

「荒川区職員のハラスメントの防止及び対応に関する基本方針」運用要領

第1 ハラスメントとは

ハラスメントとは、「セクシュアルハラスメント」、「パワーハラスメント」及び「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」のほか、個人の人格若しくは尊厳を侵害する行為全般をいう。

1 セクシュアルハラスメントとは

他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動をいう。

(I) 用語の定義

(1) 「他の者を不快にさせる」

職員が他の職員を不快にさせること、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及び職員以外の者が職員を不快にさせることをいう。

(2) 「職場」

職員が職務に従事する場所をいい、庁舎をはじめ職員が通常勤務を遂行する場所以外の場所及び親睦会の宴席その他の実質的に職場の延長線上にあるものを含む。

(3) 「性的な言動」

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、性別役割分担意識(※1)又は性的指向(※2)若しくは性自認(※3)に関する偏見に基づく言動も含まれる。

上司と部下、同僚の間に限らず、契約の相手方などとの関係においてもセクシュアルハラスメントは起こり得るものであり、また、異性に対して行う場合だけでなく同性に対して行う場合も含まれる。

(※1) 男女を問わず個人の能力等によって役割を決めることが適当であるにも関わらず、「男は仕事・女は家庭」、「男性は主要な業務・女性は補助的業務」等のように、男性、女性という性別を理由として、役割を固定的に分ける考え方

(※2) 人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするかといったような指向

(※3) 性別に関する自己意識

(4) 被害を受けた者の性的指向又は性自認にかかわらず、他の者を不快にさせる性的な言動であれば、セクシュアルハラスメントに該当する。

【具体例】

① 性的な内容の発言

(ア) 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・ スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にする。
- ・ 卑猥な冗談を言う。
- ・ 体調が悪そうな女性に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと発言する。
- ・ 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すること。

(イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・ 「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。

② 性的な行動

(ア) 性的な関心、欲求に基づくもの

- ・ ヌードポスター等を職場に貼る。
- ・ 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。
- ・ 食事やデートにしつこく誘う。
- ・ 性的な内容の電話をかけたり、性的な内容の手紙・メールを送る。
- ・ 身体に不必要に接触する。
- ・ 浴室や更衣室等をのぞき見する。
- ・ 性的な関係を強要する。

(イ) 性別により差別しようとする意識等に基づくもの

- ・ 女性であるというだけで職場のお茶くみ、掃除、私用等を強要する。
- ・ カラオケでのデュエットを強要する。
- ・ 酒席で、上司のそばに座席を指定したり、お酌やチークダンス等を強要する。

(II) 行為類型

(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、減給等の不利益を受けること。

【具体例】

- ① 職場内で上司が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。
- ② 出張中の車中で上司が職員の腰、胸などに触ったが、抵抗されたため、その職員にとって不利益な配置転換をすること。
- ③ 職場内で上司が日頃から職員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、工作中その職員を無視すること。

(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、職員が勤務するうえで看過できない程度の支障が生じること。

【具体例】

- ① 職場で上司が職員の腰、胸などに度々触ったため、その職員が苦痛に感じてその勤務意欲が低下していること。
- ② 同僚が他の部署において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。
- ③ 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等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職務に専念できないこと。

2 パワーハラスメントとは

職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなものをいう。

(I) 用語の定義

(1) 「職務に関する優越的な関係を背景として行われる言動」

当該言動を受ける職員が当該言動の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う。典型的なものとして、次に掲げるものが挙げられる。

ア 職務上の地位が上位の職員による言動

イ 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

ウ 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る言動」

社会通念に照らして、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、例えば、次に掲げるものが含まれる。

ア 明らかに業務上必要性がない言動

イ 業務の目的を大きく逸脱した言動

ウ 業務を遂行するための手段として不適當な言動

エ 当該行為の回数・時間、当該言動の行為者の数等、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

- ※ 性的指向若しくは性自認に関するハラスメントや、性的指向若しくは性自認等の機微な個人情報について、本人の了解を得ずに他者に暴露すること(アウトティング)を含む。
- ※ このような言動に該当するか否かは、具体的な状況(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並びにその内容及び程度その他当該言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、当該言動の様態、頻度及び継続性、職員の属性及び心身の状況、当該言動の行為者との関係性等)を踏まえて総合的に判断する必要がある。

(3) 「職員の勤務環境を害する」

当該言動により、職員が精神的、身体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、能力発揮に重大な悪影響が生じる等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す。

(II) 行為類型

(1) 暴行・傷害(身体的な攻撃)

