

ハラスメント 予防・対応マニュアル

目次

I	はじめに	
1	ハラスメントが職員や職場に及ぼす影響	2
2	行為者に対する措置	2
3	不利益な取り扱いの禁止	2
II	職場におけるハラスメント	
1-1	パワーハラスメントとは	3
1-2	パワーハラスメントの代表的な言動の類型	4
2-1	セクシュアルハラスメントとは	7
2-2	セクシュアルハラスメントの類型	7
3-1	妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントとは	9
3-2	妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントの類型	9
III	職員が留意すべき事項	
1	ハラスメントをしないためには	12
2	ハラスメントをさせないためには	12
3	自分がハラスメントを受けていると感じたら	13
4	周囲の人がハラスメントを受けていると感じたら	13
5	管理職の役割	13
6	組織としての対応	14
IV	相談体制	
1	利用できる相談窓口	15
2	相談対応の標準的な流れ	17
3	相談を受けるにあたって	18

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
第三次改訂版	:	令和5年4月

I はじめに

職員は、ハラスメントをしてはなりません。

すべての職員が、互いの人格を尊重し合い、公務能率の向上を図るとともに、働きやすい良好な職場環境づくりを促進することを目的とし、本マニュアルを整備します。

職員一人ひとりがハラスメントに対する正しい認識を持ち、未然に防げる職場づくり、相談窓口を中心とした迅速かつ適切な対応ができるよう、本マニュアルを有効活用してください。

1. ハラスメントが職員や職場に及ぼす影響

○ 職員に対する影響

- (1) 名誉、プライバシーなど個人の尊厳を害します。
- (2) 職務の能率が低下します。
- (3) 精神や身体を健康を害します。
- (4) ハラスメントに耐えきれずに退職せざるを得なくなることもあります。

○ 職場に対する影響

- (1) 職場の人間関係を悪化させます。
- (2) 職場の士気を低下させます。
- (3) 職場の秩序を乱します。
- (4) 公務の信頼性を失墜させます。

2. 行為者に対する措置

ハラスメントの態様によっては信用失墜行為、全体の奉仕者たるにふさわしくない非行などに該当して、懲戒処分の対象となります。さらに、加害者には、脅迫や侮辱などの法的罰則が適用される場合があるほか、不法行為又は名誉毀損により損害賠償責任を負うことがあります。

3. 不利益な取り扱いの禁止

相談したこと、事実関係の確認に協力したことなどを理由として、当該職員に不利益な取り扱いを行ってはなりません。

II 職場におけるハラスメント

1-1. パワーハラスメントとは

職場におけるパワーハラスメントは、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 職員の就業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、客観的にみて、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蓋然性が高い関係を背景として行われるものを指します。

- 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、又はその態様が相当でないものを指します。

- 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當な言動
 - ・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

★ こ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（※）、行為者の関係性等）を総合的に考慮することが適当です。

その際には、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など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。

※「属性」・・・(例) 経験年数や年齢、障害がある、外国人である 等

「心身の状況」・・・(例) 精神的又は身体的な状況や疾患の有無 等

③「就業環境が害される」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、就業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就業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。

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す。

なお、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回でも就業環境を害する場合があります。

1-2. パワーハラスメントの代表的な言動の種類

職場におけるパワーハラスメントの状況は多様ですが、代表的な言動の種類としては以下の6つの種類があり、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。

なお、以下の例については、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。

代表的な言動の種類	該当すると考えられる例	該当しないと考えられる例
(1) 身体的な攻撃 (暴行・傷害)	① 殴打、足蹴りを行う ② 相手に物を投げつける	① 誤ってぶつかる
(2) 精神的な攻撃 (脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい暴言)	① 人格を否定するような言動を行う※1 (相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。※2) ② 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す ③ 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す ④ 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	① 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 ② 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、一定程度強く注意をする
(3) 人間関係からの切り離し (隔離・仲間外し・無視)	① 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 ② 一人の職員に対して同僚が集団で無	① 新規に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を実施する ② 懲戒規定に基づき処分を受けた職員

