハラについて体制を講ずることが「配慮義務」から「措置義務」に変わり、具体的指針が示される。
- ・セクハラについての事業主と労働者間の紛争も、調停などの紛争解決援助制度の対象となる。
- ・措置義務違反に対する是正勧告に応じない場合は、企業名が公表される。
- ・各労働局の報告徴収に応じない場合又は虚偽の報告をした場合、20 万円以下の過料。

② 社会的な動向

男女雇用機会均等法が改正された後も、全国的に見て、都道府県労働局雇用均等室へのセクハラ相談の件数は増加傾向にあります。職場の対応を不十分として雇用均等室に相談するというケースも少なくないようです。これらは、法改正後、自分が受けているのはセクハラであり、窓口で相談できるものだという認識が社会的に浸透してきた結果、相談をする人が増加してきたためと考えられます。

(2) パワハラをめぐる社会的な動向

① 「職場のパワー・ハラスメントの予防・解決に向けた提言」の策定

厚生労働省では、平成 23 年 7 月から職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議（以下「円卓会議」という。）や円卓会議の下に設置されたワーキング・グループにおいて検討がなされ、平成 24 年 3 月に円卓会議において取りまとめられました。

② 社会的な動向

パワハラがもたらす様々な弊害への社会的な関心が高まってきており、全国的にも、都道府県労働局に寄せられる「いじめ・嫌がらせ」に関する相談や、また人事院においても、苦情相談に占めるパワハラに関する相談割合は増加する傾向にあり、パワハラが社会問題として顕在化している現状にあります。

(3) ハラスメントの問題点

① 職員の能力の発揮を妨げ、職場環境が悪化

- ・職員が個性と能力を十分に発揮できなくなり、退職に追い込まれることもあります。
- ・上司や同僚に対する信頼を失い、職場秩序や業務の遂行に支障を及ぼします。

② 人権侵害

- ・重大な人権侵害行為であり、性差別になることがあります。

③ 被害者の心身に支障

- ・恐怖感や自責感、無力感を感じ、その後の対人関係やライフプランにも影響し、PTSD（外傷性ストレス障害）等の後遺症に悩まされることもあります。

④ 組織に対する社会的評価に影響

- ・ハラスメントのある組織として、社会的評価（信用）の低下を招きます。

3 ハラスメントをなくすためには

(1) ハラスメントをしないためには

「そんなことを言い出すとすべてがセクハラになってしまう」「どこからどこまでがセクハラか判断できない」と言われます。身体に触れたり、性的な話をしたりせずに、お互いを尊重しあいながらコミュニケーションをとることができれば、セクハラにはなりにくいと考えられます。また、パワハラについても、業務上の命令や指導なのかパワハラなのか画一的な線引きができない難しい問題です。言動の受け止め方には個人差があり、親しさを表すつもりでも、相手にとっては不快なことがありますし、やめてほしいと思っても仕事や人間関係を気にしてその意思表示ができないこともあります。

ハラスメントをしないためには、上司も部下も同じ職場で働くもの同士、職員一人ひとりがお互いを大切に、職場環境をよくしていこうとする意識が大切です。日頃から上司も部下もお互いにコミュニケーションを大切に、職場全体で、職員一人ひとりがハラスメントになり得る言動を認識し、ハラスメントが生じないように、全体で取り組むことが必要です。

(2) ハラスメントをさせないためには

皆が行為者・被害者にならないために、ハラスメントとなり得る言動をしていたら改め、周囲でそういった言動があったら相手に伝えたり、またはハート相談室に相談しましょう。相手に伝える際は、もしできるなら、早い時期にその場で「それはハラスメントになりませんか」と明るく伝えると、深刻化を防げるにつながります。

ハラスメントを受けたと感じた本人が、ノーの意思表示をできないことがあります。その場合は、周りの職員が代わりに相手に伝えましょう。

(3) 管理職の役割

管理職は職場において、ハラスメントを防止するために、以下の点に留意する必要があります。

① 部下の健康状態の把握

部下が、ハラスメントに対して、人格を傷つけられる、疎外感を持つなどにより、過度の心理的負担を受け、心身の健康を損なう場合があることを認識することが大切です。

② ハラスメントになり得る言動の認識

ハラスメントは、業務上の命令や指導を通して起こることが多いため、特に管理職は、ハラスメントになり得る言動を認識し、自らハラスメントを起こさないようにしなければなりません。

