

地方公共団体における 各種ハラスメント対策の現状と課題について

令和7年1月27日

地方公共団体における各種ハラスメント対策の 取組状況に関する調査結果について

地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果（令和6年12月26日公表）

【調査対象】 都道府県、指定都市及び市区町村（首長部局） 【調査時点】 令和6年6月1日現在 【前回調査】 令和5年6月1日現在

○ 各種ハラスメント防止のための措置の実施状況は、都道府県及び指定都市では既に措置済み※。市区町村では、96%超の団体が全て措置済みであった一方、一部又は全て未措置の団体は65団体（前回調査の208団体から143団体減少）。

※ ここでいう「措置済み」とは、事業主が雇用管理上の措置を講ずることが義務付けられている事項（別添2-1～2-3の「1. 措置の実施状況」）の措置状況をいう。

		全体		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、育児又は介護に関するハラスメント	
		全て措置	一部又は全て未措置	全て措置	一部又は全て未措置	全て措置	一部又は全て未措置	全て措置	一部又は全て未措置
都道府県 (47団体)	今回	47(100%)	—	47(100%)	—	47(100%)	—	47(100%)	—
	前回	47(100%)	—	47(100%)	—	47(100%)	—	47(100%)	—
指定都市 (20団体)	今回	20(100%)	—	20(100%)	—	20(100%)	—	20(100%)	—
	前回	20(100%)	—	20(100%)	—	20(100%)	—	20(100%)	—
市区町村 (1,721団体)	今回	1,656(96.2%)	65(3.8%)	1,671(97.1%)	50(2.9%)	1,684(97.9%)	37(2.1%)	1,658(96.3%)	63(3.7%)
	前回	1,513(87.9%)	208(12.1%)	1,556(90.4%)	165(9.6%)	1,582(91.9%)	139(8.1%)	1,518(88.2%)	203(11.8%)
全体 (1,788団体)	今回	1,723(96.4%)	65(3.6%)	1,738(97.2%)	59(2.8%)	1,751(97.9%)	37(2.1%)	1,725(96.5%)	63(3.5%)
	前回	1,580(88.4%)	208(11.6%)	1,623(90.8%)	165(9.2%)	1,649(92.2%)	139(7.8%)	1,585(88.6%)	203(11.4%)

パワーハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

【調査対象】 都道府県、指定都市、市区町村（首長部門）

【調査時点】 令和6年6月1日現在

1. 措置の実施状況	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) パワーハラスメントの内容と、パワーハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.9% (1,702)	1.1% (19)
(2) パワーハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	97.5% (1,678)	2.5% (43)
(3) 相談窓口をあらかじめ定めている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.3% (1,709)	0.7% (12)
(4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにし、パワー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、パワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.2% (1,707)	0.8% (14)
(5) 事実関係を迅速かつ正確に確認している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.6% (1,714)	0.4% (7)
(6) 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適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.5% (1,712)	0.5% (9)
(7) 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.6% (1,714)	0.4% (7)
(8) 再発防止に向けた措置を講じている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.4% (1,710)	0.6% (11)
(9) 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.7% (1,699)	1.3% (22)
(10) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.4% (1,694)	1.6% (27)

パワーハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

2. 公務部門における上乗せ事項の実施状況	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) 自ら雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、求職者、フリーランス等）に対する言動に関する取組	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	64.8% (1,115)	35.2% (606)
(2) 他の事業主の雇用する労働者等からのパワーハラスメントや顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	67.0% (1,153)	33.0% (568)
(3) 他の行政機関の職員からパワーハラスメントを受けた場合における当該職員に係る任命権者に対する調査の要請・指導等の対応の求め	100% (47)	0% (0)	95.0% (19)	5.0% (1)	65.8% (1,133)	34.2% (588)
(4) 他の行政機関から(3)の求めがあった場合における必要な協力の実施	100% (47)	0% (0)	90.0% (18)	10.0% (2)	68.0% (1,170)	32.0% (551)

