

地方公共団体における 各種ハラスメント対策に関する取組事例集

令和7年4月



総務省

目次

	団体名	●パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、育児介護等ハラスメント ●著しい迷惑行為など	ページ	取組概要
都道府県	大阪府	●	4	庁内で「ハラスメントポータルサイト」を開設し、ハラスメント防止・対策に関する情報を集約。トップメッセージや指針、相談フロー、研修動画、Q&A等を掲載し、ハラスメントに関する意識啓発につなげている。
		●	5	全職員を対象にした「ハラスメントアンケート」やアンケート結果を踏まえた研修等を実施し、継続的に取組を推進。
指定都市	宮城県仙台市	●	6	平成11年よりハラスメント相談に対応する内部相談員を設置。相談者と内部相談員がより安心して相談・対応できるよう、内部相談員に対する研修や、外部相談窓口の設置等の改善・工夫を継続的に実施。
		●	7	「公務員倫理・服務チェックシート」に、ハラスメント関連の項目を設定。研修等の機会でもハラスメントに触れる等、様々な機会を活用して、ハラスメント防止の意識向上につなげている。
市区町村	栃木県宇都宮市	●	8	令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
		●	9	アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。
	埼玉県和光市	●	10	令和4年度にハラスメント対応フローを見直し。相談窓口やハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加、ハラスメント対応フローの視覚化等により、相談しやすく、実効性のある体制を整備。
		●	11	全職員を対象としたアンケートでの意見を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施する等、ハラスメント防止にも注力。
	新潟県長岡市	●	12	令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施。
		●	13	ハラスメント防止研修（新任役職者向け、全職員向け）の実施等でハラスメント防止に努めるとともに、職場内ミーティング等でコミュニケーションの機会を設定し、風通しのよい職場づくりを目指している。
	長野県松本市	●	14	市長・副市長のメンタルヘルス対策の重要性についての認識の高まりの下、働きやすい職場環境づくりを目指すため、副市長による相談対応や部課長研修での副市長講話を通じた、職員の意識改革を実施。
		●	15	アンケートを通じてカスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態を把握するとともに、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定、「カスタマーハラスメント対策室（仮称）」の設置に向けた準備を推進。
	兵庫県明石市	●	16	職員に対するカスタマーハラスメントを不当要求行為の一環として整理した上で、県警との連携強化や職員向け研修・訓練を通じて、不当要求行為等に組織として対応
		●	17	不当要求行為等が発生した場合の対応を庁内で共有することを目的として、窓口担当課等からのよくある質問に対する対応例等をとりまとめた「不当要求行為等対応マニュアル」を不定期で作成・発出。
	広島県竹原市	●	18	人事部門以外に配置された保健師等と連携し、ハラスメントへの相談対応や事実確認を実施。
		●	19	行政サービスの利用者からの迷惑行為による職員の不安解消のため、名札の記載事項を簡素化。
	愛媛県四国中央市	●	20	職員からハラスメント相談員を選定し、人事課と連携して相談に対応する体制を整備。ハラスメント相談員に対しては、「ハラスメント相談マニュアル」を活用して相談対応に関する研修を実施し、対応力向上を図る。
		●	21	ハラスメントの事実確認等のために開催するハラスメント対策委員会に、専門的な知見を有する外部有識者を追加し、公正な判断を決定できる体制を構築。
	沖縄県うるま市	●	22	市長・副市長を中心に主要課で窓口等での対応困難時の対処方法を検討。その検討に当たっては、各現場で生じている事実に基づき適切に対処する必要があるため、現場職員の生の声を聴き、令和6年度に「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターを作成。
		●	23	職員を対象とした研修や、庁舎保安員の配置等も行い、様々な面から組織的な対応を推進。

INDEX

	団体名	ページ	パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、育児介護等ハラスメント									著しい迷惑行為など					
			トップメッセージ・宣言の発信	アンケート・ヒアリングの実施	指針・マニュアルの策定	職員向け研修の実施	相談・対応フローの整理・策定	内部相談窓口の設置・相談員向け研修の実施	外部相談窓口の設置	追加 ハラスメント対策委員会への外部有識者の	その他（意識啓発・ハラスメントのない職場風土の醸成等）	アンケート・ヒアリングの実施	対応フロー・マニュアル・ポスターの作成	職員向け研修の実施	警察OBの知見の活用・警察との連携	録音機能付き電話機の導入	その他
都道府県	大阪府	4,5	●	●	●	●	●	●	●		● ポータルサイト						
指定都市	宮城県 仙台市	6,7					●	●	●		● チェックシート						
市区町村	栃木県 宇都宮市	8,9										●	●	●		●	● 防犯カメラ
	埼玉県 和光市	10,11	●	●	●	●	●		●	●	● メンター						
	新潟県 長岡市	12,13		●	●	●	●	●			● 職場ミーティング						
	長野県 松本市	14,15	●			●		●				●			●	●	● 対策室
	兵庫県 明石市	16,17											●	●	●		
	広島県 竹原市	18,19			●		●	●	●								● 名札
	愛媛県 四国中央市	20,21			●	●	●	●		●							
	沖縄県 うるま市	22,23										●	●	●	●	●	

※各地方公共団体の取組項目については、本取組事例集で紹介している内容のみを示しています。

大阪府（人口8,775,708人（令和6年1月1日現在））

- 庁内で「ハラスメントポータルサイト」を開設し、ハラスメント防止・対策に関する情報を集約。トップメッセージや指針、相談フロー、研修動画、Q&A等を掲載し、ハラスメントに関する意識啓発につなげている。
- 全職員を対象にした「ハラスメントアンケート」やアンケート結果を踏まえた研修等を実施し、継続的に取組を推進。

ハラスメント防止・対策に関する情報を集約した「ハラスメントポータルサイト」を開設

取組経緯

- ハラスメント対策については、**未然防止を図る観点から全職員への啓発メールの発信や研修の充実**等を進めてきたが、職員総合相談センターに寄せられる相談件数が近年増加傾向にあったことから、今後10年を見据えた「組織・人事給与制度の今後の方向性（案）」を議論する中で、**新たな取組を検討**。
- 既存のパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、マタニティハラスメントに関する指針を一本化し、令和5年度に「職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する指針」を策定。あわせて、**ハラスメントに関する情報を集約し「ハラスメントポータルサイト」を開設**。

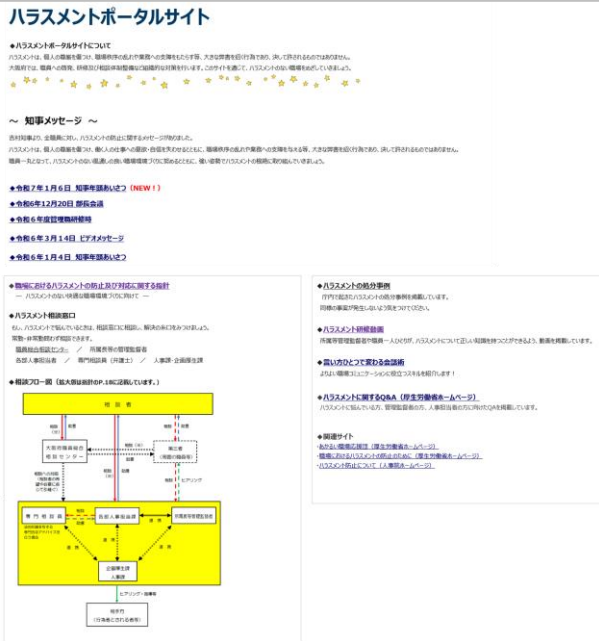
取組内容

- **ハラスメントポータルサイトでハラスメント関連の情報を集約**
- ポータルサイトには以下のコンテンツを掲載。**ハラスメントに関して、ポータルサイトを参照すれば様々な情報を入手できる**ようにし、ハラスメント対策の必要性について職員の**意識啓発**にもつなげている。
 - 知事による「ハラスメントは本府においては絶対に許されない」という**メッセージ**
 - 「職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する**指針**」
 - ハラスメントの**相談窓口、相談の流れ**（フローチャート）
 - ハラスメントに関する**研修動画・Q&A**等（厚生労働省作成のコンテンツの紹介）
 - 庁内におけるハラスメント関連の**処分事例** 等

ポイント

- ハラスメント防止や風通しのよい職場づくりへの取組の一環として、ハラスメントに関する情報を集約化することによって職員に対して分かりやすく伝えている。
- サイト構築に当たっては、**文字ばかりにならないように意識**し、フロー図も掲載しながら、**欲しい情報をすぐに把握できるように工夫**。
- ハラスメントに関する研修動画・Q&Aを独自に作成するのはハードルが高いため、**厚生労働省「あかるい職場応援団」に掲載されているコンテンツ等を活用**。

ハラスメントポータルサイトのイメージ



（出所）大阪府「ハラスメントポータルサイト」より作成

全職員を対象にしたハラスメントアンケートの結果を受け、研修等を実施

取組経緯

- ハラスメントを防止するための職員の意識啓発や取組強化、再発防止に向けた新たな取組の一環として、令和5年度・令和6年度にハラスメントアンケートを実施。

取組内容

■ 全職員を対象としたアンケート調査を実施

- 令和5年度に**会計年度任用職員を含む全職員（約10,400人）**を対象に「ハラスメントアンケート」を実施し、調査対象者の5.8%が「自分自身が他の職員からハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答。ハラスメントの内容としては、パワハラと疑わしい行為・言動等が大多数を占めた。
- 前年度に引き続き、令和6年度においても**会計年度任用職員を含む全職員（約10,300人）**を対象に「ハラスメントアンケート」を実施し、調査対象者の4.8%が「自分自身が他の職員からハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答。
⇒ ハラスメントの認定に当たっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、客観的な事実等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではないが、一定数存在していることから、意識啓発・再発防止等の取組を徹底。

■ ハラスメントを防止するための取組を実施

- ハラスメントの未然防止や再発防止に向けた取組として、**職階別の研修を実施した**。また、12月を「ハラスメント撲滅月間」と定め、意識啓発の徹底等を図った。
- 令和5年度には、アンケート結果を受け、ハラスメント指針等の内容について理解を深めるために**全職員を対象にしたWeb研修**や**自らの行動を振り返るセルフチェック**等を実施。

ポイント

- 外部相談窓口を担っている専門相談員（弁護士）に、アンケートの設問に関する助言等や、研修の講師**を依頼。府の実情を踏まえたアンケートや研修ができるように工夫。
- アンケートは、回答者には率直な意見を回答いただくため、回答者が特定されないよう**Webで匿名形式**で回答を得た。
- 令和6年度のアンケート調査より**、前年度より「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答した者が減少していることが把握できたことで、**これまで実施してきた対策に効果があったことが確認できた**ため、現在実施しているハラスメント対策を点検しながら、引き続き、職員に対し意識啓発の徹底を図る。

ハラスメントアンケートの結果について
（令和7年2月：報道発表資料）

令和7年2月
企画厚生課

ハラスメントアンケートの結果について

1. アンケートの概要

ハラスメントの発生を未然に防ぐための啓発・取組の強化や、再発防止に向けた新たな取組の一環として、職員間のハラスメントに関する認識等について、令和6年12月にアンケートを実施した。

実施期間	令和6年12月2日（月）～12月23日（月）
対象者数	約 10,300 人（常勤：8,500 人、非常勤：1,800 人）
回答者数	6,404 人（常勤：5,349 人、非常勤：1,055 人）
回答率	62.2%（常勤：62.9%、非常勤：58.6%）⇒ 前年度から 19.7%の増加 参考：令和5年度 42.5%（常勤：43.6%、非常勤：37.3%）