	視をし、職場で孤立させる	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
(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)	① 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 ② 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 ③ 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	① 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 ② 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
(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)	① 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 ② 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	① 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
(6) 個の侵害 (私的なことに過度に立ち入ること)	① 職員を職場外でも継続的に監視したり、無断で私物の写真撮影をしたりする ② 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暴露する	① 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 ② 職員の了解を得て、当該職員の機微な個人情報(左記)について、必要な範囲で人事部門の担当者に伝達し、配慮を促す

※1 外国人であること、特定の国・地域の出身や特定の国・地域にルーツがあること等についての侮蔑的な言動も含まれます

※2 相手の性的指向・性自認の如何は問いません。また、一見、特定の相手に対する言動ではないように見えても、実際には特定の相手に対して行われていると客観的に認められる言動は含まれます。なお、性的指向・性自認以外の職員の属性に関する侮辱的な言動も、職場におけるパワーハラスメントの3つの要素を満たす場合には、これに該当します。

パワーハラスメントの発生の原因や背景には、職員同士のコミュニケーションの希薄化などの職場環境の問題があると考えられます。このため、これらを幅広く解消していくことが、職場におけるパワーハラスメントの防止の効果を高める上では重要です。

【参考】「性的指向・性自認・性的少数者・LGBT」について

専門家によると、「性的指向・性自認は、人間一人ひとりの人格に不可欠な「性のあり方」であるとともに、性に関する尊重すべき個性であり、趣味・嗜好の問題ではなく、また、変更が難しく、変更する必要もないもの」とされています。

● 性的指向 (Sexual Orientation) とは

人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするかを表すものであり、具体的には、恋愛・性愛の対象が異性に向かう異性愛、同性に向かう同性愛、両性に向かう両性愛などを指す。

● 性自認 (Gender Identity) とは

性別に関する自己意識のことをいう。

● 性的少数者とは

性的指向あるいは性自認に関するマイノリティのこと。

L : Lesbian (レズビアン)

同性を好きになる女性

G : Gay (ゲイ)

同性を好きになる男性

B : Bisexual (バイセクシュアル)

性別に関わらず、異性を好きになることもあれば同性を好きになることもある人

T : Transgender (トランスジェンダー)

出生届の性別と、自認する性別が一致していない人

※性的少数者は、上記の「L」「G」「B」「T」に限られません。

2-1. セクシュアルハラスメントとは

職場におけるセクシュアルハラスメントは、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たり、「性的な言動」により就業環境が害されることをいいます。

「性的な言動」とは

性的な内容の発言および性的な行動を指します。

例 ①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

②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

性的な言動を行う者は、上司、同僚に限らず、他の事業主が雇用する者等もなり得ます。男女とも行為者にも被害者にもなり得ますし、異性に対するものだけではなく、同性に対するものも該当します。また、被害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。

2-2. セクシュアルハラスメントの類型

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、その職員が昇進・昇格の対象からの除外、雇用契約の更新拒否、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です。

- 例
- ・事務所内において上司が会計年度任用職員に対して性的な関係を要求したが、拒否されたため、その職員を解雇すること。
 - ・事務所内において上司が日頃から部下に係る性的な事柄について公然と発言していたが、抗議されたため、その職員を昇進の対象から除外すること。

「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などその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です。

- 例
- ・事務所内において上司が職員の腰、胸などに度々触ったため、その職員が苦痛に感じてその就業意欲が低下していること。
 - ・同僚が職員に係る性的な内容の情報を意図的かつ継続的に流布したため、その職員が苦痛に感じて仕事が手につかないこと。
 - ・職員が抗議を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、それを見た職員が苦痛に感じて業務に専念できないこと。

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斟酌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、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、一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。また、男女の認識の違いにより生じている面があることを考慮すると、被害を受けた職員が女性である場合には「平均的な女性労働者の感じ方」を基準とし、被害を受けた職員が男性である場合には「平均的な男性労働者の感じ方」を基準とすることが適当です。

性別役割分担意識に基づく言動は、「ハラスメントの発生の原因や背景」となり得ますので、このような言動をなくしていくことがセクシュアルハラスメントの防止の効果を高める上で重要です。