【該当すると考えられる例】

- ① 殴打、足蹴りを行うこと。
- ② 相手に物を投げつけること。
- ③ 書類で頭をたたくこと。

【該当しないと考えられる例】

- ① 誤ってぶつかること。

暴行・傷害については、業務の遂行に関係するものであっても、「業務上必要かつ相当な範囲」に含まれるとすることはできない。

(2) 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)

【該当すると考えられる例】

- ① 人格を否定するような言動や侮辱的な言動を行うこと。相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を含む。
- 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し行うこと。
- 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し行うこと。
- 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こと。

【該当しないと考えられる例】

- 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こと。
- 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、一定程度強く注意すること。

(3) 隔離・仲間外し・無視(人間関係からの切り離し)

【該当すると考えられる例】

- ① 自身の意に沿わない職員に対して、仕事を外し、長時間にわたり、別室に隔離したり、自宅研修させたりすること。
- ② 一人の職員に対して同僚が集団で無視をし、職場で孤立させること。

【該当しないと考えられる例】

- 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こと。
- ② 懲戒規定に基づき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こと。

(2)と(3)については、業務の遂行に必要な行為であるとは通常想定できないことから、原則として「業務上必要かつ相当な範囲」を超えるものと考えられる。

(4) 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(過大な要求)

【該当すると考えられる例】

- 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こと。
- ② 新規採用者に対し、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こと。
- 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こと。

【該当しないと考えられる例】

- 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こと。
- 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こと。

(5) 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業務を命じることや仕事を与えないこと(過小な要求)

【該当すると考えられる例】

- 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こと。
- ② 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こと。

【該当しないと考えられる例】

- 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こと。

(6) 私的なことに過度に立ち入ること(個の侵害)

【該当すると考えられる例】

- ① 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こと。

- 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こと。

【該当しないと考えられる例】

- 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こと。
- ② 職員の了解を得て、当該職員の機微な個人情報について、必要な範囲で職員課の担当者に伝達し、配慮を促すこと。

(4)から(6)までについては、業務上の適正な指導との線引きが必ずしも容易でない場合があると考えられる。こうした行為について何が「業務上必要かつ相当な範囲を超える」かについては、業務上の必要性、他の職員との比較など多角的な視点から判断する必要がある。また、行為が行われた状況や行為が継続的であるかどうかによっても左右されることが考えられる。

3 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントとは

職場における職員に対する妊娠若しくは出産又は妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用等に関する言動により当該職員の勤務環境が害されるものをいう。

なお、職員の上司(当該職員を事実上監督していると認められる者及び当該職員の人事に関する行為に関与する者も含まれる。)又は同僚(当該職員と共に日常の執務を行う者(部下を含む。))の言動によるものが該当する。また、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該当しない。

(I) 用語の定義

「職場」

職員が職務に従事する場所をいい、庁舎をはじめ職員が通常勤務を遂行する場所以外の場所及び親睦会の宴席その他の実質的に職場の延長線上にあるものを含む。

(II) 行為類型

(1) 制度等の利用への嫌がらせ型

妊娠、出産、育児若しくは介護に関する制度又は措置の利用に関する言動により勤務環境が害されること。

ア 不利益な取扱を示唆するもの

職員が、制度等の利用の請求等をした旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求等をしたこと若しくは制度等の利用をしたことにより、上司が当該職員に対し、昇任、配置換等の任用上の取扱い、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

- 時間外勤務の免除について相談してきた職員に「時間外勤務ができない人は評価できない

い」と言う。

イ 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

次の(ア)から(エ)までに掲げる言動により、制度等の利用の請求等又は制度等の利用を阻害すること(客観的にみて阻害されるものと認められるものに限る。)

- (ア) 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ところ、上司が当該職員に対し、当該請求等をしないよう言うこと。
- (イ) 職員が制度等の利用の請求等をしたところ、上司が当該職員に対し、当該請求等を取り下げるよう言うこと。
- (ウ) 職員が制度等の利用の請求等をしたい旨を同僚に伝えたところ、同僚が当該職員に対し、繰り返し又は継続的に当該請求等をしないよう言うこと(当該職員がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。)
- (エ) 職員が制度等の利用の請求等をしたところ、同僚が当該職員に対し、繰り返し又は継続的に当該請求等を取り下げるよう言うこと(当該職員がその意に反することを当該同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うことを含む。)