【備考】
※本アンケートは、回答者の認識について記入したもので、
※ハラスメントの認定にあたっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、当該ハラスメントに関する客観的な事実やその状況等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではない。

2. アンケート実施結果の概要

自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたことが「あった」と回答した職員は、
491名（対象者数の4.8%）、前年度から**約2割減少** ※R5年度は、604名、（対象者数の5.8%）

※その内容としては、パワハラ、セクハラ、マタハラの中で多く占めていた。昨年度と同様の傾向。
※他の職員が「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたらいるのを見た、聞いた」という回答については、同様の傾向。

自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたと回答した職員

年度	人数	割合
R6年度	491	4.8%
R5年度	604	5.8%

自分自身が受けたハラスメントと疑わしい行為・言動の区分・割合

区分	令和6年度	R5年度
パワハラ	457名	555名
セクハラ	57名	83名
（身体接触、性的言動等）	20名	33名
マタハラ	20名	33名
（嫌がらせ等）	20名	33名

「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けた」と回答する職員は減少しているものの、依然として一定数存在していることから、引き続きハラスメントに関する取組を実施する。
このうち、今年度においては、ハラスメントにより処分を受けた職員を対象とした区別（パワハラ、セクハラ、マタハラ）研修を新たに創設し、ハラスメントの再発防止に向けた取り組みを充実する。

（出所）大阪府「ハラスメントアンケートの結果について」令和7年2月
https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/102702/r6_harassmentkekka.pdf

仙台市（人口1,066,362人（令和6年1月1日現在））

- 平成11年よりハラスメント相談に対応する内部相談員を設置。相談者と内部相談員がより安心して相談・対応できるよう、内部相談員に対する研修や、外部相談窓口の設置等の改善・工夫を継続的に実施。
- 「公務員倫理・サービスチェックシート」に、ハラスメント関連の項目を設定。研修等の機会でもハラスメントに触れる等、様々な機会を活用して、ハラスメント防止の意識向上につなげている。

ハラスメント相談体制の改善・工夫（内部相談員への研修・バックアップ、外部相談窓口の設置）

取組経緯

- ・平成11年にセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱を策定。**同年には内部相談員を配置し**、内部相談員への研修を開始。**内部相談員には相談しにくいケースもあると考え**、平成17年にセクシュアルハラスメントに関する**外部相談窓口**を設置。
- ・令和元年にはパワーハラスメントを要綱に追加し、パワーハラスメントに関する外部相談窓口も設置。

■ 平成11年から内部相談員を設置

- 各局区等の主管課長（約20名）を「局区等相談員」に任命。
- セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントの相談は、「局区等相談員」のほか、**総務局長が指名する職員（約30名）も内部相談員**として任命。内部相談員が受けた相談は、「局区等相談員」に報告。

■ 内部相談員を対象とした「ハラスメント苦情相談員研修」を年1回実施

- 内部相談員を対象に、**年1回「ハラスメント苦情相談員研修」**を実施。
- 研修では、人事課から**内部相談員の制度や相談の流れに関する説明**を行った後、外部講師（外部相談窓口の弁護士等）が**講義・ケーススタディ・ロールプレイ**を実施。事例に基づく**ロールプレイは非常に好評**だった。

■ 外部相談窓口を設置し、内部相談員の相談にも対応

- ・セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメント、パワーハラスメントやその他のハラスメントに関する**外部相談窓口**をそれぞれ設置。
- ・「相談を受ける際に不安がある」との内部相談員の声を受け、内部相談員が外部相談窓口相談の受け方や心構え等について相談できる体制を整備。

ポイント

- ・ 総務局長が指名する**内部相談員**は、**相談しやすい人物かどうかを重視**。セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントについて**同性の職員に相談しやすいよう、女性職員・男性職員ともに任命**。
- ・ **相談対応の質の向上・均一化**のため、**内部相談員には市販の手引き（注）を配布**。「相談の場で何を聞けばよいかわからない」との声を受け、令和6年度からは**研修に相談対応のロールプレイを追加**。
- ・ 相談の際、「聞きもらしたことがないか不安」との声があり、**相談受付票の改善等を検討中**。
- ・ ハラスメントが発生した当初は、被害者本人がハラスメントに該当するかどうかの判断が困難で相談しようという思いが固まりにくいことや、上司が関わっており内部相談員に相談がしにくい場合もあるため、**入口の選択肢としての外部相談窓口の意義を感じている**。

ハラスメント防止 周知資料

職員のハラスメントの防止について

○騒音は、ハラスメントをしてはいけません。
○ハラスメントをした騒音は、思わぬ分(免職、停職、減給、戒告)を受ける
ことがあります。

■ ハラスメントの種類

セクシュアル・ハラスメント

他の者を不快にさせる態度に表れる性的な言動及び行為が他の被害を不快にさせる環境を作り出すなどの言動

- ・「若い女性が多くて華やかでいいな」など性的言動を保持する言動をとられた。
- ・数か月の間で、上場から退任や学業を断られた。
- ・時常的に性的な言動を表現していることにより決断したため手紙を断った。

妊娠又は出産に關するハラスメント

職員が妊娠したこと、出産したこと若しくは将来の出産を受けること又は妊娠、出産若しくは将来の出産に關する利害若しくは健康被害を回避することに関する苦情で当該職員の出産の権利義務に侵害するもの

例）・妊娠したことから、仕事面等で不利な扱いを受けるといった発言を受けた。
・妊娠を告げられたら、上司に「妊娠はいつ休むのか分からないのか」と苛められるなど、いじめと類似行為を受けた。

パワー・ハラスメント

風情に対する愛慕の念が外交政策として行われる。朝鮮上は両方から相当な影響を受ける實地であって、朝鮮に隣接する国は希望の富が容易に与え、隣国の人情熱しくは希望を棄し又は隣國が朝鮮運命を棄することとなるようなもの

解) ① 主として、留の従て成立させた事案、大抵で長崎港も通された。
 ② 上程に長崎港にても運送経済的。例の朝鮮を以て主々貿易をせしめられるに至った。
 ③ 作の目的が世界に開き通る商業の発展に

その他のハラスメント

事件が明らか又は通達に関する制度又は通達に
 利用することに関する意図で、当該通達の発
 行の意図を答えるものの提供、情報の漏えいとし
 ての人格や尊厳を不当に侵害するおそれがある
 場合の秩序を乱し、業務への支障につながるもの

例)・貴族院議長の権限を不当に行使すること。
 「我が国が内閣制であることとなりてありえな
 い」と言われた。
 ・家庭女屋係を怠らうとしたこと。
 同様に「西宮ならぬわしだ」と。たまたま

■ ハラスメントがあったときは

ハラスメントを察知した時、適切に処したる際には、必ずしも状況は改善されます。
被害を深刻なものにしないよう、被害者には被害に対して的確に慰謝費を支払うなどの行動の望
まれます。

しかし、実際には一人で解決できないケースも多くありますから、ハラスメント苦情相談員・
弁護士などの相談を受けるなどして、自らできる範囲でできる限りいこうと努力する

■ ハラスメント相談について

- ・ハウスメントと建築に関する、内閣府の官報や建設省の官報に詳しい。
- ・「建築士法」を、労働省の官報に於いて「建築師法」として改正しています。
- ・戦時したところであるが戦時に対応して協力したことを理由として不忠実罰金刑(150000円)と罰金刑(100000円)を科せられた。
- ・大東建設の役員情報(『大東建設のページ』)建設省(大・住・建)官報に「建設省(大・住・建)官報」に掲載された1941年10月10日建設省の「建設員(1P)の職務」が読み取れることになりました。
- ・建設員としての職務に於ける大東建設は、戦時体制による建設省の改組にともなうこと、また、大東建設の役員が多く大東に入社したことが、戦時体制による建設省の改組にともなうこと、
- ・この1941年度に建設省の改組が行われたことは、経歴書、大東建設でも

■ ハラスメント苦情相談員（内部相談員）

- 「セクシュアリティ・ハラスメント」「性骚扰及性差に関するハラスメント」に関する相談
 - 相談受付対象：一般労働者、一般労働者が有する労働者等
 - 相談対応部署：コンプライアンス推進担当課長、総務局人材育成人事課長
 - 対応内容：相談対応及び労務的対応
- 「パワー・ハラスメント」「その他のハラスメント」に関する相談
 - 相談受付対象：一般労働者、一般労働者が有する労働者等
 - 相談対応部署：コンプライアンス推進担当課長
 - 総務局人材育成人事課長

●「セウゴシア・ハウスメント」「社説又は社説に関するコメント」に関する相談
 佐賀県民の「健康増進事業計画」エル・ソーパル
 TEL: XXX-XXXXXXX 万葉村から電話 午前8時から午後5時まで（休日は除く）

●「ハウ・ハウスメント」「その他ハウスメント」に関する相談
 XXXX健康増進事業 XXXX中継士
 TEL: XXX-XXXXXXX 万葉村から電話 午前8時から午後5時まで

81から電話で問い合わせる。電話でのご相談も受け付けますが、必ずしも電話で受けること
 ではありません。お問い合わせの状況により異なります。

(出所) 仙台市提供資料より

注:「職員からの相談実務のてびき」
(一般財団法人 公務人財開発協会
日本人事行政研究所編)

「公務員倫理・サービスチェックシート」を活用した定期的なチェックの実施等の機会を活用し、ハラスメント防止の意識を向上

取組経緯

- 平成19年より、全職員を対象に綱紀粛正やサービス規律の確保を目的とした「公務員倫理・サービスチェックシート」によるセルフチェックを開始。
- 平成27年には「仙台市コンプライアンス行動規範集」を策定。ハラスメント防止について、コンプライアンス推進の枠組みの中でも啓発を実施。

取組内容

- 「**公務員倫理・サービスチェックシート**」による定期的なセルフチェック
- 「**公務員倫理・サービスチェックシート**」によるセルフチェックを年2回実施。
- セルフチェック項目はハラスメントに限ったものではなく、公務員倫理全般に関わる項目（適切な事務処理、サービス、交通法規、私生活、ハラスメント）で構成。約40項目のうち、**ハラスメント関連は5項目**。
- 「**仙台市コンプライアンス行動規範集**」や研修等での啓発
- コンプライアンスの推進を目的として「仙台市コンプライアンス行動規範集」を策定。その中で、ハラスメントの定義や仙台市職員相談・通報窓口について触れ、**コンプライアンス推進の一環としてハラスメント防止の意識啓発を実施**。
- 研修等においても、適宜機会を捉えてコンプライアンス推進やハラスメント防止に関する周知を行っている。

ポイント

- セルフチェックや研修を通じて定期的に職員が自身の行動を振り返る機会を設けることで、コンプライアンスやハラスメントに関する意識向上につながっている。
- 「仙台市コンプライアンス行動規範集」や研修を通じて、機会を捉えてコンプライアンス推進やハラスメント防止に関する周知を行っている。

公務員倫理・サービスチェックシートの概要

公務員倫理・サービスチェックシート

職員一人ひとりが、自らのサービスのあり方について振り返る機会をもつため、公務員倫理やサービス上の基本的なルール等についてセルフチェックを実施

- 本市職員の不祥事が多発したことを受け、平成19年7月から開始
- 以降、チェック項目の見直しを行いながら、年2回程度継続して実施
- 不適切な事務処理事例を含む直近の不祥事等事例を添付