性別役割分担意識に基づく言動の例としては、以下が考えられます。

- ① 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」などと発言する。
- ② 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌等を強要する。

性別役割分担意識に基づく言動そのものがセクシュアルハラスメントに該当するわけではありませんが、セクシュアルハラスメントの発生の原因や背景となり得るため、こうした言動も含めてなくしていく必要があります。

3-1. 妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントとは

職場における妊娠、出産、育児または介護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、育児または介護休業等（以下「制度等」という。）の利用に関する言動）により、妊娠・出産した「女性職員」や制度等の利用を申出・取得した「男女職員」の就業環境が害されることです。妊娠の状態や制度等の利用等と嫌がらせとなる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。なお、業務分担や安全配慮等の観点から、客観的にみて、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。

※「制度等」には、産前休業その他の妊娠又は出産に関する制度又は措置、育児休業、介護休業等の制度又は措置が含まれます。

「業務上の必要性」の判断

部下が休業するとなると、上司は業務の調整を行う必要があります。妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、職員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、「業務が回らないから」といった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。しかし、ある程度調整が可能な休業等（例えば、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。

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ので注意してください。

3-2. 妊娠、出産、育児または介護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」

制度等の利用に関する言動により就業環境が害されるものをいい、以下のようなものが対象となります。

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

職員が、制度等の利用の請求等をしたい旨を上司に相談したことや制度等の利用の請求等をしたこと、制度等の利用をしたことにより、上司がその職員に対し、解雇その他不利益な取扱いを示唆することです。

(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

以下のような言動が該当します。

- ①職員が制度の利用の請求をしたい旨を上司に相談したところ、上司がその職員に対し、請求をしないように言うこと。
- ②職員が制度の利用の請求をしたところ、上司がその職員に対し、請求を取り下げよう言うこと。
- ③職員が制度の利用の請求をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚がその職員に対し、繰り返し又は継続的に、請求をしないように言うこと。

④職員が制度利用の請求をしたところ、同僚がその職員に対し、繰り返し又は継続的に、その請求等を取り下げよう言うこと。

(3) 制度等を利用したことにより嫌がらせ等をするもの

職員が制度等の利用をしたところ、上司・同僚がその職員に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をするをいいます。「嫌がらせ等」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。

「状態への嫌がらせ型」

女性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就業環境が害されるものをいいます。

以下のようなものが対象となります。

(1) 解雇その他不利益な取扱いを示唆するもの

女性職員が妊娠等したことにより、上司がその女性職員に対し、解雇その他の不利益な取扱いを示唆することです。

(2) 妊娠等したことにより嫌がらせ等をするもの

女性職員が妊娠等したことにより、上司・同僚がその女性職員に対し、繰り返し又は継続的に嫌がらせ等をするをいいます。

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の具体例

○「制度等の利用」に関する言動の例

(1)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。

(2)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。

(3)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。

※(2)や(3)のように、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」に関する言動の例

(1)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。

(2)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。

(3)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。

※(1)から(3)のような配慮については、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、客観的にみて、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。

妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントの発生の原因や背景には、妊娠、出産、育児または介護休業等に関する否定的な言動（不妊治療に対する否定的な言動を含め、他の女性職員の妊娠・出産等の否定につながる言動や制度等の利用否定につながる言動で、当該女性職員に直接言わない場合も含まれます。また単なる自らの意思の表明を除きます）が頻繁に行われるなど、制度等の利用や請求をしにくい職場風土や、制度等の利用ができることについて職場内での周知が不十分であることが考えられます。制度等を利用する本人だけでなく全職員に理解を深めてもらうとともに、制度等の利用や請求をしやすくするような工夫をすることが大切です。

妊娠、出産、育児または介護休業等に関する否定的な言動は、本人に直接行われない場合も含まれます。例えば、夫婦が同じ職場に勤務している場合に、育児休業を取得する本人ではなく、その配偶者に対して否定的な言動を行うことは、妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメントの発生の原因や背景になり得る行為です。