【具体例】

- ① 育児休業の取得を相談してきた部下に「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言い、取得をあきらめざるを得ない状況にさせる。
- ② 介護休暇を請求すると言う同僚に「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言い、「それでも自分は請求したい」と同僚に再度言われたが、再度同様の発言をして取得をあきらめざるを得ない状況に追い込む。

ウ 制度等の利用を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ことにより、上司又は同僚が当該職員に対し、繰り返し若しくは継続的に、嫌がらせ的な言動をすること、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(当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うこと等を含み、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務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ようなものに限る。)

【具体例】

- ① 「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」と繰り返し又は継続的に言い、専ら雑務のみをさせ、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- ② 「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」と繰り返し又は継続的に言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

(2) 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勤務環境が害されること。

ア 不利益な取扱を示唆するもの

職員が、妊娠等をしたことにより、上司が当該職員に対し、昇任、配置換等の任用上の取扱や、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱等に関し、不利益を受けることを示唆すること。

【具体例】

- 妊娠を報告してきた部下に「評定でA・Bをつけることはできなくなる」と言う。

イ 妊娠等をしたことにより嫌がらせ等をするもの

職員が妊娠等をしたことにより、上司又は同僚が当該職員に対し、繰り返し若しくは継続的に、嫌がらせ的な言動をすること、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(当該職員がその意に反することを当該上司又は同僚に明示しているにもかかわらず、更に言うこと等を含み、客観的にみて、言動を受けた職員の能力の発揮や継続的な勤務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ようなものに限る。)

【具体例】

- ① 「妊婦はいつ休むか分からないから仕事はまかせられない」と繰り返し又は継続的に言い、仕事をさせない状況とし、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- ② 「妊娠するなら忙しい時期を避けるべきだった」と繰り返し又は継続的に言い、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。

第2 職員が留意すべき事項

1 ハラスメントを防止するために

(1) 基本的認識

ハラスメントを防止するためには、職員一人一人が、次の事項の重要性について十分認識することが必要であること。

ア お互いの人格を尊重しあうこと。

イ 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。

ウ 性別により差別しようとする意識をなくすこと。

(2) 留意すべき事項

職員は、ハラスメントに関する次の事項について十分留意し行動することが必要であること。

ア ハラスメント等は、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。具体的には、次の点について注意する必要があること。

(ア) セクシュアルハラスメント

- a 性に関する言動に対する受け止め方には個人間で差があり、親しさを表すつもりと言動であったとしても、本人の意図とは関係なく相手や周りの人を不快にさせてしまう場合があること。
- b 不快に感じるか否かには個人差があること。
- c この程度のことは相手も許容するだろうという勝手な憶測をしないこと。
- d 相手との良好な人間関係ができていると勝手な思い込みをしないこと。

(イ) パワーハラスメント

- a パワーハラスメントは、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害するものであることを理解し、互いの人格を尊重し、パワーハラスメントを行ってはならないこと。
- b 業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示、指導、調整等についてはパワーハラスメントに該当しないこと。一方、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や様態等が適切でないものは、パワーハラスメントになり得ること。
- c 部下の指導・育成は、上司の役割であること。また、指導に当たっては、相手の性格や能力を充分見極めた上で行うことが求められるとともに、言動の受け止め方は世代や個人によって異なる可能性があることに留意する必要があること。
- d 自らの仕事への取組や日頃の振る舞いを顧みながら、他の職員と能動的にコミュニケーションをとることが求められること。

(ウ) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- a 妊娠、出産、育児又は介護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、他の職員の妊娠、出産、育児又は介護の否定につながる言動(当該職員に直接行わない言動も含まれる。)をいい、単なる自らの意思の表明を除く。)は妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの原因や背景となること。
- b 制度又は措置の利用等をする職員が引け目を感じることも多いことから、そのような職員の気持ちへの配慮が必要であること。

イ 相手が拒否し、又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。

ウ 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。

エ 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親睦会の宴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。

オ 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。

[参考]当事者に対する人事上の措置(懲戒処分等)について

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等に該当し、懲戒処分の対象となることがある。

さらに、脅迫罪(刑法222条)、侮辱罪(刑法231条)等に該当し、刑事罰が科される場合があるほか、不法行為(民法709条)、名誉毀損(民法723条)により損害賠償責任等の民事上の責任を負うことがある。

2 ハラスメントを受けていると感じたときは

職員は、ハラスメントを受けた場合、次のような行動をとるよう努めることが望まれること。

- (1) 嫌なこと、自分の意に反することは相手に対して明確に意思表示をする。
- (2) 一人で抱え込まない。
- (3) 所属長等の所属の上司、職場の同僚等の身近な信頼できる人や「第5 苦情相談窓口」に記載のある苦情相談窓口にご相談する。なお、相談に当たっては、ハラスメントを受けた日時、内容等をできる限り具体的に記録しておく。