③ コミュニケーションを図り、良好な職場環境を作る

職場間のコミュニケーションが図られているか、ハラスメントが起きていないか、日頃から目を配り、良好な職場づくりに勤めることが必要です。

④ 被害者へ声を掛ける、相談にのる

管理職は、ハラスメントに関する問題を見聞きした場合には、状況を確認しながら、職員へ声を掛けたり、相談にのったり、また、場合によっては、加害者である職員に注意を促したり、被害者である職員の了解を得て、人事担当課へ相談したりする必要があります。

4 懲戒処分について

「可児市職員懲戒等取扱規程（以下「規程」という。）第12条（懲戒処分）別表（13）セクシュアル・ハラスメントおよび別表（14）パワー・ハラスメント」では、違反行為に対して、次の処分が挙げられています。

可児市職員懲戒等取扱規程 別表（第12条、第13条関係）より

		違反行為	懲戒処分の種類
1 一般サービス 関係	(13) セクシュアル・ ハラスメント	ア 暴行若しくは脅迫を用いてわいせつな行為をし、又は職場における上司、部下等の関係に基づく影響力を用いることにより強いて性的関係を結び若しくはわいせつな行為をした職員	免職または停職
		イ わいせつな言辞、性的な内容の電話、性的な内容の手紙又は電子メールの送付、身体的接触、つきまとい等の性的な言動（以下「わいせつな言辞等の性的な言動」という。）を執拗に繰り返したことにより相手を強度の心的ストレスの重積による精神疾患に罹患させた職員	免職または停職
		ウ わいせつな言辞等の性的な言動をしたことにより相手を強度の心的ストレスの重積による精神疾患に罹患させた職員	停職または減給
		エ 相手の意に反して、わいせつな言辞等の性的な言動を繰り返した職員	停職または減給
		オ 相手の意に反して、わいせつな言辞等の性的な言動を行った職員	減給または戒告
	(14) パワー・ハラス メント	他の職員に対し、職務上の地位や人間関係等の職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的若しくは身体的な苦痛を与え、又は職場環境を悪化させる行為等を行った職員	免職、停職、減給 または戒告

処分については規程に基づき、可児市職員懲戒審査委員会で、審査・処分の決定をします。

また、懲戒処分に該当しない場合でも、よりよい職場環境のため、意識改革研修や文書による今後の行動報告など再発防止措置をとることがあります。

5 ハラスメントに関する相談など

(1) 自分がハラスメントを受けていると感じたら

● まずは誰かに相談しましょう

ハート相談室や他の相談窓口、職場の上司、身近な信頼できる人等に相談しましょう。被害者をほかに出さないためにも、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。

● 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など記録をつけ、相談する際に事実と自分の要求を説明できるよう整理しておくことも大切です。

ハラスメントを行う相手が悪いのに、「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います。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、セクハラ（性的言動）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。黙ったままや無視は、状況が改善されるどころか、逆にエスカレートすることもあります。

(2) 周囲の人がハラスメントを受けた場合

● 被害者に声かけをしましょう

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、声をかけて相談しやすくすることも大切です。

● 行為者への注意や、上司・相談室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、上司や相談室に相談するというのも大切です。相談室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。

● 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ると共に、その後の行動をとるきっかけにもなります。

なお、相談を受けた場合の対応は、「7 相談を受けるあたって」でも紹介しています。相談を受けた内容は他の人に話さないようにプライバシーを守ってください。

(3) 可児市役所の職員相談窓口

可児市役所の職員が利用できる相談窓口は次のとおりです。秘密は厳守され、相談者・事実関係の確認に協力した方に不利益な取り扱いはい行いませんので、困っていることがあれば、安心して話をしてください。どの窓口も無料で相談することができます。

相談窓口は、職員の異動や連絡先の変更が考えられるため、連絡先は年度の初めに一覧配布します。このマニュアルの最後に閉じて、最新の連絡先がわかるようにしておいてください。