チェックシートの主な内容

【適切な事務処理】

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ◇ 根拠となる法令、条例等の確認 | ◇ 取扱いに疑義が生じた場合の組織的な対応 |
| ◇ 手順書等による事務処理ミスの防止 | ◇ 事務引継の徹底 |
| ◇ 事故発生時の速やかな報告 | ◇ 報告、連絡、相談の徹底 |
| | ◇ 公金・金券類の適正な管理 |

【サービス】

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ◇ 利害関係者との接触時の届出 | ◇ 適正な手当申請・休暇届出 |
| ◇ 個人のパソコン等の業務使用禁止 | ◇ 個人情報・行政情報の適正な取扱い |

【交通法規】

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ◇ 勤務時間内外の交通法規順守 | ◇ 二日酔い時を含む飲酒運転予防の徹底 |
|-----------------|---------------------|

【私生活】

- | | |
|------------------|-------------|
| ◇ 過度の飲酒によるリスクの認識 | ◇ 信用失墜行為の禁止 |
|------------------|-------------|

【ハラスメント】

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ◇ セクシュアル・ハラスメントの禁止 | ◇ 地位や立場を利用したハラスメントの禁止 |
|--------------------|-----------------------|

3

（出所）仙台市 令和4年度 第1回仙台市コンプライアンス推進委員会資料3-3「これまでの適正事務確保のための取組について」より一部抜粋
<https://www.city.sendai.jp/compliance/shise/security/kokai/fuzoku/kyogikai/somukyoku/documents/06koremadenotorikumi.pdf>

宇都宮市（人口515,831人（令和6年1月1日現在））

- 令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
- アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。

職員アンケートによる迷惑行為等の実態の把握

取組経緯

- ・ カスタマーハラスメントは、スマートフォン等の情報端末やSNSの普及により、職員への暴言・暴力等の直接的な行為だけでなく、応対状況が無断で撮影し、SNSに投稿する等、多様化・悪質化している。
- ・ 本市においても、暴言や長時間の居座りのほか、無断撮影等への対応に職員が苦慮するケースを把握。
- ・ 来庁者による迷惑行為等の実態を把握し、今後の対策に活用するため、令和5年12月に全職員を対象にアンケートを実施。

取組内容

- **全職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」の実施**
- ・ 調査対象者約3,400名のうち、約900名が回答。
- ・ 回答があった職員のうち、**約半数以上の職員が迷惑行為を受けたことがある**と回答。迷惑行為を受けた職員のうち、**約9割が強いストレス**を感じていた。
- ・ 具体的な迷惑行為の内容としては、**暴言**や、**不必要な上司への面会要求、行政手続に係る不当な要求等**が多かった。また、**インターネット上に職員情報が掲載される**といった例もみられた。
- ・ **職員が求める対策としては、上司や同僚からの支援が最多**。次いで、**録音機能付き電話機の設置や防犯カメラ、無断撮影やインターネット上への掲載の防止**といった回答も上位にあった。

ポイント

- ・ アンケートでは、暴言や長時間の居座り、無断撮影等の**迷惑行為を受けた経験があるかどうかのほか、上司等に支援を求めたか**、ストレスを感じた際に**上司や相談窓口**に相談したか等、庁内の対応状況についても聴取。
- ・ また、上記に加え、職員が必要としている迷惑行為等のカスタマーハラスメント対策についても聴取し、今後の対策の参考とした。

迷惑行為への対応フローの再整備、管理監督職への研修の充実・強化、カスタマーハラスメント対策の周知等

取組経緯

- 「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」結果や他市の取組事例等も踏まえ、すぐ取り組むことができる対策と設備更新等が必要となる対策を整理し、着実に対策強化を実施。

取組内容

＜すぐ取り組むことができる対策＞

- 迷惑行為への対応フローの再整備（令和6年2月）
 - 迷惑行為への対応フローを再整備。迷惑行為への対応のポイントやケースごとの対応フロー、危機管理課や警察に通報するタイミング・判断方法を詳細化。
 - 単に「大声を上げた」等の言動だけで直ちに悪質クレームと決めつけるのではなく、まずは一定の時間をかけて来庁者の話を聞いた上で、対応が難しいものはフローに沿って対応。
- 研修の充実・強化（令和6年4月～）
 - 毎年実施している危機管理研修プログラムに迷惑行為に対する管理職と監督職の役割や相談体制等を明記。
 - 不当要求等対策担当顧問弁護士によるロールプレイング形式のハードクレーム対応研修の実施回数を年2回から3回に増やし、その内の1回は、新任の監督職の指名研修とした。
- 無断撮影等の原則禁止（令和6年5月～）
 - 庁舎管理規則を改正し、庁舎内における正当な理由のない撮影や録音行為等を原則禁止。（あくまで迷惑行為を防止するための対策）
- 職員証のフルネーム表記の見直し（令和6年6月）
 - フルネームで表記されていた職員証の表記を名字のみに変更。
- カスタマーハラスメント対策の周知（令和6年10月）
 - カスタマーハラスメントに該当する行為を掲載したポスターを本庁舎等の市の施設やHPに掲載。
 - 市HPにカスタマーハラスメントに対する市の取組姿勢を明示。

＜設備更新等が必要となる対策＞

 - 電話に通話録音機能の導入、防犯カメラの増設
 - 令和7年1月に、市役所本庁舎の電話に通話録音機能（録音告知機能付）を導入するとともに、令和7年度以降、窓口等に防犯カメラを増設予定。出先機関についても、令和7年度以降必要な施設に順次導入予定。

ポイント

- 迷惑行為等に対して、全庁統一的な対応を図るため、毎年4月に全部局に対し、「迷惑行為への対応フロー」等に基づいた対応の徹底を依頼している。
- 迷惑行為に対し一人で対応させるのではなく、監督職を含めて複数人で対応する必要性を研修で伝えている。
- 不当要求等対策担当顧問弁護士と連携、相談しながら対策を実施。

宇都宮市 ポスター
「STOP！！
カスタマーハラスメント」

STOP!! カスタマーハラスメント

その行為、やりすぎではありませんか？

暴言 過度な要求 SNS等への投稿 時間拘束

職員は、これからも市民のみならずから寄せられるご意見やご要望に誠実に対応するよう努めてまいります。職員が安心して公務を遂行できる環境を整えることは、市民サービスの向上にもつながりますので、ご理解とご協力をお願いします。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） ●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威迫的な言動 ●不当な要求 ●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不道義、監視） ●差別的な言動 ●性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

宇都宮市

（出所）宇都宮市「市職員へのカスタマーハラスメント対策について」
<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/kurashi/oshirase/1039274/1039275.html>

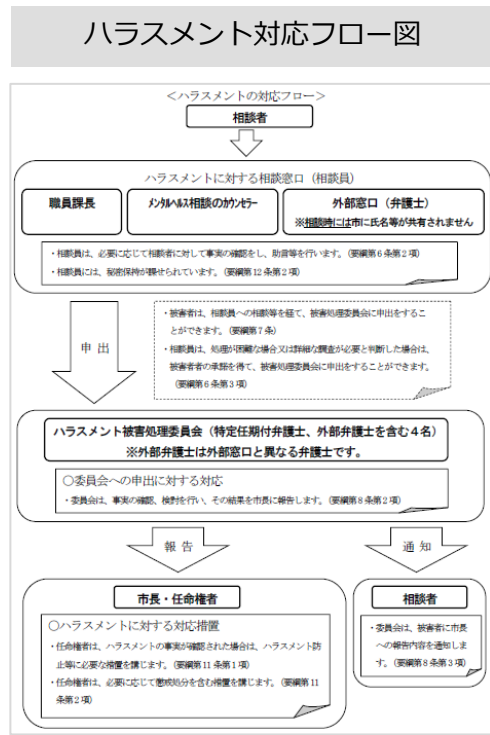
和光市（人口84,728人（令和6年1月1日現在））

- 令和4年度にハラスメント対応フローを見直し。相談窓口やハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加、ハラスメント対応フローの視覚化等により、相談しやすく、実効性のある体制を整備。
- 全職員を対象としたアンケートでの意見を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施する等、ハラスメント防止にも注力。

ハラスメント対応フローの見直し （相談しやすい外部相談窓口の設置、ハラスメント被害処理委員会の専門性・実効性の確保、対応フローの明確化）

- 取組経緯
- ・ 過去にハラスメント事案が発生した際、人事担当課長又は市が委託するメンタルヘルス相談カウンセラー（人事担当課が予約窓口）が相談窓口となっていたため、市に相談内容の共有を希望しない職員にとっては相談しにくい環境であった。
 - ・ このため、「和光市職員による不祥事の再発防止に関する第三者委員会」の提言を受け、**外部相談窓口の設置、ハラスメント対応フローの見直し**を行った。
 - ・ 令和5年度に「**職場におけるハラスメント防止指針**」を策定し、市のハラスメントに対する姿勢を明示した。

- 取組内容
- **弁護士による外部相談窓口の設置**
 - ・ 人事担当課に知られない形でハラスメントに関する相談が可能となるよう、**市役所とはつながりのない弁護士を選定**。
 - ⇒ 相談者が弁護士に対し、自身が受けた被害がハラスメントに該当するか否か等を相談できることを通じて、**相談者本人が自分の考えを整理できる等といった点は大切**と感じており、市として設置してよかったと感じている。
 - **ハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加**
 - ・ 相談窓口等での相談を経て、相談者の申出があれば、「**ハラスメント被害処理委員会**」において、事実確認・検討等を行う。
 - ・ 当該委員会の**専門性・実効性**を高めるため、令和6年度より**構成員に相談員以外の外部弁護士**を追加。（総務部長、**相談員以外の弁護士、ハラスメントに関し知識を有する者2名**の計4名で構成）
 - **「ハラスメント防止指針」への対応フロー図の掲載、市HPでの公開**
 - ・ ハラスメント対応フローを視覚化し、令和5年度に策定した「**職場におけるハラスメント防止指針**」に掲載。事案を二度と起こさない姿勢を示すために、**指針は市HPでも公開**。



（出所）和光市提供資料より

- ポイント
- ・ **ハラスメント対応フローを視覚化**したことで、**被害処理の流れが分かりやすくなった**。
 - ・ ハラスメント防止**指針策定の際には、風通しのよい職場づくりを進める観点から、指針の素案に係る意見募集により職員の声を聴取し、指針に反映した**。

全職員対象アンケート、市長による「ハラスメント撲滅宣言」、メンター制度等の取組も実施

取組経緯	令和5年3月に策定した「職場におけるハラスメント防止指針」において、3年に1回アンケートを行うことを明記し、令和5年度に初めてアンケート調査を実施。アンケート結果等を受け、ハラスメント防止のための取組を実施。
取組内容	■ 全職員対象アンケート調査の結果を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」等を実施 - 令和5年度に会計年度任用職員を含む全職員に「ハラスメントに関するアンケート調査」を実施（アンケート結果は市HPで公表）。 - ハラスメント防止対策として組織（職場）に望むことに関する設問に対して、職場風土の改善や、トップや管理職の意識啓発等を挙げる声が多かったことから、令和6年度に市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施。 - アンケートでは「職場におけるハラスメント防止指針」を知っているかについても聴取。指針を知らないという声もあつたため、研修の際に指針について周知。 相談窓口については、管理職には浸透しているが、一般職員や会計年度任用職員の認知度が低いことが明らかになったため、今後の課題として位置付け。 ■ メンター制度やハラスメント研修も実施し、ハラスメント防止にも注力 - ハラスメント事案が発生したことを受けた第三者委員会からの提言にメンター制度も触れられていたこと、また風通しのよい組織にしてほしいとの職員の声があつたこと等を受け、直属の上司以外のサポート体制として「たて」ではなく「ななめ」の関係を構築するため、グループメンタリング制度を開始。 - メンティーは若手（主任未満の職員）とし、メンティー3名に対して主任以上のメンターが3名のグループを基本として、年2～3回程度、話し合いを実施。 - そのほかにもハラスメント防止研修を実施。受講対象は、令和5年度は管理職のみを対象とし、令和6年度は全職員を対象として実施。
ポイント	再発防止のため、3年に1回程度、無記名による職員アンケートを実施して、ハラスメントに関する現状把握を行い、そこで明らかになった課題をもとに、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等の再発防止策を講じている。