3 ハラスメントに気づいたときは

職員は、ハラスメントに気づいたときには、ハラスメントにより勤務環境が害されることを防ぐためにも、次のような対応をとることが必要であること。

- (1) 職場内のハラスメントについて問題提起する職員を、問題視するようなことをしないこと。また、ハラスメントの問題を当事者間の個人的な問題として片づけないこと。
- (2) ハラスメントとみられる言動については、職場の構成員として注意を促すこと。
- (3) 被害を受けているケースを見聞きした場合には、声をかけて相談に応じるほか、必要に応じて上司や苦情相談窓口にご相談すること。

第3 管理監督者が留意すべき事項

職員を管理監督する地位にある者(以下「管理監督者」という。)は、ハラスメント等の原因や背景となる要因を解消し、良好な職場環境を確保するとともに、ハラスメントの問題が生じた場合には、迅速かつ適切に対処しなければならない。また、管理監督者自身がハラスメントを

起こしやすい立場にあることを自覚して行動しなければならない。

そのために、管理監督者は、次の事項に留意しなければならない。

- 1 日頃から職員とのコミュニケーションを大切に、指導や助言に当たっても誤解や行き違いを生まないように十分留意すること。また、業務内外を問わず、ハラスメントの防止に努めること。
- 2 ハラスメントの原因や背景となる要因を解消するため、業務体制の整備など、職場や職員の実情に応じ必要な措置を講ずること。
- 3 ハラスメントが職場で行われていないか、又はそのおそれがないか、職員の状況や勤務環境に十分な注意を払うこと。
- 4 ハラスメントの問題が生じた場合には、必要に応じて職員課と情報共有を図るとともに、その内容に応じて迅速かつ適切に必要な措置を講じ、解決に努めること。また、基本方針等の内容を改めて職員へ周知するなど再発防止に向けた措置を講ずること。
- 5 職員からハラスメントに関する相談等があった場合は、プライバシーの保護に留意し、苦情の申出、当該苦情等に係る調査への協力その他ハラスメントが行われた場合の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ないよう配慮するとともに、職場内においてその旨を周知すること。
- 6 一方で、ハラスメントを必要以上に恐れて、必要な指導が行われないことが無いよう、職員に対する適切な指導・育成に努めること。

第4 ハラスメントが疑われる場合の対応等

1 ハラスメントが疑われる場合の対応

第5に定める苦情相談窓口の相談員及び第三者による調査機関の調査員(以下「ハラスメント専門相談員等」という。)は、ハラスメントに関する相談が寄せられた場合においては、相談に係る問題の事実関係の確認及び当該相談に係る当事者に対する助言等必要な対応をとることにより、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努めるものとする。

(1) 相談

苦情相談窓口にはラスメントに関する相談が寄せられた場合、相談員等は、ハラスメントの概要及び相談者の意向を十分に聴取する。

なお、相談員等は、ハラスメントの直接の被害者だけでなく、上司や同僚等、周囲の職員や関係者等からの苦情相談にも応じるものとする。

(2) 事実関係の調査

相談者の意向を踏まえた上で、相談員等は、当事者や関係者等との面談等により事実関係の調査を実施すること。

ア 相談者との面談

- (ア) 面談をする場合には、次の事項を聴取すること。なお、聴取に当たっては、職員のプライバシーが適切に守られるよう、場所や方法について注意を払うこと。

行為の時期・頻度・場所、行為の様態、行為に対する被害者の認識及び対応、被害の程度、証拠の有無、被害者の要望(解決方法)、プライバシーへの配慮についての意向 等

- (イ) 相談者側がどのような解決方法を望んでいるのかを聴き取ることが重要であること。また、行為者や関係者に相談内容をどこまで伝えてよいのか、伝えて欲しくないことはあるか等の意向を確認すること。
- (ウ) 面談に当たっては、相談者の心身の状況や心情に配慮すること。

イ 行為者との面談

- (ア) 上述のとおり、行為者と面談することについて、相談者の了解をとること。どこまで行為者に情報を示すのか等、原則として相談者の意向を踏まえて面談を進めること。
- (イ) 行為者であると決めてかかるのではなく、ハラスメントの疑いがあるとの情報が寄せられていることを説明した上で、事情を聴取することにより客観的事実を把握することが重要であること。
- (ウ) 相談者への報復がないよう注意すること。