3. 第三者による紛争解決援助	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	69.6% (1,198)	30.4% (523)

※ 該当する事案がない場合は、実際に事案が発生した際に措置義務に応じた対応ができるかという観点で回答

セクシュアルハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

【調査対象】 都道府県、指定都市、市区町村（首長部門）

【調査時点】 令和6年6月1日現在

1. 措置の実施状況	都道府県 (47)		指定都市 (20)		市区町村 (1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) セクシュアルハラスメントの内容と、セクシュアルハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.1% (1,705)	0.9% (16)
(2) セクシュアルハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.2% (1,690)	1.8% (31)
(3) 相談窓口をあらかじめ定めている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.5% (1,712)	0.5% (9)
(4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにし、セクシュアルハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、セクシュアルハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.4% (1,711)	0.6% (10)
(5) 事実関係を迅速かつ正確に確認している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.8% (1,717)	0.2% (4)
(6) 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適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.7% (1,715)	0.3% (6)
(7) 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.8% (1,717)	0.2% (4)
(8) 再発防止に向けた措置を講じている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.5% (1,713)	0.5% (8)
(9) 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.2% (1,707)	0.8% (14)
(10) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.0% (1,703)	1.0% (18)

セクシュアルハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

2. 公務部門における上乗せ事項の実施状況	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) 自ら雇用する労働者以外の者（他の事業主が雇用する労働者、求職者、フリーランス等）に対する言動に関する取組	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	64.7% (1,114)	35.3% (607)
(2) 他の行政機関の職員からセクシュアルハラスメントを受けた場合における当該職員に係る任命権者に対する調査の要請・指導等の対応の求め	100% (47)	0% (0)	95.0% (19)	5.0% (1)	66.1% (1,138)	33.9% (583)
(3) 他の行政機関から（2）の求めがあった場合における必要な協力の実施	100% (47)	0% (0)	90.0% (18)	10.0% (2)	68.6% (1,180)	31.4% (541)

3. 第三者による紛争解決援助	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	70.0% (1,204)	30.0% (517)

※ 該当する事案がない場合は、実際に事案が発生した際に措置義務に応じた対応ができるかという観点で回答

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

【調査対象】 都道府県、指定都市、市区町村（首長部門）

【調査時点】 令和6年6月1日現在

1. 措置の実施状況	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの内容、そうしたハラスメントの発生原因、ハラスメントがあってはならない旨の方針、制度等の利用ができることを明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.5% (1,696)	1.5% (25)
(2) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに係る言動を行った者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	96.6% (1,662)	3.4% (59)
(3) 相談窓口をあらかじめ定めている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.3% (1,709)	0.7% (12)
(4) 相談窓口担当者が、内容や状況に応じ適切に対応できるようにし、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントが現実には生じている場合だけでなく、発生のおそれがある場合や、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.2% (1,707)	0.8% (14)
(5) 事実関係を迅速かつ正確に確認している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.5% (1,713)	0.5% (8)
(6) 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適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.4% (1,711)	0.6% (10)
(7) 事実確認ができた場合には、行為者に対する措置を適正に行っている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.5% (1,712)	0.5% (9)
(8) 再発防止に向けた措置を講じている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.2% (1,708)	0.8% (13)
(9) 業務体制の整備など、事業主や妊娠等した職員その他の職員の実情に応じ、必要な措置を講じている。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	99.2% (1,707)	0.8% (14)
(10) 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.5% (1,696)	1.5% (25)
(11) 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知・啓発している。	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	98.4% (1,694)	1.6% (27)

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント対策の取組状況調査結果【概要】

2. 公務部門における上乗せ事項の実施状況	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
(1) 他の行政機関の職員から妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントを受けた場合における当該職員に係る任命権者に対する調査の要請・指導等の対応の求め	100% (47)	0% (0)	95.0% (19)	5.0% (1)	66.2% (1,139)	33.8% (582)
(2) 他の行政機関から(1)の求めがあった場合における必要な協力の実施	100% (47)	0% (0)	90.0% (18)	10.0% (2)	68.3% (1,176)	31.7% (545)