職員相談窓口一覧

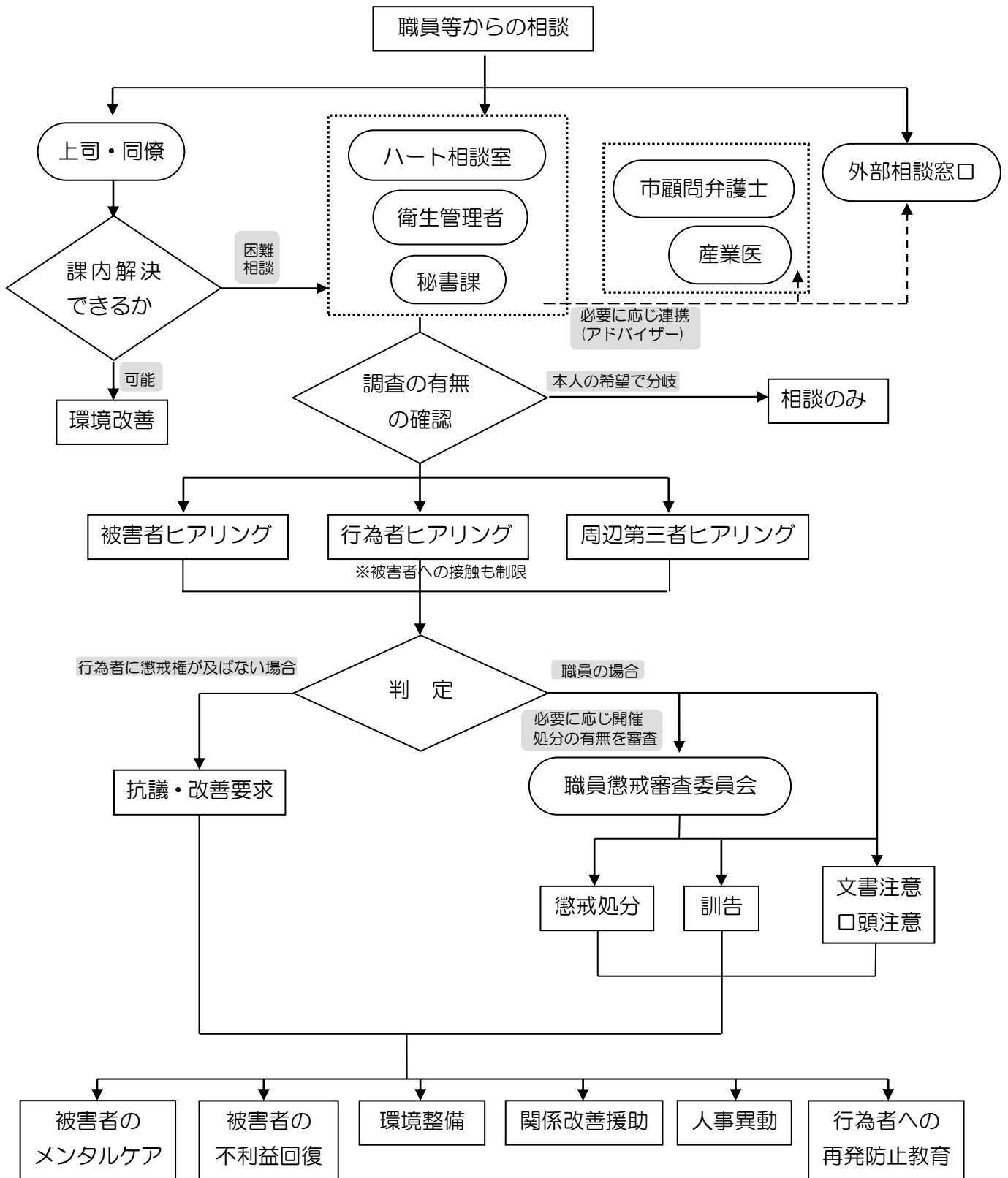
内部相談窓口

名称	内容
ハート相談室	2 ページで紹介している相談室で、職員であれば誰でも利用できますので、悩んでいることがあれば相談してください。原則面談ですが特定の部屋はありませんので、まずは電話か E-mail でアポイントをとってください。
衛生管理者	体調面・精神面で不安がある場合には、保健師の専門的な知識の下、相談に応じます。
上司・同僚	あなたの上司や同じ職場の方です。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・相談しやすい方がいれば相談してみましょう。また、あなたも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、相談室を紹介してください。
秘書課人事係	人事担当の係です。ハラスメントに限らず広く相談を受けます。ケースが複雑な場合など、相談員や衛生管理者と連携して調査を行うこともあります。