ウ 関係者との面談

相談者と行為者の間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできない等の場合には、情報提供者、周囲の職員等の関係者からも聴き取り調査を行うこと。なお、聴き取りの際には、当該関係者が直接見聞きした事実を中心に、客観的事実を把握することが重要であること。

また、プライバシーへの配慮等については、相談者の意向を踏まえて対応する必要があること。

(3) 対応協議

(2)において調査した結果ハラスメントの事実関係があると認められる場合は、ハラスメント対策委員会(以下「委員会」という。)において協議を行う。

委員会は、必要に応じて相談者、行為者、関係者からの事情聴取及び調査機関への意見聴取を行う。

(4) 指導等の措置

(3)の協議結果をもとに、職員課は、行為者に対する指導等の必要な措置を実施すること。措置の実施に当たっては、相談者の意向を十分に踏まえるものとする。

ハラスメントに該当する行為が認められた場合、認められなかった場合それぞれにおいて、行為者に対し、必要な指導を行う。その際、必要に応じ行為者に対し、被害者との間の関係改善に向けた行動や被害者に対する謝罪についても指導するものとする。

なお、ハラスメント等は、行為者がどのような認識で行為したかということより、行為の相手方がどう受け取ったか、感じたかが重要であることを認識させる必要があること。

(5) 懲戒処分等の措置

職員課は、調査結果に基づき、懲戒処分その他必要な措置を行う。

ア 懲戒処分その他の矯正措置

ハラスメントに該当する行為が認定されたときは、行為者に対する懲戒処分その他必要な矯正措置を講ずる。

イ 分掌変更・人事配置転換

相談者や行為者の意向を十分に聴取し、所属長と協議の上、所属内の事務の分掌の変更や人事異動の必要性を検討する。

(6) 相談者への対応

相談事案に関し、具体的にとった措置について、相談者に説明する。

また、メンタル不調を訴える相談者に対しては、健康相談に関する窓口を案内するなど必要な措置を講ずる。

2 相談の処理における留意事項

- (1) 「不利益」には、勤務条件に関する不利益(昇任、配置換等の任用上の取扱、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱等に関する不利益をいう。)のほか、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る。
- (2) 相談の処理に当たっては、関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持を徹底し、相談者が相談を行ったことにより、不利益を受けることのないよう留意するものとする。