3. 第三者による紛争解決援助	都道府県(47)		指定都市(20)		市区町村(1,721)	
	措置済み	未措置	措置済み	未措置	措置済み	未措置
人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	100% (47)	0% (0)	100% (20)	0% (0)	69.3% (1,192)	30.7% (529)

※ 該当する事案がない場合は、実際に事案が発生した際に措置義務に応じた対応ができるかという観点で回答

各種ハラスメント対策に係る未措置自治体へのフォローアップ調査結果 (令和6年12月1日現在) (令和6年12月26日公表)

1. 事業主が雇用管理上の措置を講ずることが義務付けられている事項の措置状況

- 別添1の調査結果を踏まえ、令和6年6月1日現在、各種ハラスメント防止のための措置が一部又は全て未措置の65団体に対し、令和6年12月1日までに必要な措置を講ずるよう助言した上で、その状況を把握。
- 一部又は全て未措置であった65団体のうち、令和6年12月1日までに、約6割にあたる37団体が全て措置済み。残り28団体が一部又は全て未措置となっており、今後も助言とともにフォローアップ調査を予定。

一部又は全て未措置 (令和6年6月1日現在)	全て措置 (令和6年12月1日現在)	一部又は全て未措置 (令和6年12月1日現在)
65団体	37団体 (56.9%)	28団体 (43.1%) ※全団体に占める割合：1.6% (28/1,788)

2. 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知状況

- ハラスメントの内容によっては所属の相談員や上司等に相談しにくい場合があったり、これらの相談では解決できない場合等もあるため、相談機会を確保することが重要であることに鑑みて、フォローアップ調査を実施。
- 令和6年6月1日現在、人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知が一部又は全て未措置であった543団体に対し、令和6年12月1日までに必要な措置を講ずるよう助言した上で、その状況を把握。
- 一部又は全て未措置であった543団体のうち、令和6年12月1日までに、約9割にあたる492団体が全て措置済み。残り51団体が一部又は全て未措置となっており、今後も助言とともにフォローアップ調査を予定。

一部又は全て未措置 (令和6年6月1日現在)	全て措置 (令和6年12月1日現在)	一部又は全て未措置 (令和6年12月1日現在)
543団体※	492団体 (90.6%)	51団体 (9.4%) ※全団体に占める割合：2.9% (51/1,788)

※ 543団体とは、「パワーハラスメント」、「セクシュアルハラスメント」又は「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」のうち一部又は全てについて、人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知を実施していない団体数である。

各地方公共団体におけるハラスメント対策の 効果的な取組や課題について

各種ハラスメント対策の取組に関する調査

- 事業主が雇用管理上講ずべき措置等の取組状況調査と併せて、各自治体の各種ハラスメント対策の取組や課題を把握するため、以下の調査を実施。

各種ハラスメント対策の取組について(調査依頼)