和光市ハラスメント撲滅宣言

 和光市ハラスメント撲滅宣言

『ハラスメントをしない、させない、許さない、そして見過ごさない』

1. パワハラ、セクハラ、マタハラなど、あらゆるハラスメント行為を絶対に許しません。また、それらの行為を見過ごすことも許しません。

2. カスタマーハラスメント行為を絶対に許しません。また、その行為を見過ごすことも許しません。

3. ハラスメントが発生した場合は、その解決に向けて迅速で的確な対応を行います。

ハラスメントは、個人としての尊厳を傷つける重大な人権侵害であり、社会的に許されない行為です。職員一人ひとりの尊厳や人格が尊重され、快適に働くことができる職場環境を確保し、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風通しの良い職場づくりを進めてまいります。

WAKO CITY

令和6年8月27日

和光市長 柴崎 光子

（出所）和光市「和光市ハラスメント撲滅宣言」
https://www.city.wako.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/010/997/202408280935.pdf

長岡市（人口258,205人（令和6年1月1日現在））

- 令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施。
- ハラスメント防止研修（新任役職者向け、全職員向け）の実施等でハラスメント防止に努めるとともに、職場内ミーティング等でコミュニケーションの機会を設定し、風通しのよい職場づくりを目指している。

「ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施、ハラスメント相談窓口の設置

取組経緯	・ パワーハラスメント対策の法制化を契機として、ハラスメントを許さないというトップの強い意思のもと、令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定。 ・ 「長岡市ハラスメント防止基本方針」では、全職員及び管理監督者の責務のほか、相談窓口の設置について規定。方針に沿って、各種取組を実施。
取組内容	■ <u>ハラスメントの実態調査（アンケート）の実施</u> ・ 令和2年度から、長岡市におけるハラスメント撲滅月間（毎年11月）における周知啓発の取組の一つとして、会計年度任用職員を含む全職員を対象としたアンケートを毎年実施。 ・ アンケート調査は、既存のシステムを使用してオンラインで実施。 ・ 質問内容は、「「長岡市ハラスメント防止基本方針」やハラスメントに関する施策に対する認知度」、「安心して働ける職場であると感じているか」、「ハラスメントを受けた/見聞きした経験の有無/自身がハラスメントを行った経験の有無」を、ハラスメントの種類別に把握し、ハラスメントに対する率直な意見や考え等を把握できるよう、自由意見欄も設置。 ■ <u>ハラスメント相談窓口の設置</u> ・ 「長岡市コンプライアンス相談窓口」を設置。「長岡市ハラスメント防止基本方針」に反する行為（パワハラ、セクハラ、マタハラ等）に関する相談に対応。 ・ 受付窓口は、ハラスメント対策を所管するコンプライアンス課が対応しており、人事関係課の負担軽減にもつながっている。また、相談内容によっては、課題解決に向けて、人事、組織、法律問題等の関係課と連携・調整して対応。
ポイント	・ アンケートの結果概要は、コンプライアンス本部推進会議で報告を経て、全庁の所属長宛に通知。 ・ アンケートによる職員からの意見を踏まえ、職員が課題と感じている事柄を研修内容に反映する等、取組の改善に活用（研修動画において「ハラスメントと適切な指導の違い」に関する解説を追加）。

研修や職場内ミーティングの実施により、ハラスメント防止の意識・風土を醸成

取組経緯

- 「長岡市ハラスメント防止基本方針」を踏まえ、職員のハラスメントに関する知識や対応能力の向上のため、ハラスメント研修を継続的に実施。
- 職場の倫理向上や風通しのよい職場づくりを目指し、様々な取組を実施。

取組内容

■ 新任役職者を対象とした研修

- 令和2年度から、職階別研修の中で、**新任の課長補佐、係長等の役職ごとに「ハラスメント防止研修」を実施**。講師はハラスメント対策に精通した社会保険労務士に依頼。（令和5年度から新任管理者（課長等）にも実施）

■ 全職員を対象とした動画研修

- 令和3年度から、**全職員（会計年度任用職員を含む）を対象にハラスメント防止に関する動画研修を実施し、研修内容は毎年更新**。動画作成や講師は新任役職者向け研修と同じ社会保険労務士が担当。
- 各自の都合のよい時に視聴できる**オンデマンド方式（視聴期間は1か月）**とし、職員ポータルサイトに掲載。

■ 「倫理ミーティング」におけるハラスメント関連のテーマ設定

- 毎年12月（長岡市における倫理向上月間）に、職員の倫理向上に関連する2つ程度のテーマについて、各所属で議論する「倫理ミーティング」を実施。
- 「倫理ミーティング」は、コンプライアンスに特化したテーマだけではなく、コミュニケーションを深めるようなテーマを取り上げる場合もある。職員に不祥事が発生した場合は都度、所属長を集めた研修や、注意喚起のための倫理ミーティングを実施することがある。

■ 職場内ミーティングの推奨

- 情報共有やコミュニケーションを図り、風通しのよい職場環境を創出することを目的に、職場内で定期的にミーティングを実施することを推奨**。
- テーマや頻度を指定するものではないが、積極的に実施するよう通知を発出。

ポイント

- ハラスメント対策に精通した社会保険労務士が研修・動画作成を担当。研修動画はオンデマンド方式により多くの職員が視聴可能**。
- 「倫理ミーティング」を通じ、職員の倫理向上を図ることができることに加え、通常業務とは別の形で話をする機会を持つことで、**風通しのよい職場環境の醸成につながった**。

動画研修の内容

令和6年度長岡市ハラスメント防止動画研修

ハラスメント事例から学ぶ
業務指導とハラスメントの違い

研修内容と本日のゴール

- ハラスメント定義の再確認
- 【事例1】上司の注意指導等とパワーハラスメント
- 【事例2】ミスを繰り返す職員への適正指導とは
- 【事例3】SNSで起きたセクシュアルハラスメント
- ハラスメント被害を受けたら

業務指導とハラスメントの違いを理解し、ハラスメントが起こらない職場環境を目指す

（出所）長岡市提供資料より

松本市（人口235,475人（令和6年1月1日現在））

■ 市長・副市長のメンタルヘルス対策の重要性についての認識の高まりの下、働きやすい職場環境づくりを目指すため、副市長による相談対応や部課長研修での副市長講話を通じた、職員の意識改革を実施。

副市長によるチャットツール等による相談対応、部課長研修の実施

取組経緯	- メンタルヘルスの不調や体調不良を抱える職員が増加傾向にあったことを背景に、市長・副市長が、働きやすい職場環境づくりの重要性を強く認識。 - 令和5年度から副市長が職員からの相談に直接応じる取組を実施。加えて、部課長研修を開催し、副市長から部課長に対し直接メッセージを発信。
取組内容	■ 副市長が直接、職員の相談に対応 - 令和5年度から、チャットツールやメールで、副市長が直接職員の悩みを聞く取組を実施。 - 従来の相談窓口（職員課、人権共生課、保健師、産業カウンセラー、長野県市町村共済組合等）もあるが、もう少し身近なところで、トップも話を聞くことが大切であり、相談窓口は少しでも多いほうがいいという考えから、トップマネジメントを補佐する副市長2名が自ら相談を受け付けている。 ■ 部課長研修の実施 - 令和5年度に部課長を対象とした研修（副市長講話）を実施。令和7年度も実施予定。 1時間の対面研修の中で、副市長が平素の頑張りについて受講者に感謝を伝えるとともに、 「働きやすい職場環境づくりのため、所属長がしっかりと職員を見守ってほしい」 「チームワークの中で助け合って仕事をしてほしい」 「自分もみなさんをしっかりと包み込んで、一丸となって仕事に取り組みたいので、協力してほしい」 等、みんなでよりよい職場環境を作ろうというメッセージを発信。
ポイント	- 副市長による相談対応については、人となりを知ってもらい相談しやすい雰囲気づくりのために、副市長のコメントを添え庁内ポータルサイトで案内するほか、副市長の人物像がわかるような動画（生い立ちも含めた講話の動画）も庁内ポータルサイトに掲載。 - 副市長による相談対応については、「副市長が聞いてくれるなら相談したい」という声もあった。 - 部課長研修については、「講話を聞いて所属長としての意識が変わった」という声も聞かれ、管理職が若年層の悩みや、職場の雰囲気づくりに意識を向けるきっかけになり、よい効果があったと感じている。

松本市（人口235,475人（令和6年1月1日現在））

■ アンケートを通じてカスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態を把握するとともに、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定、「カスタマーハラスメント対策室（仮称）」の設置に向けた準備を推進。

実態調査（アンケート）の結果等を踏まえたカスタマーハラスメント対策の実施

取組経緯	職員に対する迷惑行為の実態を把握し、今後講じる対策を検討するために、職員に対しアンケート調査を実施。
取組内容	■ カスタマーハラスメント（迷惑行為）に関するアンケートの実施 - 令和6年11月に、全職員（会計年度任用職員を含む）対象に、カスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態把握を目的としたアンケートを実施。 - 設問内容は、内容、行為者、形態、必要と思われる対策等を中心に設定。回答者の約6割が迷惑行為を受けた経験があると認識していることが確認された。 - 必要と思われる対策としては、外線電話の録音装置の導入をあげる割合が最も高く、次いで、防犯カメラの設置、すぐに相談できる窓口の設置、条例の制定と続いていた。 ■ 「カスタマーハラスメント対策室」設置、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」制定の推進 - 令和7年4月から「カスタマーハラスメント対策室」を設置し、令和7年度中には「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定を行う方向で、準備を進めている。 - カスタマーハラスメント対策室には警察OBも配置し、専門的知見を得ながら課題解決を図る予定。なお、カスタマーハラスメント対策室長は職場全体を把握する観点から人事課長が兼務。 - アンケートの結果を受け、外線電話の録音装置を導入予定。
ポイント	- アンケートでは、迷惑行為を行う者に対して複数の職員で対応する仕組みを求める声もあった。以前から複数名で対応するよう促してきたが、必ずしも職員に十分認知されていない様子がうかがえたため、改めて情報発信に取り組んでいく。 対応方法を一律に定めるのではなく、部署の業務の特性やケースに応じて検討する必要があるため、カスタマーハラスメント対策室では、伴走的な支援を行うことを想定。室が設置されることで、対応に苦慮しているケースについて、今まで以上に相談しやすくなると考えている。 - 今後、カスタマーハラスメントを未然に防止するためには、職員の接遇意識を向上していくことも重要だと考えており、電話や窓口対応等に関する実践型の研修の実施を検討。