外部相談窓口

名称	内容
労働基準局雇用環境・均等室	岐阜労働局内にある雇用環境・均等室です。 岐阜市金竜町 5-13 岐阜合同庁舎 4階 058-245-1550 平日 8:30~17:15
岐阜県男女共同参画プラザぎふ・共生サロン	県民ふれあい会館の岐阜県男女共同参画プラザ主催の電話相談です。 岐阜市藪田南 5-14-53 県民ふれあい会館 2 棟 3 階 058-278-0858 日~木 9:00~12:00、13:00~17:00
可児市 男女共同参画サロン・法律相談	可児市文化創造センター ala で行っている可児市人づくり課主催のサロンと法律相談です。 ※法律相談は人づくり課で事前の予約が必要です。 可児市下恵土 3433-139 可児市文化創造センター ala サロン、法律相談いずれも 毎月 1 回 土曜日 13:00~16:30
岐阜地方法務局 美濃加茂市局	各法務局では、人権相談を行っており、相談することができます。 美濃加茂市本郷町 7-4-16 0574-25-2400
共済組合 健康ホットライン 24	電話による健康相談サービスや、メンタルヘルス相談を受けられます。 ※共済組合に加入している職員のみ利用可。 0120-783-069・年中無休
地域生活支援センター ひびき	のぞみの丘ホスピタル内の地域生活支援センターです。 日常生活を送る上の悩みや不安などを、常駐の精神保健福祉士に気軽に相談できます。 美濃加茂市蜂屋町上蜂屋 3555 0574-25-1294
一般財団法人 日本産業カウンセラー協会	ストレスや悩みについて、産業カウンセラーによる面談を受けられます。 ※面談の日程は、人事担当課が調整します。
メンタルサポート オフィス「アガペ」	ストレスや悩みについて、心理カウンセラーによる面談を受けられます。 原則、偶数月の第 4 火曜日に実施しますが、面談の日程は人事担当課が調整します。

6 相談対応の標準的な流れ



上記フローチャートは、相談が寄せられた場合の標準的な流れです。ケースによっては必ずしもこの通りに進むとは限りません。調査等でどうしても時間がかかってしまう場合は、相談者に進捗状況と時間がかかる旨の説明をします。

7 相談を受けるにあたって

ここから先は、相談を受ける側についての体制や心構え等についての記載になります。相談室では原則このような体制で相談に臨みます。被害者等から相談を受けた人は、配慮ある対応ができるように、また管理職はよりよい職場管理のために、これ以降も参考にしてください。

(1) 相談窓口の重要性

相談窓口は本人を被害から救う以外に、次のような重要な役割を持っています。

① 被害の拡大防止・抑止力

- 窓口の周知は、初期段階の対応や、深刻化する前の解決がしやすくなります。
- 対応が迅速であればハラスメント防止の明確な姿勢を示し、相談体制の信頼を深めます。

② 職場環境の整備

- 被害者や周りの職員を嫌な気分にして職場全体の士気が低下することを防ぎます。
- ハラスメントは個人間の問題ではなく、労働環境悪化や人的損失の面で組織管理上の問題であり、組織管理におけるリスクマネジメントです。

被害者が相談室に相談をすることで、被害者本人だけでなく職場環境全体の改善になりますので、あきらかな被害がない場合でも、今後の予防的観点から、気になったことをその都度相談してもらうことが重要です。

(2) 信頼関係の構築

相談者は、「相談員はどんな人だろう、些細なことと思われるかも、相談して解決するだろうか」と不安な思いで相談をします。また、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、誰しもが周囲と良好な関係を築く要素になります。

① 日常の行動

相談を受ける側であることを、常に堅苦しく思う必要はありませんが、日頃からむやみに他言しない、他人のうわさ話に加わらない、話しやすいなどの印象があれば、周囲の人は相談しやすいはずで

② 第一印象

人は第一印象でその人を判断すると言われ、その多くを決めるのは表情です。リラックスした穏やかで友好的な表情で迎えることが、信頼関係を構築していくための第一歩です。面倒だと思って対応すれば、顔に現れ、相談者からの印象は悪くなります。

③ 相談者を信頼し、思いを受け止める

相談内容に、大げさ、不自然、理解しがたい点があったとしても、まず相談者が感じている内容を受け止めてください。相談は調査とは異なり、裁いたり判定したりする場ではありません。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をしてください。

④ 被害者を責めたり、批判しない

被害者は上下関係や職場内の雰囲気や気にするあまり、拒否をしづらい状況で被害にあうことも多いです。「どうして拒否しなかったのか」「そんなことはたいしたことではない」と被害者を責めることは厳に慎み、被害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てください。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、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。

⑤ 迅速な対応を心掛ける（初期対応の重要性）

自分の仕事が忙しい時期に相談を受けると、ついつい後回しになってしまうかもしれません。しかし、相談者は耐えられるギリギリの状態でも勇気を振り絞って相談に来ているものととらえ、一人の人間を助けるための最優先の仕事だと思って迅速な対応を心掛けてください。