Q1職場内ハラスメント対策	Q1-1	職場内での各種ハラスメントにおいて、 抑止効果が感じられた取組や早期発見に繋がる取組(※) がございましたらお教えてください。また、それはどのような点が効果的であったかについても教えてください。【自由記述】	
	Q1-2	職場内での各種ハラスメントの対応をした際に、 解決に当たり効果があつた取組(※) や工夫等がございましたら、その理由と合わせて教えてください。【自由記述】	
Q2カスタマーハラスメント対策	Q2-1	貴団体の条例等の名称にかかわらず、顧客等からの著しい迷惑行為(以下、「著しい迷惑行為」という。)に関する対策についてお伺いします ①貴団体において講じられている対策に関し、主な根拠となるものを教えてください。【記述式】	
	Q2-2	②貴団体において講じられている対策の具体的な取組について、該当するものを以下の選択肢から選んでください。 【選択方式】※あくまで好事例の取組を把握するに当たっての調査であり、現時点において以下の全ての取組について推奨しているという趣旨ではありません。	
		1	著しい迷惑行為に対し複数人での対応ができる体制が整っているか(一人での対応にしない)
		2	長時間の拘束・居座りに対して対応時間の目安を決めているか
		3	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法を明確化しているか
		4	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等を作成しているか
		5	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順が整備されているか
		6	警察との連携体制が整っているか(通報体制など)
		7	弁護士との連携体制が整っているか(委託契約など)
		8	警察のOB・OGを採用し、著しい迷惑行為の対策担当官などに配置しているか
		9	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署を設置しているか
		10	抑止を図るため住民等への広報・周知をしているか(ポスターの掲示等を含む)
		11	窓口等において防犯カメラを設置しているか
		12	あらかじめ録音する旨を伝えて外部からの通話内容を録音しているか
		13	電話により著しい迷惑行為を繰り返し行う者を事前に把握するため、電話機をナンバーディスプレイ化しているか
		14	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等に施設管理権を行使しているか(警告・退去命令)
		Q3ハラスメント対策全般の課題	15
16	著しい迷惑行為に対処するための研修の対象者に会計年度任用職員も含めているか		
その他	上記又は上記以外の対策等について、効果的な取組等があれば教えてください。【自由記述】		
Q3	ハラスメント対策全般について、 課題に感じていること などがありましたらお教えてください。【自由記述】		

Q1 職場内ハラスメント対策

Q1-1 抑止効果が感じられた取組や早期発見に繋がる取組

- 全体の傾向として、「研修の実施」を挙げる団体が最も多く、次いで「アンケート調査の実施・活用」、「懲戒処分基準や過去の事例等の周知」順に多くなっている。
- その他、都道府県では「セルフチェックの実施」、指定都市では「マニュアルやハンドブック等の作成・活用」を挙げている団体が見受けられる。

	主な取組	都道府県	指定都市	市区町村	合計
1	研修の実施	19	14	328	361
2	アンケート調査の実施・活用	12	1	102	115
3	懲戒処分基準や過去の事例等の周知	4	0	69	73
4	相談員の設置	2	2	54	58
5	外部相談窓口の設置	5	1	36	42
6	トップメッセージの発信	1	0	34	35
7	マニュアルやハンドブック等の作成・活用	1	4	22	27
8	セルフチェックの実施	7	1	15	23
9	防止取組月間の実施	1	2	10	13
10	防止宣言の実施	0	1	10	11

※自由記述から集計。

※記述していない団体もあり、上記の取組が抑止効果が感じられた取組や早期発見に繋がる取組の全てではないことに留意。

※本表は取組団体が多い項目順に並べたものであり、効果の高い順を示すものではないことに留意。

Q1-1 抑止効果が感じられた取組や早期発見に繋がる取組

<自治体からの回答の一例>

A 団体

【取組】

- ・本市ハラスメント防止基本方針等の策定、改定（各所属長への通知、マニュアルの周知）
- ・定期的な職場内ミーティングの実施
- ・ハラスメント防止研修の実施（職階や職種に応じた研修、全職員を対象とした研修等）
- ・ハラスメントに係る専門の相談窓口の設置（コンプライアンス通報への対応、相談所の設置）
- ・ハラスメント防止に関する取組みの紹介や情報周知（定期的に全庁的に発信）
- ・ハラスメントの実態に関するアンケート調査の実施（会計年度任用職員を含む全職員対象）