明石市（人口306,760人（令和6年1月1日現在））

- 明石市では職員に対するカスタマーハラスメントを不当要求行為等の一環として整理し、これらに対する取組を実施。
- 県警との連携強化や職員向け研修・訓練を通じて、不当要求行為等に組織として対応。
- 不当要求行為等が発生した場合の対応を庁内で共有することを目的として、窓口担当課等からのよくある質問に対する対応例等を取りまとめた「不当要求行為等対応マニュアル」を不定期で作成・発出。

県警との連携強化、「不当要求行為等対応マニュアル」（以下、「対応マニュアル」という）の作成

取組経緯	- 平成22年に「明石市法令遵守の推進等に関する条例」が施行され、不当要求行為等に関する規定が制度化されたことを受けて、不当要求行為等に対して厳正に対応する方針を提示。 - 窓口等で対応に当たる職員からは、「相手が会話を録音すると言っているがどうすればよいか」「電話を切ってくれない場合はどうすればよいか」等、共通の質問が多いことから、判断が分かれそうなケースについて統一的な対応ができるような対応マニュアルを令和6年に作成。
取組内容	■ 県警との連携強化 - 不当要求行為等への対応においては警察との連携が不可欠であるため、県警から出向者1名を不当要求を対応する総合安全対策室に受入れている。 - 総合安全対策室の主な業務は、不当要求行為等発生時の現場対応、不当要求行為等に関する庁内研修の実施（詳細は次ページ参照）、対応マニュアルの作成等を担っている。 - 総合安全対策室への不当要求行為等に関する相談は令和6年4月～令和7年2月までで約150件程度。 ■ 不当要求行為等防止マニュアルの作成 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公務執行妨害に当たる場合、④執拗に電話をかけてくる場合等、各シチュエーションに沿った対応マニュアルを作成し、全職員対象に共有。 - 対応マニュアルは各回1～2ページ程度で、不当要求行為等への対応を担当している総合安全対策室 地域安全対策担当において不定期で作成。令和6年1月から約1年間で15回作成・共有。外部への公表はしておらず、作成後は、全職員が閲覧できる庁内の掲示板に掲載。 - 偏った対応や意見にならないよう、案を作成した段階で、市民課、納税課、生活福祉課、市民相談室等、窓口のある部署や弁護士資格を有する職員に提示し、適宜助言を得た上で確定。
ポイント	- 不当要求行為等の中には暴力行為等、刑事事件につながるものもあり、県警から出向者を不当要求を対応する部署に配置することで、警察との連携が円滑になるとともに、警察官の経験を生かした現場対応で不当要求行為等の未然防止につながっている。 - 総合安全対策室では、窓口等で何かあった際に連絡しやすい雰囲気づくりのため、普段から庁内を巡回し各部署に顔を出す等、関係性の構築を努めている。 - 対応マニュアルでは、不当要求行為等の定義・具体例、不当要求行為等が発生した場合にとるべき対応とそのポイント、よくあるQ&A等のほか、刺股の使い方や護身術の解説（写真・動画）等を取り上げている。 - 対応マニュアルは、職員が最も対応に迷う「ケースバイケース」の場面において、一定の対応基準を設けることで現場が判断しやすくすることを意識して作成。職員からは、「判断に迷うような場面で自信を持って対応できるようになり、ありがたい」という声が聞かれている。

不当要求行為等に関する研修・訓練の実施

取組経緯

- 平成15年より不当要求行為等に関する研修、想定訓練、刺股の使い方及び護身術の訓練を実施。

取組内容

- 不当要求行為等に関する研修等の実施**
 - 不当要求行為等に関する研修は、新任課長・新任係長・新規採用職員を対象としたものや、様々な部署（出先機関を含む）を対象としたもの等、年間で12回程度実施。対象者ごとに内容を調整。
 - 令和6年度は**生活福祉課、市民課、市民相談室及びあかし消費者センターの職員や警備員を対象として研修を行い、1回当たり2名～30名程度が参加。**
- 想定訓練、刺股の使い方及び護身術の訓練の実施**
 - 想定訓練は不審者が刃物を取り出すという想定で、実際に110番通報し、刺股や現場にあるものを使用して対応するとともに避難誘導を体験。他、刺股の使い方や護身術の訓練も実施。年間で12回程度実施。
 - 令和6年度は**あかしこども広場、明石こどもセンター、あかし市民広場、明舞サービスコーナー、生活福祉課、市民相談室、あかし消費者センター、あかし市民図書館及び警備員を対象として訓練を行い、1回当たり2名～50名程度が参加。**
 - 特に、**警備員は総合安全対策室とともに、不当要求事案が発生した場合に連絡が入るため、全員が参加**できるよう、同じ内容の訓練を複数回実施。

ポイント

- 新任課長・新任係長・新規採用職員を対象とした不当要求行為等に関する研修は、人事部の人材開発担当が主催。研修講師は、総合安全対策室の職員（県警出向者）が担っている。
- 窓口等のある**部署からの要請を受けて研修を開催する場合もあれば、職員の目線を揃えておきたい部署に、総合安全対策室から研修実施の声掛けをすることもある。**
 - 生活福祉課では令和6年度に2回研修を実施。1回目は同課から要請のあった研修であった。2回目は、訪問先において公務執行妨害罪に当たる事案が発生したことを受けて、訪問時の注意点をテーマに研修を実施。
 - このように、**各部署の管理職等と内容を相談し、研修プログラムを決めている。**
- 対応マニュアルにおいて**不当要求行為等には毅然と対応すると周知していても、実践することを躊躇してしまう職員もいる。**市としては**複数名で、組織的に対応することも重視しており、研修を通じて職員に継続的に対応方法を共有・伝達していくことが大事と考えている。**

明石市 リーフレット
「不当要求行為には厳正に対応します」

不当要求行為には厳正に対応します
明石市

公務員のコンプライアンス（法令遵守）が一層求められる中、明石市では、「明石市法令遵守の推進等に関する条例」の施行に伴い、公正かつ民主的な市政運営徹底を図ります。この度、不当要求行為等を判断する指針となるガイドラインの見直しを行ったことなどから、不当要求行為等に対する対応をより厳正に行っていきます。

不当要求行為とは
明石市の事業や職員の仕事に関して違法または不当な行為をするよう要求する行為や暴力行為や脅しなどをを用いて要望、提案等を行う行為などをいいます。

不当要求対策のポイント

- ➡ 提案、要望等は適正に対応します
- ➡ 不当要求行為には応じません
- ➡ 不当要求をやめないときは厳正な措置をとります

要望、提案と不当要求行為の取扱い概要

不当要求行為等に該当する事例（※ガイドラインから抜粋）

- 基準をまげて、税金、使用料等の減免を求める
- 基準をまげて〇〇業務の予定価格を教えるよう求める
- 建築違反の取り消しを求める
- 特定した者の市職員採用を求める
- 市に損害賠償責任がない事故で見舞金を要求する
- 大声を張り上げたり、机をたたいたりして要求を通そうとする
- 担当者の説明を一向に聞かず、執拗に上司との面談を要求する

※不当要求行為等に該当する具体例をあげたガイドラインは明石市のホームページに掲載しています。

明石市役所防災安全課地域安全対策担当（☎918-51518） 平成22年7月

（出所）明石市「不当要求行為には厳正に対応します」（平成22年7月）
https://www.city.akashi.lg.jp/documents/2007/01_leaflet.pdf

竹原市（人口23,064人（令和6年1月1日現在））

- 人事部門以外に配置された保健師等と連携し、ハラスメントへの相談対応や事実確認を実施。
- 行政サービスの利用者からの迷惑行為による職員の不安解消のため、名札の記載事項を簡素化。

保健師・産業カウンセラーと連携したハラスメントへの相談対応・事実確認の実施、メンタル不調者への支援

取組経緯	「竹原市ハラスメント防止に関する方針」において相談窓口やメンタル不調への対応を明確化。 - ハラスメントの疑いがある事案があった場合、その都度、同方針を踏まえ、ハラスメント相談窓口である総務課人事係と、専門職である保健師や産業カウンセラーが連携しながら対応。	「竹原市ハラスメント防止に関する方針」の構成（一部抜粋）
取組内容	■ 総務課・保健師・産業カウンセラーが連携し、相談対応や事実確認を実施 - ハラスメント相談や苦情対応のため、総務課人事係を窓口として設定。さらに、保健師・産業カウンセラーにも相談可能な体制を整備。 - 保健師は2名体制でいずれも総務課以外に所属。団体規模が小さく、人事部門にハラスメント対応の保健師を置くことができないため、他部署に勤務する保健師が職員からのメンタル不調やハラスメントに関する相談等に対応。相談者からは人事と離れていて逆によかったといった声もある。 - 保健師のうち1名は、衛生委員会の役員であるため相談対応を行っており、もう1名は、住民の保健指導等を行っている。保健師はハラスメント対応研修を受けており、人事部門の職員より専門性を有している - 保健師は職員からの申出を受けて相談対応に当ただけではなく、ハラスメントの疑いがある事案に関する事実確認や、職員のメンタル面へのフォローのため、総務課から当該事案関係者に働きかけて保健師との面談機会を設けたこともある。 - 上述の相談窓口では、ハラスメントへの相談対応のみならず、メンタル不調を抱えた職員への相談対応や復職支援も実施。	6 ハラスメントの類型 (1) セクシュアル・ハラスメント (2) 妊娠、出産、育児休業又は介護休暇等に関するハラスメント (3) パワー・ハラスメント ※各ハラスメントの定義や類型の他、防止のために留意すべき点等を記載 7 ハラスメントが疑われる場合の対応 (1) 相談・通報 (2) メンタル不調への対応 (3) 事実関係調査 (4) 対応協議 (5) 指導等の措置 (6) プライバシーの保護等 8 懲戒処分等の措置 9 再発防止に向けた対応 10 他の任命権者との連携 11 行政サービスの利用者等からのハラスメントに対する対応 ※組織として対応を行い、内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを記載
ポイント	総務課以外にも相談先を設けることで、職員が安心して相談できる環境を整備。 保健師を通じ、当事者への聞き取りも実施。ハラスメントの疑いがある事案では、双方が被害を訴えるケースも存在するため、メンタルヘルスについての専門的知見を有する者を交えて聞き取りを実施。 - ハラスメント相談の内容によっては、医療機関への受診等を要するか否かについて相談者や総務課では判断が困難な場合もある中、専門職である保健師や産業カウンセラーの助言・判断を得られることで安心して対応に当たることができる。専門職であるため、医療機関につながやすいというメリットもある。	(出所) 「竹原市ハラスメント防止に関する方針」より作成

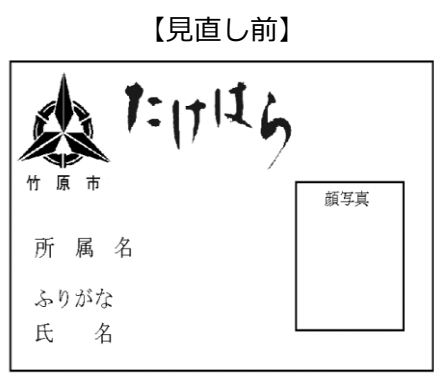
職員の名札の記載事項を変更、業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応

- 取組経緯
- 行政サービス利用者からの迷惑行為に発展しないよう、令和 7 年 1 月からの新庁舎への移転と同時に全庁的な名札の記載事項を見直した。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く事案に対応できるように統一的な対応を検討。