Ⅲ 職員が留意すべき事項

1. ハラスメントをしないためには

ハラスメントをしないようにするためには、職員一人ひとりが次の事項の重要性について十分認識することが必要です。

- お互いの人格を尊重しあうこと。
- お互いが仕事を進める上での大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- 性別により差別しようとする意識をなくすこと。

また、次の事項について十分留意して行動することが必要です。

- (1) ハラスメントは、人によって受け止め方が異なるので、受け止める相手の立場に立って判断すること。
- (2) 相手が拒否し、または嫌がっていることが窺われる場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- (3) ハラスメントを受けた者が、職場の人間関係等を考え、拒否や抗議をすることができないことなど、相手からいつも明確な意思表示があるとは限らないこと。
- (4) 職場におけるハラスメントだけでなく、職場の人間関係がそのまま持続する歓迎会等の酒席のような場において、職員が他の職員にハラスメントを行うことは、職場の人間関係を損ない勤務環境を害するおそれがあることから、勤務時間外におけるハラスメントについても十分注意する必要があること。
- (5) 職員間のハラスメントだけでなく、行政サービスの相手方、契約の相手方など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や、委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者等に対しても、ハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。
- (6) 電話、ファックス、電子メール等により、恐怖心や精神的苦痛を与えることもハラスメントに該当するものであること。

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、相談窓口(P.15 IV-1「利用できる相談窓口」参照)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、深刻化を防ぐことにつながります。

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もあります。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. 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。

4. 周囲の人がハラスメントを受けていると感じたら

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・相談窓口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、上司や相談窓口相談するというのも大切です。相談窓口では被害を受けている人だけではなく、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、「IV 相談体制」の「3. 相談を受けるにあたって」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。

5. 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努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、場合によっては、行為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ことが必要です。

6. 組織としての対応

(1) 他の事業主の雇用する労働者等からのハラスメント

職員が他の事業主の雇用する労働者等からハラスメントを受けたとされる場合には、事業主に対し、必要に応じた対応を求めます。

(2) 行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）

職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動が、当該言動を受ける職員の担当する業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合には、組織として対応します。

(3) 他の行政機関との連携

職員が他の行政機関の職員からハラスメントを受けたとされる場合には、行為者とされる職員の任命権者に対し、調査を要請するとともに、必要に応じて指導等の対応を行うよう求めます。

また、他の任命権者から同様の調査や対応を行うよう求められた場合には、必要な協力を行います。

IV 相談体制

1. 利用できる相談窓口

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行いませんので、安心して話をしてください。ハラスメントが現実^に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微妙な場合であっても、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。

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綴じて、最新の連絡先がわかるようにしておいてください。

○ 相談窓口

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が。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。
 ハート相談室	次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。
心理カウンセラー	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。面談の日程は、人事担当課が調整します。 ※原則、偶数月の第1水曜日に実施
人事課	人事担当課です。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等と連携して調査を行うこともあります。

○ その他の相談窓口

可茂広域公平委員会 (事務局：可児市監査委員事務局)	職員の勤務条件に関する措置の要求および職員に対する不利益処分を審査し、必要な措置を講ずる行政委員会です。
-------------------------------	--



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の相談を受けます。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、必要に応じて人事課・衛生管理者等と相談・連携して対応します。
- 相談員は、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が、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 での相談も受けますが、原則面談となります。）