【効果】

- ・定期的なハラスメント防止の情報発信や、職場内ミーティングでハラスメントを共通のテーマとして考えることで、自身の行動や言動などを振り返ることや、職場内で情報共有することができ、抑止力に繋がる。
- ・ハラスメントに係る研修では、定義や事例からハラスメントを正しく理解することで、今後の自身の振る舞いや職員の指導等に活かせる。
- ・専門の相談窓口を設置することで、ハラスメントやコンプライアンスに関する相談先が明確になっている。
- ・アンケート調査を実施することで、男女、年代、職階、職種別にハラスメントの実態を把握することができ、ターゲットを絞るなどより効果的な対策を検討することができる。

Q1-1 抑止効果を感じられた取組や早期発見に繋がる取組

<自治体からの回答の一例>

B 団体

- ・ 相談員（局区主管課長+指名する者）向けの「ハラスメント苦情相談員研修」を毎年開催し、サービス担当課や外部講師（弁護士等）からの講話の他、事例研究やロールプレイを行う等している。→ 受講者から参考になるとの感想が寄せられている他、相談員自身のスキルアップ、そして受講後に各職場等において適宜伝達研修にも活用される等、一定の効果があるものと考えられる。
- ・ セルフチェック（本市では「公務員倫理・サービスチェックシート」）を年2回全職員対象に実施しており、40問中5問がハラスメントに関する設問。→ 定期的に自身の言動等を振り返る機会を設けることで、抑止力に一定の効果があるものと考えられる。

C 団体

- ・ メンタルヘルス対策、ハラスメント対策として、当初の研修計画にない部課長研修を追加開催し、副市長から、風通しの良い職場づくり、ハラスメントのない職場づくりを求める講話を実施しました。また、副市長自ら庁内職員から公用チャットやメール等で相談を受け付けるメッセージを庁内掲示しました。→ 数値的な効果はわかりませんが、監督層職員からは、副市長講話の内容について課内共有し環境改善につなげている、特に気をつけるようになった、等の感想や、職員からは、副市長の講話後に所属長の意識が変わったようだとの感想もありました。

Q1-1 抑止効果を感じられた取組や早期発見に繋がる取組

<自治体からの回答の一例>

D 団体

以下の取組みにより、全職員にハラスメントの発生を未然に防ぐための啓発や取組みの周知を図った。

- ・ ハラスメント防止に関するトップメッセージの発信
- ・ 全職員を対象としたハラスメントアンケートの実施、セルフチェックの実施
- ・ 研修（全管理職向け、各職階の新任者向け、全職員向け）
- ・ 庁内のWEBサイトにハラスメントポータルサイトを立ち上げハラスメントの指針・研修動画・処分事例を周知

Q1-2 解決に当たり効果があった取組や工夫等

- 自治体全体の傾向として、外部専門家（弁護士、社労士、心理士等）との連携や、マニュアルや対応フローの活用を挙げている団体が多い。

	主な取組	都道府県	指定都市	市区町村	合計
1	外部専門家(弁護士、社労士、心理士等)との連携	15	7	107	129
2	マニュアルや対応フローの活用	7	4	83	94
3	被害者や周りの職員への面談やヒアリング等	1	0	22	23
4	ハラスメント苦情処理委員会の設置	0	2	15	17

※自由記述から集計。

※記述していない団体もあり、上記の取組が解決に当たり効果があった取組や工夫等の全てではないことに留意。

※本表は取組団体が多い項目順に並べたものであり、効果の高い順を示すものではないことに留意。

Q1-2 解決に当たり効果があった取組や工夫等

<自治体からの回答の一例>

E 団体

- ・ 相談者が相談しやすい体制とするため、内部相談窓口に加え、外部の弁護士が対応する外部相談窓口を設置している。
- ・ ハラスメント被害の相談体制について理解を深めることは、ハラスメントの抑止力につながると考えられることから、対応フローを職場におけるハラスメント防止指針に掲載しているほか、庁内のイントラネットに定期的に掲出する、ハラスメント防止研修で説明する等により周知を図っている。
- ・ ハラスメント被害の申出があった場合に対応するハラスメント被害処理委員会について、専門性・実効性を高めるために、その委員に相談員以外の外部の弁護士を加えている。