- 取組内容
- 名札の記載事項を「所属・ひらがな姓・ローマ字姓」のみに簡素化**
 - 行政サービス利用者からの迷惑行為に発展しないよう、職員の名札の記載事項を「顔写真・所属名・漢字姓名・ふりがな姓名」から「**所属・ひらがな姓・ローマ字姓**」へと簡素化。
 - 記載事項の検討に当たっては、**県内の他自治体に照会し、対応状況を確認**。「姓のみ」としている自治体が多かったため、当市においても姓のみの記載とした。
 - 姓の表記についても、複数の部署で協議し、ひらがなと漢字を併記とする案もあったが、漢字を知られることを不安視する意見等があったため、最終的に漢字は記載しないこととなった。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応**
 - 統一的な対応の検討に当たり、市内事業所や大学のハラスメント相談員等、外部の知見を借りて、統一的な対応を決めて、全庁的に対応方針を共有。
 - また、業務の範囲を明らかに超える要求が続く場合については、1 回当たりの対応時間の上限の目安を示しているが、上限時間に達したからといって一律に対応を打ち切るのではなく、**相談内容やその時々状況を踏まえて柔軟に判断**することとしている。

- ポイント
- 名札の見直しについては、**日ごろから庁内の関係部署間で情報共有を円滑に行えるよう取り組んでいる**こともあり、窓口での迷惑行為への対応として速やかに実行することができた。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応を明確化することで、**特定の職員への負担を軽減し、組織としての共通認識を持つことができています。ただし、統一的な対応を決めているからといって、一律に運用するのではなく、相談の内容やその時々状況を踏まえて柔軟に判断している。**
 - 市職員のみでは対応方法を定めることが困難な事案でも、**専門知識を持つ事業所・外部機関と連携したこと**で、具体的な対策を検討することができた。

名札の見直し内容



（出所）竹原市提供資料より作成

四国中央市（人口82,202人（令和6年1月1日現在））

- 職員からハラスメント相談員を選定し、人事課と連携して相談に対応する体制を整備。ハラスメント相談員に対しては、「ハラスメント相談マニュアル」を活用して相談対応に関する研修を実施し、対応力向上を図る。
- ハラスメントの事実確認等のために開催するハラスメント対策委員会に、専門的な知見を有する外部有識者を追加し、公正な判断を決定できる体制を構築。

ハラスメント相談体制の強化①ハラスメント相談員の拡充、「ハラスメント相談マニュアル」による研修実施

取組経緯	- 令和2年のパワーハラスメント対策の法制化を受け、市としてもハラスメント対策の取組を順次拡大。 - ハラスメント事案に対し早期対応できる体制づくりのための相談窓口の充実やハラスメントかどうかを判断できる体制の構築が必要であるという考えから、相談体制の見直し等に着手。
取組内容	■ ハラスメント相談員の拡充 - 人事課が相談員として依頼した職員をハラスメント相談員に任命（20名程度に増員）。本庁の各フロアの職員から男女1名ずつ配置するとともに、出先機関にも1～2名を配置。 - 年度当初に、ハラスメント相談員をイントラネット上で周知。職員へのハラスメント研修の際にも、相談員の名簿と「ハラスメント対応相談フロー図」を配布し、周知に努めている。 ■ 「ハラスメント相談マニュアル」を活用し、ハラスメント相談員等への研修も実施 - ハラスメント相談員には、「ハラスメント相談マニュアル」を活用し、相談を受けた際の対応についての研修を実施。研修では、傾聴のロールプレイ等も行い、対応力向上を図っている。 「ハラスメント相談マニュアル」にはハラスメントの定義や、被害を受けた際の対応等も掲載しているため、全職員を対象とした研修でも活用。
ポイント	- ハラスメント相談員は、特定の役職にこだわらず、どの立場の職員も相談しやすいよう、年代や相談員としての経験年数等全体のバランスも考慮した上で、人事課より依頼し、所属長の許可を得て、市長が任命。ハラスメント相談員を配置することで、身近なところで相談しやすい体制を実現。 - ハラスメント相談員だけで問題を抱え込まないよう、相談者の意向も踏まえながら、できる限り相談員と人事課の2名以上で相談対応に当たるように努めている。 - 相談対応の中で、ハラスメント相談員のハラスメントに対する理解・意識が高まっており、たとえ相談がなくても職場で気になる点があれば人事課に共有する等、ハラスメントの予防にもつながっている。

ハラスメント相談マニュアル 目次	
目次	
第1 ハラスメントの種類と職員が認識すべき事項	
1 セクシュアルハラスメント編	P2
2 パワーハラスメント編	P4
3 マタニティハラスメント編	P6
第2 職員に望まれる事項	
1 ハラスメントの加害者とならないために	P7
2 ハラスメントを受けた者	P7
3 ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者	P8
第3 相談への対応	
1 相談体制	P8
2 ハラスメント相談員の心構え	P9
3 相談の進め方	P9
相談の流れ	P9
相談を受ける際の相談員の体制等	P10
相手者とされる職員からの事実関係等の聴取	P11
第三者からの事実関係等の聴取	P11
第4 ハラスメント相談対応のフロー図	P12
第5 各種様式	
様式1 相談受付票	P13
様式2 相談整理票附票	P14
様式3 相手方・第三者聞き取り票	P15

（出所）四国中央市提供資料より

ハラスメント相談体制の強化②ハラスメント対策委員会への外部有識者の追加、役割の明確化

取組経緯

- ハラスメント対策委員会では、委員会に諮る必要があると判断されたハラスメント事案についての協議を行っていたが、構成員に専門的な知見を有する外部有識者が入っておらず、公正な判断を行う上で課題があった。
- 「ハラスメント相談マニュアル」の改定をきっかけに、ハラスメント対策委員会の体制や役割を見直し、「ハラスメント相談対応フロー図」を作成。

取組内容

■ハラスメント対策委員会への外部有識者の追加

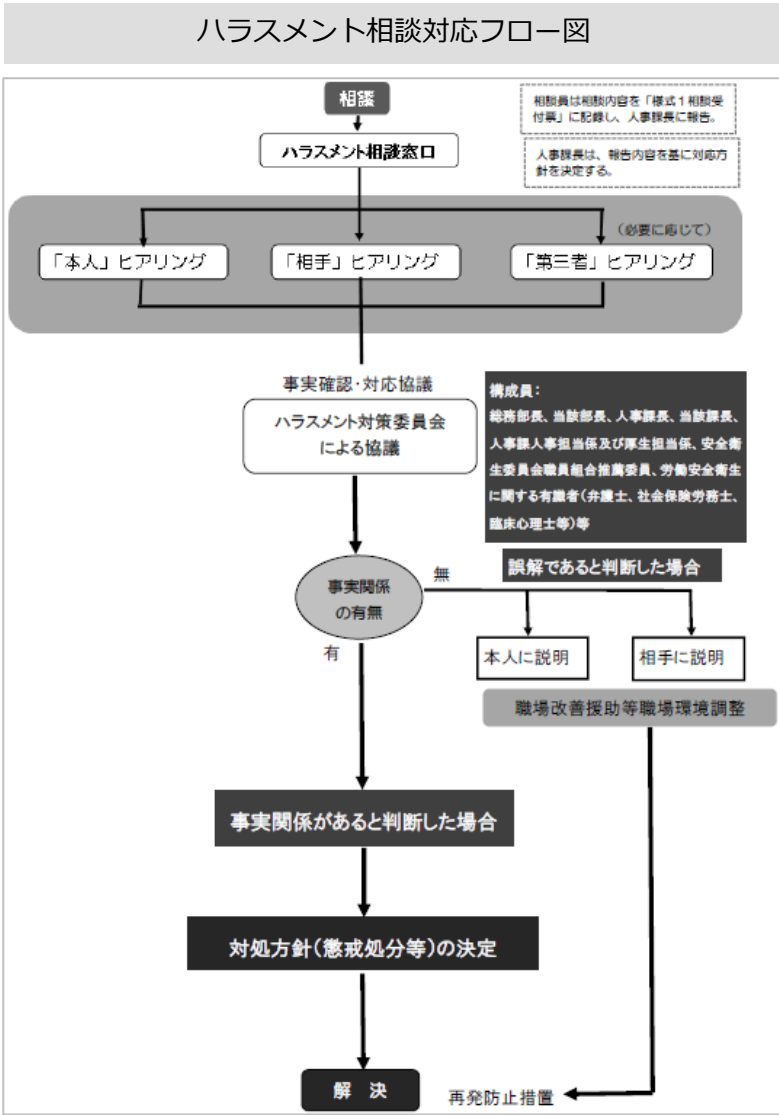
- ハラスメントに該当するかどうかの認定を行うハラスメント対策委員会は、ハラスメント相談窓口等での相談を経て、委員会に諮る必要があると判断された場合に開催。
- 個別事案について公正な判断をするため、構成員として、労働安全衛生に関する外部有識者（弁護士、社会保険労務士、臨床心理士）を令和4年9月より追加。
- 外部有識者は、任期を定めて契約関係を結ぶ等の方法ではなく、ハラスメント対策委員会を開催する都度で依頼。

■ハラスメント対策委員会の役割の明確化

- ハラスメント対策委員会の役割を見直し、ハラスメントに該当するかどうかの判断を決定することを明確化。
- ハラスメント対策委員会に含まれる「当該部長」「当該課長」はハラスメントが発生した所属の部長・課長を指すが、これらの者が当事者である場合には、構成員から外せるように見直すことで、公正な判断を行いやすい環境を整備。

ポイント

- 職員からハラスメント相談があった場合には、相談者に「ハラスメント相談対応フロー図」を用いて、全体の流れを説明。ハラスメント対策委員会に諮るかどうか等の対応方針は、相談者の意向を踏まえ検討。
- ハラスメントに該当するかどうかはハラスメント対策委員会で判断するため、相談窓口では事実関係の聞き取りを行うのみとすることで、相談員や人事課の心理的負担軽減にもつながっている。



（出所）四国中央市提供資料より

うるま市（人口126,515人（令和6年1月1日現在））

- 市長・副市長を中心に主要課で窓口等での対応困難時の対処方法を検討。その検討に当たっては、各現場で生じている事実に基づき適切に対処する必要があるため、現場職員の生の声を聴き、令和6年度に「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターを作成。
- 職員を対象とした研修や、庁舎保安員の配置等も行い、様々な面から組織的な対応を推進。