3 再発防止に向けた対応

(1) ハラスメントの防止及び対応に係る方針の再徹底

職場におけるハラスメントの防止及びこれに係る対応に関する方針等について、改めて周知・徹底を図るものとする。

なお、職場におけるハラスメントが生じた事実が確認できなかった場合においても、同様の措置を講ずること。

(2) 職場研修等の実施

職場研修や会議等の場を利用して、ハラスメントの事例紹介や注意喚起を行うものとする。

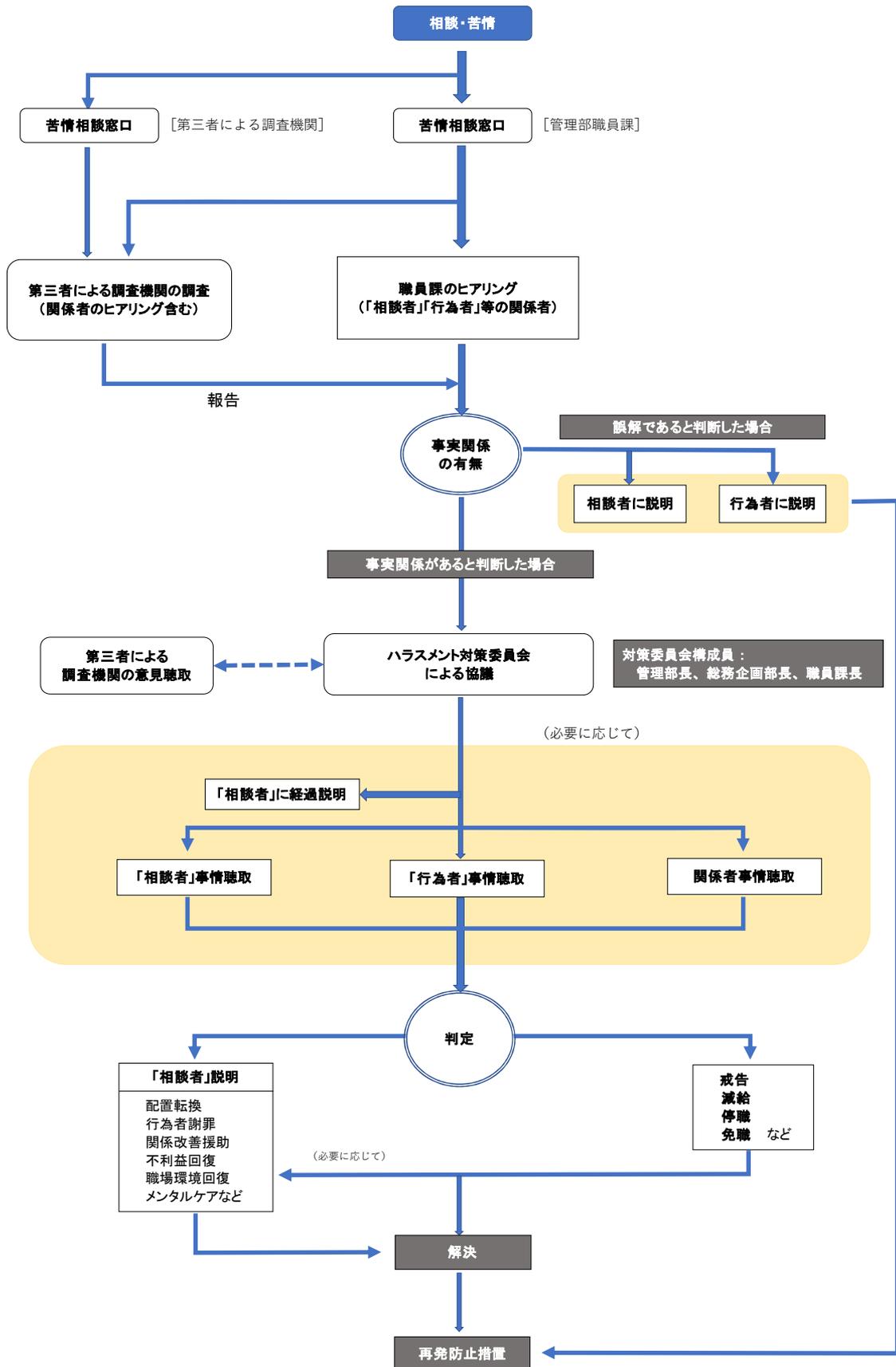
4 行政サービスの利用者等からのハラスメント等に対する対応について

区長は、職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、当該行政サービスをめぐるとれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、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等があった場合には、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図るものとする。

5 相談員に対する研修等について

区長は、苦情相談窓口の相談員に対し、責任をもって苦情相談に対応するよう指導を徹底するとともに、苦情相談に関する知識、技能等を向上させるため、相談員を研修等に参加させるよう努めるものとする。

相談・苦情への対応の流れ



第5 苦情相談窓口

ハラスメントに関する相談に対応し、当該問題を迅速かつ適切に解決するため、次の相談窓口を設置している。

1 相談への対応(荒川区)

- (1) 職員課及び第三者による相談窓口を設置する。また、公平・公正な判断を行うため、必要に応じて第三者による調査機関を設置し、専門家による調査等を実施する。
- (2) 相談窓口の相談員及び調査機関の調査員は、苦情相談に係る問題の事実関係の確認及び当該苦情相談に係る当事者に対する助言等により、当該問題を迅速かつ適切に解決するよう努める。
- (3) 相談窓口及び調査機関は、ハラスメントによる直接の被害者だけでなく、上司、同僚等、周囲の職員や関係者等からの苦情相談にも応じる。
- (4) 苦情相談の申出は、面談、電話、電子メール、手紙、ファックスなど、その方法を問わない。
- (5) 相談窓口及び調査機関は、苦情相談の処理に当たり、関係者のプライバシーの保護及び秘密の保持を徹底するとともに、ハラスメントに関する苦情相談等に係る調査への協力その他ハラスメントが行われた場合の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のないようにする。

【相談窓口】

相談窓口	連絡先	内線
職員課 人事係長	3802-3397	内線2231
福利係長	3802-3412	内線2242
弁護士	予約制(相談日は毎月第3木曜日の午後) ※	

※弁護士相談を希望する場合は、前週の金曜日までに職員課に申し出て予約する。

2 相談への対応(特別区人事委員会)

- (1) 特別区人事委員会事務局の相談窓口は、地方公務員法で定める一般職の職員が利用できる。
- (2) 相談は、原則として職員本人からのものに限る。

相談窓口	連絡先
特別区人事委員会事務局公平課	5210-9797