F 団体

- ・ ハラスメントの訴えがあった時、ハラスメント相談マニュアル及びハラスメント相談対応フロー図を作成していたため、それに基づいて対応することができた。
- ・ ハラスメントかどうか判断するためのハラスメント対策委員会は、委員に市顧問弁護士、社会保険労務士や臨床心理師等の外部専門家も含めた委員会としているため、職員だけで行うより客観的に判断できたと思う。

Q2 カスタマーハラスメント対策

カスタマーハラスメント対策の取組状況

○ 全体の傾向として、著しい迷惑行為に対し複数人での対応ができる体制整備が最も多く、次いで、弁護士との連携、電話機のナンバーディスプレイ化、警察との連携と続いている。

	取組	都道府県	指定都市	市区町村	合計	割合
1	著しい迷惑行為に対し複数人での対応ができる体制が整っているか(一人での対応にしない)	42	18	1,225	1,285	71.9%
2	弁護士との連携体制が整っているか(委託契約など)	25	12	1,127	1,164	65.1%
3	電話により著しい迷惑行為を繰り返す行方者を事前に把握するため、電話機をナンバーディスプレイ化しているか	23	8	1,103	1,134	63.4%
4	警察との連携体制が整っているか(通報体制など)	30	12	966	1,008	56.4%
5	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順が整備されているか	35	18	733	786	44.0%
6	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等に施設管理権を行使しているか(警告・退去命令)	43	19	696	758	42.4%
7	著しい迷惑行為に対処するための研修を実施しているか	38	18	698	754	42.2%
8	窓口等において防犯カメラを設置しているか	6	6	558	570	31.9%
9	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署を設置しているか	19	11	461	491	27.5%
10	警察のOB・OGを採用し、著しい迷惑行為の対策担当官などに配置しているか	16	9	415	440	24.6%
11	あらかじめ録音する旨を伝えて外部からの通話内容を録音しているか	10	3	351	364	20.4%
12	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法を明確化しているか	29	12	319	360	20.1%
13	著しい迷惑行為に対処するための研修の対象者に会計年度任用職員も含めているか	18	11	300	329	18.4%
14	長時間の拘束・居座りに対して対応時間の目安を決めているか	14	5	251	270	15.1%
15	抑止を図るため住民等への広報・周知をしているか(ポスターの掲示等を含む)	4	7	211	222	12.4%
16	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等を作成しているか	7	1	130	138	7.7%

上記の選択項目での回答のほか、自由記述欄において次のような取組も見られた。

→ 職員名札についてフルネームから苗字のみに変更した、窓口にてICレコーダーを設置している、庁舎内での録音・録画を禁止している 等

※本表は取組団体が多い項目順に並べたものであり、効果の高い順を示すものではないことに留意。

カスタマーハラスメント対策(効果的な取組等)

<自治体からの回答の一例>

G団体

- ・ 顧問弁護士へ相談体制を整えている。(2: 弁護士との連携体制)
- ・ 迷惑行為者の把握目的ではなく、ナンバーは表示されるものを使用している。(3: 電話機のナンバーディスプレイ化)
- ・ 退去命令の対応は規定してるが、実際行ったことはない。(6: 警告・退去命令)
- ・ 一部設置しているが、充分ではない。(8: 防犯カメラの設置)
- ・ 法務担当、庁舎管理担当、保安員所属部署との連携体制を整えている。(9: 現場対応をフォローするための対応部署)
- ・ 一部部署に録音機を設置している。(11: 外部からの通話内容の録音)

H団体

- ・ 毎月、全部局を対象とした悪質クレーム対応記録の照会を行っており、特に悪質な迷惑行為への対応記録が報告された場合には、毎月の弁護士との定例会の場において対応記録を報告し、対処方法について助言を仰いでいる。