窓口対応職員に対するヒアリングを実施し、その結果を踏まえ指針、マニュアル、ポスターを策定

取組経緯	令和5年度頃より、窓口でのいわゆるカスタマーハラスメント被害が顕著化。市長・副市長は、職員の離職、降任希望、心身の不調が生じていたことを重く受け止め、令和5年8月に窓口等での対応困難時の対処方法について指示。主要課で検討を開始した。
取組内容	■ 「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターの策定 - 総務政策課、行政マネジメント課、職員課の3課（6名程度）に加え、銀行窓口の対応マニュアル整備や電話対応業務の実績のある民間事業者（アドバイザー契約）の知見も取り入れて、指針・マニュアル・啓発ポスターを検討。 - 検討に当たり令和5年11月に庁内外19課の窓口対応職員に対し、ヒアリングを実施。令和6年5月に指針・マニュアル・啓発ポスターを完成。 - 指針：「窓口等対応困難者」の定義や判断の目安、窓口等対応困難者への市職員の具体的な対応等を規定 - マニュアル：通常のクレーム・不当要求行為（対応困難者）・犯罪行為の定義や違い、対応困難者にさせないための接遇面の工夫や初期対応、窓口等対応困難者の対応フロー、エスカレーション※の流れや基準の目安等を規定 ※エスカレーション：上司に相談して判断を仰ぐ、上位レベルに報告し対応をゆだねる行動をとること - 啓発ポスター：窓口相談における6つのお願いとして、職員複数名で対応、相談時間の目安（原則30分を目安）等を示し、市民がよく訪問する課を中心に窓口に掲示（詳細は次頁に掲載しているポスター参照）
ポイント	窓口対応職員に対するヒアリングでは、窓口対応時の課長の対応状況等についても率直な意見を聴取するため、課長は極力同席しないよう依頼。 - 指針・マニュアル・ポスターの制定後、令和6年度後半にも再度ヒアリングを実施。その際に聞かれた声として、子育て包括支援課（虐待やこどものサポート）では「こういう言葉を聞いたら対応を切ってよい」「30分を過ぎたら対応を終える」というマニュアルは、現場では全く使えないということが分かった。保護者の場合、行政の方からつながりやを切ってしまうと、こどもへの被害や虐待が心配される特殊性があり、マニュアルの一律での適応は難しいと感じた。また、消防の部署でもマニュアルの適用が難しいと思われるケースがある。例えば、救急車の進行妨害や現場での暴行・トラブル、救急車内の動画をSNSにアップする等、特殊な事例が多い等、各現場の様々な事案への対応があるため、各論に当たる部分については今後検討予定。 - ポスターの相談時間の目安（原則30分を目安）の部分は、課によって任意の時間を調整して記入できるバージョンも用意し、現場での対応に柔軟性を持たせており、また、マニュアルやポスターの活用方法は各部署にゆだねている。 「窓口は一人で対応しなければいけない」という職員の意識を変え、組織的に対応することが重要と考えている。指針・マニュアルの策定により、組織で対応することについての上司の意識が高まったとの声や、ポスターが窓口等対応困難事例に対する抑止力になったとの声等があった。

「ハードクレーム対応スキルアップ研修」等の研修の実施、庁舎保安員の設置等

取組経緯	・ 指針・マニュアル等を策定したことを受け、周知啓発・研修等を実施。 ・ 指針・マニュアルの策定後、庁舎保安員の配置等の取組も進めている。
取組内容	■ 指針・マニュアル・ポスターの周知 ・ 指針・マニュアルは庁内イントラネット（グループウェア）に掲載。また、周知啓発のため、令和6年1月、2月に管理職を対象とした研修を実施。 ・ 指針及び啓発ポスターについては、市HPでも公開。 ■ 「ハードクレーム対応スキルアップ研修」の実施 ・ 令和7年2月に、係長以下の職員（会計年度任用職員を含む）を対象とした「ハードクレーム対応スキルアップ研修」を実施。1回当たり3時間の研修を3回実施（3回で計70～80名参加）。 ・ 研修では、受講者が窓口等対応困難者の役と職員役に分かれて、窓口でのハードクレームの場面（同じ内容を繰り返し話す場合や、市のミスに起因したハードクレーム等）を想定したロールプレイングを実施。職員がどのような対応をとるとよいかを、実際のケースに即して相談・確認。 ■ 職員の窓口対応（接遇）改善 ・ 業務に精通する庁内職員が講師として登壇する「寺子屋」制度を活用し、窓口対応の研修を行い、職員間での接遇向上にも努めている。 ■ 庁舎保安員の配置等 ・ 窓口等対応困難事例が発生した場合、又は発生が予想される場合、担当課から要請を受けて現場に赴き、職員と連携して対応を行う庁舎保安員（職員課に在籍する警察官OB）を配置。必要な場合は施設保全課等とも連携する等、部署を超えて対応。 ・ 顧問弁護士との連携、既存の防犯カメラやナンバーディスプレイの活用のほか、通話の品質向上のため内容を録音するガイダンスが流れる外線通話録音装置を全部署で設置予定。
ポイント	・ 市HPでは、一般的なご意見やご要望のほか正当なクレーム等の市民の声については、引き続き丁寧に対応していく旨、併せて周知。 ・ 「ハードクレーム対応スキルアップ研修」だけでなく、職員の窓口対応（接遇）改善に向けた取組を行う等、市職員の窓口等での接遇力・対応力の向上を図るための取組を推進。 ・ 庁舎保安員は腕章をつけて対応。窓口等対応困難者の対応に当たり、庁舎保安員が「どうしましたか？」と声を掛けるだけでも窓口等対応困難事例に対する抑止効果があると実感。

うるま市 啓発ポスター

「窓口相談における6つのお願い」

窓口相談における6つのお願い

職員複数名で対応

相談内容等によっては、職員複数名で対応する場合があります。また、担当者の指名には応じかねます。

1

相談内容の回答

ご質問等について、その場で回答できない場合は、お時間を頂き、後日説明することもございます。

2

相談時間30分目安

相談時間は30分を目安に設定します。なお、相談内容に適切に対応するため、分を超えることもあります。

3

担当者の変更

担当職員が不在の場合は、他の職員で対応させていただきます。ご理解・ご協力よろしくお願いいたします。

4

関係部署との連携

業務外のご相談は、関係部署と連携し、対応します。

5

プライベートの詮索

相談等に関係のない市職員の個人情報（氏名、住所、在籍部署ほか）については、お答えいたしかねます。

6

次のような言動がある場合は、庁舎保安員や施設保全課へ連絡します。

- ・ 大声、暴言、器物破壊
- ・ 罵倒、恫喝など
- ・ 職員への誹謗中傷や不安を煽る行為
- ・ 窓口相談の内容とは無関係な会話
- ・ 要望等の繰り返し
- ・ すでに説明した内容について、繰り返し同じ質問や要求を行う等…

左記の言動等が続き、注意を促しても止めない場合は、**庁舎外への退去を命じることがあります。**

また、**脅迫や暴力等の言動がある場合は、警察に通報します。**

うるま市 総務政策課・職員課・施設保全課

ハラスメントポータルサイト

◆ハラスメントポータルサイトについて

ハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、職場秩序の乱れや業務への支障をもたらす等、大きな被害を招く行為であり、決して許されるものではありません。
大阪府では、職員への啓発、研修及び相談体制整備など組織的な対策を行います。このサイトを通じて、ハラスメントのない職場をめざしていきましょう。



～ 知事メッセージ ～

吉村知事より、全職員に対し、ハラスメントの防止に関するメッセージがありました。

ハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、働く人の仕事への意欲・自信を失わせるとともに、職場秩序の乱れや業務への支障を与える等、大きな被害を招く行為であり、決して許されるものではありません。

職員一丸となって、ハラスメントのない風通しの良い職場環境づくりに努めるとともに、強い姿勢でハラスメントの根絶に取り組んでいきましょう。

◆令和7年1月6日 知事年頭あいさつ (NEW!)

◆令和6年12月20日 部長会議

◆令和6年度管理職研修時

◆令和6年3月14日 ビデオメッセージ

◆令和6年1月4日 知事年頭あいさつ

◆職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する指針

— ハラスメントのない快適な職場環境づくりに向けて —

◆ハラスメント相談窓口

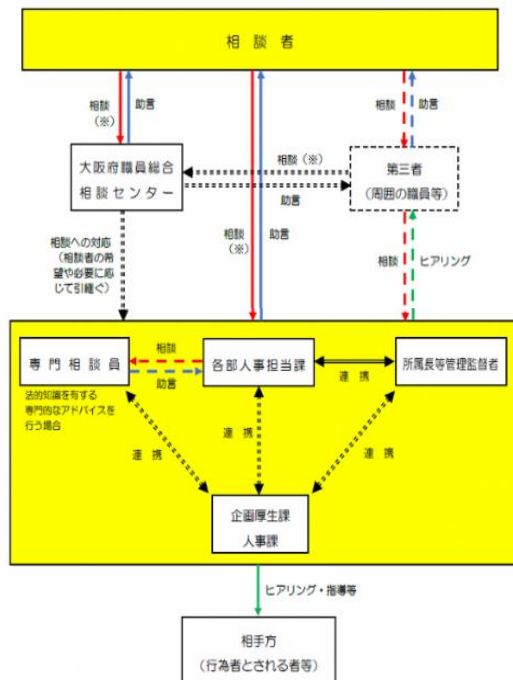
もし、ハラスメントで悩んでいるときは、相談窓口にご相談し、解決の糸口をみつけましょう。

常勤・非常勤問わず相談できます。

[職員総合相談センター](#) / 所属長等の管理監督者

各部人事担当者 / 専門相談員（弁護士） / 人事課・企画厚生課

◆相談フロー図（拡大版は指針のP.18に記載しています。）



◆ハラスメントの処分事例

庁内で起きたハラスメントの処分事例を掲載しています。

同様の事案が発生しないよう気をつけてください。

◆ハラスメント研修動画

所属等管理監督者や職員一人ひとりが、ハラスメントについて正しい知識を持つことができるよう、動画を掲載しています。

◆言い方ひとつで変わる会話術

よりよい職場コミュニケーションに役立つスキルを紹介します！

◆ハラスメントに関するQ&A（厚生労働省ホームページ）

ハラスメントに悩んでいる方、管理監督者の方、人事担当者の方に向けたQAを掲載しています。

◆関連サイト

- ・あかるい職場応援団（厚生労働省ホームページ）
- ・職場におけるハラスメントの防止のために（厚生労働省ホームページ）
- ・ハラスメント防止について（人事院ホームページ）

ハラスメントアンケートの結果について

1. アンケートの概要

➤ハラスメントの発生を未然に防ぐための啓発・取組の強化や、再発防止に向けた新たな取組の一環として、職員間のハラスメントに関する認識等について、令和6年12月にアンケートを実施した。

- ・実施期間 令和6年12月2日(月)～12月23日(月)
- ・対象者数 約10,300人(常勤:8,500人、非常勤:1,800人)
- ・回答者数 6,404人(常勤:5,349人、非常勤:1,055人)
- ・回答率 62.2%(常勤:62.9%、非常勤:58.6%) ⇒ 前年度から19.7%の増加
参考:令和5年度 42.5%(常勤:43.6% 非常勤:37.3%)

【備考】

※本アンケートは、回答者の認識について記入したもの。

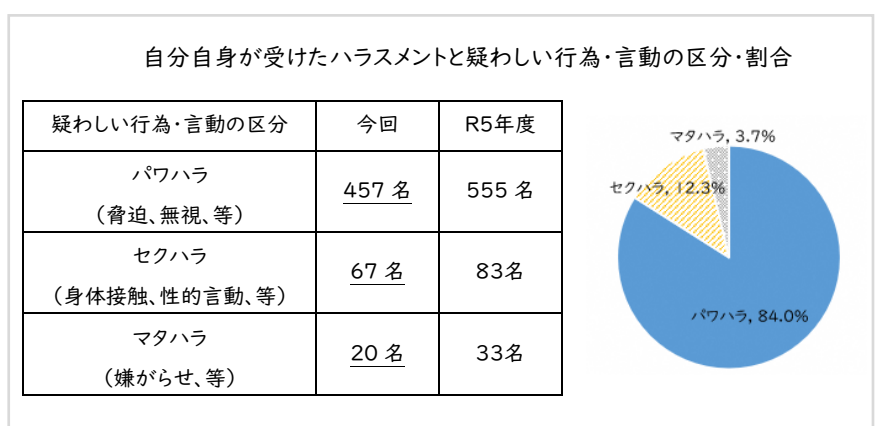
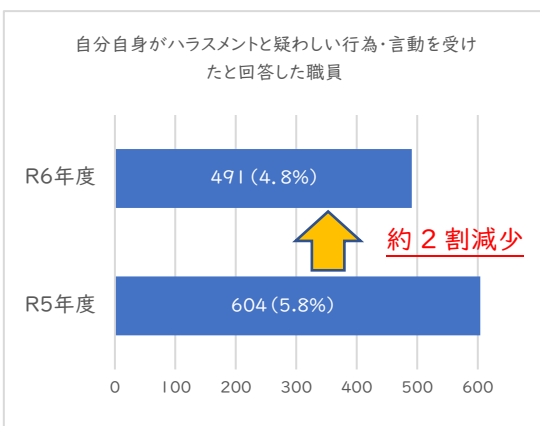
※ハラスメントの認定にあたっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、当該ハラスメントに関する客観的な事実やその状況等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではない。