※部屋の手配をするため、事前に電話や E-Mail でご連絡をお願いします。

受付時間

月～金 8：30～17：15

※祝日、年末年始を除きます。

※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。

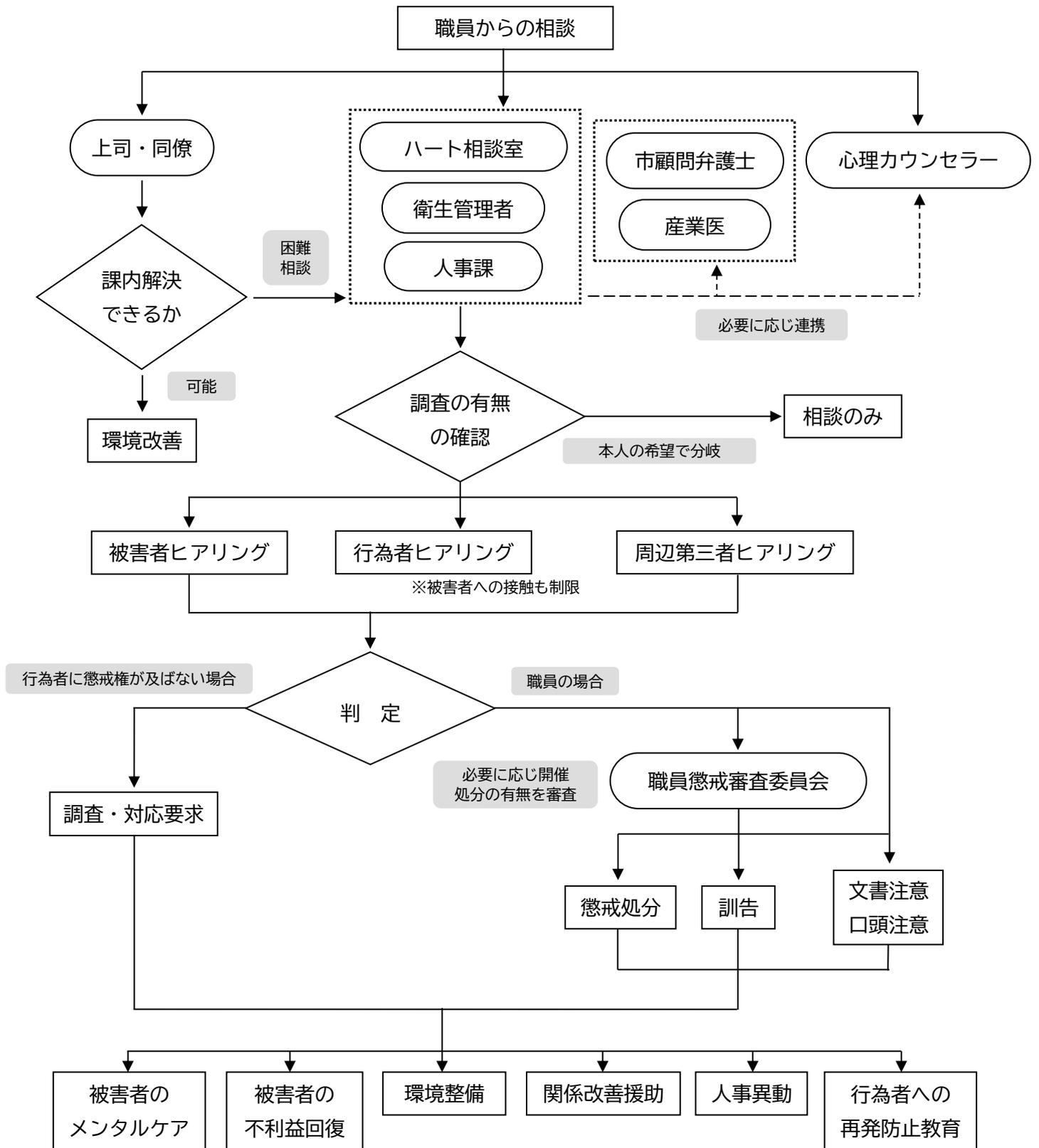
※用語の解説

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。）

2. 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。

3. 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。相談窓口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。

被害者が相談窓口で相談をすることで、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、誰しもの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す。

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にとらえ、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の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、人事課に相談してください。

② 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、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

電話やメールでの相談も可能ですが、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施設上困難であり、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可能性があり、それ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談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、人事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、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が行われる可能性が生まれてしまいますが、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覚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必要があります。

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。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ら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、事実確認が必要な場合があります。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。事実確認は迅速かつ正確に行ってください。

① 行為者からのヒアリング

行為者とされた人物が、自分の行為はハラスメント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い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

事実確認ができた場合には、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、人事課等が、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。