I団体

- ・ 令和4年5月から新庁舎となり、ほとんどの課が1つのオープンフロアへ配置されたことで、窓口等におけるカスタマーハラスメントの発生は旧庁舎時に比べ減っていると思われる。(本内容について、現在、庁内アンケート実施中)

カスタマーハラスメント対策(効果的な取組等)

<自治体からの回答の一例>

J団体

- ・ ①来庁者が録音録画すると言ってきた場合、②来庁者が退庁しない場合、③公務執行妨害(実例紹介)、④執拗に電話をかけてくる場合など各シチュエーションにそった対応マニュアルを全職員対象に発出している。

また、当市においては、兵庫県警察からの出向者1名、警察OB21名の配置があり、連携強化を図っている。

K団体

- ・ 相談窓口である人事部門以外の、保健師の面談により、公平な事実関係確認を行っている。
- ・ メンタル不調を訴える相談者に対しては、産業カウンセラーによる面談について案内している。

Q3 ハラスメント対策全般の課題

ハラスメント対策全般の課題

- 主な課題として、
- ・カスタマーハラスメントの定義、明確な基準がないこと（現行法においては、カスタマーハラスメントの定義がなく、雇用管理上の措置が義務付けられていない）
 - ・ハラスメントについて、世代間で価値観・認識の違いがあり、また、職員自身の認識・理解が不足していること
- といった点が挙げられている。

	主な回答	都道府県	指定都市	市区町村	合計
1	カスタマーハラスメントの定義、明確な基準がない	5	3	43	51
2	世代間によるハラスメントに対する価値観・認識の違い	1	1	39	41
3	職員自身のハラスメントに対する認識・理解の不足	5	2	29	36
4	行為者がハラスメント行為と認識していない	3	1	27	31
5	行政サービスの利用者による長時間の拘束	3	0	28	31
6	ハラスメントの多様化、複雑化	1	3	26	30
7	カスタマーハラスメント対策にコストがかかる	4	0	8	12

※自由記述から集計。

※記述していない団体もあり、上記の回答が課題に感じていることの全てではないことに留意。

ハラスメント対策全般の課題

<自治体からの回答>

【職場内のハラスメント】

K団体

- ・ 世代間によるハラスメントに対する価値観・認識の違い
パワーハラスメントについて、ハラスメントを「ハラスメント」と気づかず、高圧的な対応になっている職員や、一方で、「指導」を「ハラスメント」と受取る職員もいるため、ハラスメントの判断基準があいまいになってしまい苦慮することもある。ハラスメントが起こる原因は多くあるが、特に、世代ごとの「常識」の違いによっても、起こりえることでもあると考えている。その場合の世代間の相互理解・歩み寄りについて、課題に感じている。

L団体

- ・ 職員自身のハラスメントに対する認識・理解の不足
ハラスメント行為を行っていると言われる職員には、その自覚がないケースが少なくない。一方で、ハラスメントを訴える側にも正しい定義を理解しておらず、自分の思いどおりにならないことで声を挙げているケースが散見される。今後も定期的にハラスメント実態調査を実施することとしており、実施時期を中心に正しい定義の理解を進むよう取り組んでいく。

ハラスメント対策の課題

<自治体からの回答>

【カスタマーハラスメント】

M団体

- ・ カスタマーハラスメントの定義、明確な基準がない
顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）については、相手が住民であり、その定義付けが難しいと感じている。

N団体

- ・ 行政サービスの利用者による長時間の拘束
特定の顧客等による長時間の拘束・居座りは、職務に支障が出る上、職員を疲弊させるという点で解決すべき課題と考えている。一方で住民には親切に対応しなければならないという大前提があるため、窓口対応する職員が線引きすることは困難で、基礎自治体の窓口対応は多種多様であるため、時間等を基準に画一的なルールを定めて示すことも難しく、解決に向けた対応方針が定まっていない。

O団体

- ・ カスタマーハラスメント対策にコストがかかる電話のナンバーディスプレイ化や録音機能の追加など多額の予算が必要なため早期導入が困難となっている。