ハラスメントは、初期対応がもっとも重要で、相談者が相談を受ける側に不信感・絶望感を持ってしまうと、相談者は相談を受ける側や組織に対しても許せない思いを持ってしまいます。

(3) 相談体制の検討

① 相談を受ける側の体制

相談内容が非常に複雑または深刻で、対応が困難な場合は、他の相談員や衛生管理者、人事担当職員等と同席・連携しての対応も視野に入れてください。

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の相談員等に話をすることはしないでください。

※ 心的外傷を受けたり動揺が激しいなど、被害が深刻な場合、精神ケアの専門機関の受診が必要な場合がありますので、本人の了承をとり、秘書課に相談してください。

② 相談する側の体制

セクハラへ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、次回の相談には本人が来るように説得してください。

③ 相談方法

電話やメールで相談も寄せられますが、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、やりとり中の誤解や、相手の意向をはっきりと確認できないことが多く、後々のトラブルの原因になります。面談であれば、相手の表情や態度など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。

(4) 面談の設定

相談者との面談する際には、次の点に留意してください。

① 場所

面談場所を常時確保しておくことは設備上困難であり、また特定の場所に固定すると、その場所に行くことで相談者だと思われてしまうことを好まない人もいるため、その都度、会議室や相談室、応接室など遮断された空間を確保して面接場所としてください。どうしても適当な場所が見つからない場合は、秘書課に相談してください。

適した場所の条件 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

② 時間

他人に知られたくない場合は、時間外など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てください。

また、1回の相談で何時間も行うのは、お互いに集中力が続かず、決して望ましいとはいえません。1回あたりの相談は1時間～1時間半、長くても2時間くらいを目安にし、1回で終わらない場合は2回に分けて行うことも考えてください。

③ 人数

相談を受ける場合は、原則二人となります。他の相談員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に、複数対応で面談をしてください。

(5) 対応方針の明示・確認

① 相談者の意向の確認

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、セクハラがさらにひどくならないか不安に思っています。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てください。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。

② 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。安心して話をしてもらえるよう、この場の内容を他言しないことを説明してください。

③ 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、行為者ヒアリング等の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、行為者から被害者への報復防止措置をとれないことが第一です。被害者が誰か分からないまま行為者ヒアリングをすれば、行為者は被害者に心当たりがあるため報復措置をできますが、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、そのなかでできることを一緒に考えるようにしてください。

④ 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。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・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必要です。

ただし、自分の知らないことについては、「それは私にはわからない」と言うのではなく、「その点については一緒に調べましょう」などと寄り添う姿勢を取ってください。

(6) 記録の管理

ヒアリング中は自分のメモでもよいですが、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てください。この記録は、今後の行為者ヒアリング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せん。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。保管にあたっては、他人の目に入るようなことが絶対にないよう厳重な管理をしてください。

(管理例)・記録等は他人に見られないよう、鍵のかかる場所に保管し、短時間でも机の上に置きっぱなしにしない。

- ・パソコンには原則保存しない。一時的に保存する場合はパスワードで保護し、要件が済み次第、速やかに消去する。
- ・印刷は必要最小限にし、不要になった書類はシュレッダーにかける。

(7) 事実の確認

被害者の訴えを聴き終えたら、事実確認の必要がある場合があります。そのためには、被害者から同意を得たうえで、行為者、場合によっては周辺の第三者からのヒアリングをすることになります。

① 行為者からのヒアリング

行為者とされた人物が、自分の行為はセクハラにあ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る場合があります。ヒアリングは客観的な事実確認に努め、虚偽や隠ぺいは許さないという毅然とした態度で臨むことは当然ですが、ヒアリングは職場環境をよりよくするためのものであり職員全員の協力が必要です。最初から悪者扱いするような態度は慎み、被害者に対応する際と同様十分相手を尊重してヒアリングをしてください。

また、行為者には、被害者にこの件に関して直接接すること（取り下げるよう話す、謝罪する等）を禁止する旨を必ず伝えてください。

② 周辺（第三者）からのヒアリング

当事者間で、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には、第

三者から話を聴くこととなります。調査協力による不利益は一切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他言しないことを求めます。

(8) 問題解決のための対応

① 相談者の意向の再確認

調査に時間がかかった場合は、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には、必ず相談者の意向を再確認します。