2. アンケート実施結果の概要

➤自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたことが「あった」と回答した職員は、
491名(対象者数の4.8%)、前年度から約2割減少 ※R5年度は、604名、(対象者数の5.8%)

➤その内容としては、パワハラ、セクハラ、マタハラの順で多く占めていた。昨年度と同様の傾向。

※他の職員が「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたりしているのを見たり、聞いたりした」という回答については、同様の傾向。



「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けた」と回答する職員は減少しているものの、依然として一定数存在していることから、引き続き、ハラスメントに関する取組を実施する。

このうち、今年度においては、ハラスメントにより処分を受けた職員を対象とした区分別(パワハラ、セクハラ、マタハラ)研修を新たに創設し、ハラスメントの再発防止に向けた取り組みを充実する。

職員のハラスメントの防止について

- 職員は、ハラスメントをしてはいけません。
- ハラスメントをした職員は、懲戒処分（免職、停職、減給、戒告）を受けることがあります。

ハラスメントの種類

セクシュアル・ハラスメント

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

- 例）・「若い女性が多くて華やかでいい」など性別役割を期待する言動をとられた。
- ・飲み会の場で、上司から膝や手を触られた。
 - ・日常的に性的な発言をしていることに抗議したため不利益を被った。

妊娠又は出産に関するハラスメント

職員が妊娠したこと、出産したこと若しくは不妊治療を受けること又は妊娠、出産若しくは不妊治療に関する制度若しくは措置を利用することに関する言動で当該職員の勤務環境を害するもの

- 例）・妊娠したならば、仕事を辞めてもらわなければ困るといった発言を受けた。
- ・妊娠を報告したら、上司に「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し言われ、差別された。

パワー・ハラスメント

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

- 例）・上司に、皆の前で起立させたまま、大声で長時間叱責された。
- ・上司に挨拶をしても無視され、何の説明もなく全く業務を与えられなくなった。
 - ・性的指向や性自認に関する自身の情報について、許可なく他者に暴露された。

その他のハラスメント

職員が育児又は介護に関する制度又は措置を利用することに関する言動で、当該職員の勤務環境を害するもののほか、職員の個人としての人格や尊厳を不当に傷つける言動で職場内の秩序を乱し、業務への支障につながるもの

- 例）・育児休業の相談を上司にしたところ、「男が育児休業をとるなんてありえない」と言われた。
- ・家庭支援休暇をとろうとしたところ、同僚に「自分なら利用しない。あなたもそうすべき」と言われ、利用を諦めざるをえない状況となった。

ハラスメントがあったときは

ハラスメントを無視したり、受け流したりするだけでは、必ずしも状況は改善されません。

被害を深刻なものにしないよう、嫌なことは相手に対して明確に意思表示をするなどの行動が望まれます。

しかし、実際には一人では解決できないケースも多くありますから、ハラスメント苦情相談員・外部相談窓口に相談するなどして、決して自分一人だけで抱え込まないことが大切です。

■ ハラスメント相談について

- ・ハラスメントの種類に応じて、内部相談員と外部相談窓口を設置しています。
- ・秘密は厳守します。相談後の対応においてもプライバシーを保護していきます。
- ・相談したこと又はその後の対応において協力したこと等を理由として不利益な取扱いを受けることはありません。
- ・人事委員会の苦情相談（[各課庁内向けページ](#)＞[審査給与課・任用課](#)＞[苦情相談制度参照](#)）や職員互助会の弁護士無料法律相談（[互助会ガイドP.23参照](#)）を利用することもできます。
- ・直接相談することに抵抗がある場合には、電話や手紙等による相談でもかまいません。また、苦情相談員が話を聞くだけで人事部門等に話さない形の相談にも応じられます。
- ・どのハラスメントに該当するのかわからない場合は、所属長や、どの相談員でも構いませので、まずは話をしてみてください。

■ ハラスメント苦情相談員（内部相談員）

「セクシュアル・ハラスメント」「妊娠又は出産に関するハラスメント」に関する相談

- ・局区等相談員 1 ・総務局長が指名する相談員 2
- ・総務局総務部コンプライアンス推進担当課長 ・総務局人材育成部人事課長
- ・市民局市民活躍推進部男女共同参画課長

「パワー・ハラスメント」「その他のハラスメント」に関する相談

- ・局区等相談員 ・総務局総務部コンプライアンス推進担当課長
- ・総務局人材育成部人事課長

1・2の相談員については、総務局人事課キャビネットをご覧ください。

■ 外部相談窓口

「セクシュアル・ハラスメント」「妊娠又は出産に関するハラスメント」に関する相談

(公財)せんだい男女共同参画財団 エル・ソーラ仙台

TEL：×××-×××× 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで（閉館日除く）

「パワー・ハラスメント」「その他のハラスメント」に関する相談

××××法律事務所 ××××弁護士

TEL：×××-×××× 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで

いずれも専用電話ではありません。匿名での相談も受け付けますが、必ず仙台市職員であることを名乗った上で、相談内容をお伝えください。

問い合わせ先：総務局人材育成部人事課 ×××-××××

職員一人ひとりが、自らのサービスのあり方について振り返る機会をもつため、公務員倫理やサービス上の基本的なルール等についてセルフチェックを実施

- ・本市職員の不祥事が多発したことを受け、平成19年7月から開始
- ・以降、チェック項目の見直しを行いながら、年2回程度継続して実施
- ・不適切な事務処理事例を含む直近の不祥事等事例を添付

チェックシートの主な内容

【適切な事務処理】

- | | | |
|--------------------|-----------------------|---------------|
| ◇ 根拠となる法令、条例等の確認 | ◇ 取扱いに疑義が生じた場合の組織的な対応 | |
| ◇ 手順書等による事務処理ミスの防止 | ◇ 事務引継の徹底 | ◇ 報告、連絡、相談の徹底 |
| ◇ 事故発生時の速やかな報告 | ◇ 公金・金券類の適正な管理 | |

【サービス】

- | | |
|-------------------|--------------------|
| ◇ 利害関係者との接触時の届出 | ◇ 適正な手当申請・休暇届出 |
| ◇ 個人のパソコン等の業務使用禁止 | ◇ 個人情報・行政情報の適正な取扱い |

【交通法規】

- | | |
|-----------------|---------------------|
| ◇ 勤務時間内外の交通法規順守 | ◇ 二日酔い時を含む飲酒運転予防の徹底 |
|-----------------|---------------------|

【私生活】

- | | |
|------------------|-------------|
| ◇ 過度の飲酒によるリスクの認識 | ◇ 信用失墜行為の禁止 |
|------------------|-------------|

【ハラスメント】

- | | |
|--------------------|-----------------------|
| ◇ セクシュアル・ハラスメントの禁止 | ◇ 地位や立場を利用したハラスメントの禁止 |
|--------------------|-----------------------|

STOP!! カスタマーハラスメント

その行為、やりすぎていませんか？



職員は、これからも市民のみなさまから寄せられる
ご意見やご要望に誠実に対応するよう努めてまいります。
職員が安心して公務を遂行できる環境を整えることは、
市民サービスの向上にもつながりますので、
ご理解とご協力をお願いします。



<カスタマーハラスメントに該当する行為の例>

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） ●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動 ●土下座の要求 ●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ●差別的な言動 ●性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

宇都宮市



＜ハラスメントの対応フロー＞

相談者



ハラスメントに対する相談窓口（相談員）

職員課長

メンタル相談のカウンセラー

外部窓口（弁護士）

※相談時には市に氏名等が共有されません

- ・相談員は、必要に応じて相談者に対して事実の確認をし、助言等を行います。（要綱第6条第2項）
- ・相談員には、秘密保持が課せられています。（要綱第12条第2項）

申 出

- ・被害者は、相談員への相談等を経て、被害処理委員会に申出をすることができます。（要綱第7条）
- ・相談員は、処理が困難な場合又は詳細な調査が必要と判断した場合は、被害者者の承諾を得て、被害処理委員会に申出をすることができます。（要綱第6条第3項）

ハラスメント被害処理委員会（特定任期付弁護士、外部弁護士を含む4名）

※外部弁護士は外部窓口と異なる弁護士です。

○委員会への申出に対する対応

- ・委員会は、事実の確認、検討を行い、その結果を市長に報告します。（要綱第8条第2項）

報 告

通 知

市長・任命権者

○ハラスメントに対する対応措置

- ・任命権者は、ハラスメントの事実が確認された場合は、ハラスメント防止等に必要な措置を講じます。（要綱第11条第1項）
- ・任命権者は、必要に応じて懲戒処分を含む措置を講じます。（要綱第11条第2項）

相談者

- ・委員会は、被害者に市長への報告内容を通知します。（要綱第8条第3項）



和光市ハラスメント撲滅宣言

『ハラスメントをしない、させない、許さない、

そして見過ごさない』

1. パワハラ、セクハラ、マタハラなど、あらゆるハラスメント行為を絶対に許しません。また、それらの行為を見過ごすことも許しません。
2. カスタマーハラスメント行為を絶対に許しません。また、その行為を見過ごすことも許しません。
3. ハラスメントが発生した場合は、その解決に向けて迅速で的確な対応を行います。

ハラスメントは、個人としての尊厳を傷つける重大な人権侵害であり、社会的に許されない行為です。職員一人ひとりの尊厳や人格が尊重され、快適に働くことができる職場環境を確保し、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風通しの良い職場づくりを進めてまいります。



令和6年8月27日

和光市長 柴崎 光子

目 次

第1 ハラスメントの種類と職員が認識すべき事項

- 1 セクシュアルハラスメント編 P 2
- 2 パワーハラスメント編 P 4
- 3 マタニティハラスメント編 P 6

第2 職員に望まれる事項

- 1 ハラスメントの加害者とならないために P 7
- 2 ハラスメントを受けた者 P 7
- 3 ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者 P 8

第3 相談への対応

- 1 相談体制 P 8
- 2 ハラスメント相談員の心構え P 9
- 3 相談の進め方 P 9
 - 相談の流れ P 9
 - 相談を受ける際の相談員の体制等 P 1 0
 - 相手者とされる職員からの事実関係等の聴取 P 1 1
 - 第三者からの事実関係等の聴取 P 1 1

第4 ハラスメント相談対応のフロー図 P 1 2

第5 各種様式

- 様式1 相談受付票 P 1 3
- 様式2 相談整理票附票 P 1 4
- 様式3 相手方・第三者聞き取り票 P 1 5

第4 ハラスメント相談対応フロー図