② 進捗状況の報告

予想したよりも調査に時間がかかる場合は、相談者に連絡して、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などの措置をとることが必要になってきます。

③ 改善措置

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、ハート相談室や秘書課が、再発防止を含めてそのケースにあった必要な措置をとります。

8 ハラスメントセルフチェック

次に挙げるのはセクハラとされた例や、労働基準局に相談が寄せられた例です。不快に感じるかどうかは、個人間、男女間、世代間でも受け止め方に差はあり、これらのものが必ずしも不快に思わないこともありますし、逆にこれらよりも軽い内容で大変不快に思うこともあります。

自らの言動を振り返る為の資料としてセルフチェックをしてみましょう。なお、女性がセクハラの実害者となったり、同性間でもセクハラになることがあります。

(1) セクシュアルハラスメント (セクハラ)

(1) 発言の例

- 性的な体験等の会話をしたり、性的にふしだらだという噂話をした。
- 恋人がいないことや結婚しない理由を聞いた。
- 「キミかわいいね」「美人だね」と容姿を褒めた。
- 「ハゲ」「更年期か?」「子どもはまだか」など身体的特徴や性的な事柄に関わる発言をした。

(2) 不必要に体に触れたとされた例

- コミュニケーションとして、「お疲れ様」と肩や背中に手を置いた。
- 「髪を切ったね」「色白だね」言って髪や腕を触った。
- すれ違い様に冗談で背中や脇腹を突いたり、抱きついた。
- 物を渡す際にさりげなく手に触れた。

(3) 交際や性的関係を強要していると言われた例

- 業務上必要もないのに年齢、メールアドレスや携帯番号などの個人情報を聞いた。
- 二人きりでの食事に誘った。
- 「何してるの?今どこにいるの?」など行動を詮索するようなメールを送る。
- 「好きだ」、「付き合っていて欲しい」等のメールを送る。

(4) 就業意欲を低下させる不快な言動とされた例

- 特定の職員の身体をじろじろ見ている。
- ノード写真を見せて感想を求めた。
- 職場で恋人とイチャイチャした。
- 「男はだらしない」「お茶は女性がいれるもの」等のジェンダー的な発言があった。

上記は一般的な事例ですが、可児市では公務員として人権の尊重・高い倫理観を求められることから、性的言動に繋がるプライベートな言動も無くす取り組みを目指しています。

- 例) 仕事とは関係ないプライベートな話をしたり、誰と誰が付き合っている等の噂話をした。
- 相手のプライバシーを詮索した。
 - 好きな芸能人の話をした。
 - 業務上必要のない写真等を机に置いた。
 - 「〇〇ちゃん」と職員の下の名前をちゃん付けで呼んだ。

パワハラに該当するような言動をしている場合でも、自分では、部下を指導しているだけであるとか、部下のことを思って言っているにすぎないとか、自分自身がどのような言動をしているのか気がつきにくいものです。

次の内容をチェックしてみて、自分がパワハラを行っていないかどうか確認してみましょう。

(2) パワーハラスメント (パワハラ)

(1) 言動のチェック

- 「死んでしまえ」、「給料泥棒」などと、人格を否定するような叱り方をしていませんか。
- 執拗に資料の書き直しなどを命じていませんか。
- 皆の前で部下を叱責していませんか。
- 部下の意見に対して、意に沿うまで怒鳴っていませんか。
- 部下に物を投げ付けたり、部下の前で書類を机に叩きつけたりしていませんか。
- 部下にミスを転嫁していませんか。
- 部下にとって無理な仕事を指示していませんか。
- 週休日出勤することを強要していませんか。
- 部下に業務の説明をせず、無視していませんか。
- 部下の役職に見合わない業務を与えていませんか。
- 部下に私用を強要していませんか。

(2) 意識のチェック

- 人の心の痛みを感じ取れますか。
- 部下に対して厳しく、上司に対しては自己主張を抑えていませんか。
- セルフコントロールできていますか。
- 部下に対する好き嫌いが激しくありませんか。
- 部下の成功にねたみを感じませんか。
- 部下の功績に対して素直に褒めることができますか。
- 厳しく叱ることはいわゆる親心であると考えていませんか。
- 部下が迷っているときに方向性を示すなどの助言ができますか。
- 自分の考えだけにこだわりすぎていませんか。
- 仕事以外のことで部下をコントロールしようとしていませんか。

職員一人ひとりがハラスメントを正しく理解し

良好なコミュニケーションに満ちた、よりよい職場環境を作っていきます

