

各都道府県知事
各指定都市市長
各人事委員会委員長

} 殿

総務省自治行政局公務員部長
(公 印 省 略)

地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査結果
等を踏まえた各種ハラスメント対策の効果的かつ積極的な取組について

平素から、地方公共団体における各種ハラスメント対策について、御理解、御協力
いただき、厚く御礼申し上げます。

地方公共団体におけるハラスメントの防止のうち、パワーハラスメント、セクシュ
アル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（以下「パワ
ーハラスメント等」という。）の防止については、関係法律^(※1)及びこれらの法律
に基づく各厚生労働省指針^(※2)に基づき、雇用管理上講ずべき措置等を適切に実施
するとともに、国家公務員を適用対象とする人事院規則等^(※3)の内容も踏まえ、適
正に対応していただくことが必要です。

また、顧客等からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）
の防止については、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活
の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第30条の2第3項の規定に基づく厚
生労働省指針（以下「パワーハラスメント防止指針」という。）において、事業主が
行うことが望ましい取組とされているところですが、「人事院規則10-16（パワー・
ハラスメントの防止等）の運用について」（令和2年4月1日職職一141）において、
苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職
員の救済を図ることとされていることを踏まえ、地方公共団体においても、同様の対
応を行っていただきたい旨、「地方公共団体における各種ハラスメント対策の一層の
徹底について」（令和6年12月26日付け総行女第37号）等により要請を行ってまいり
ました。

地方公共団体をめぐる各種ハラスメント（パワーハラスメント等及びカスタマーハ
ラスメントをいう。以下同じ。）に関する課題については、特に昨年度に入り、国会
審議において度々取り上げられたり、報道が行われたりするなど、関心が高まりを見
せている状況にあります。

ハラスメントは、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であり、
職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下や勤務環境の悪化を招くとともに、貴重
な人材の損失につながり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。ま
た、公務を支える有為な人材に選ばれ、働き続けてもらう職場づくりに対して大きな
支障を来します。

こうした背景を踏まえ、各地方公共団体における各種ハラスメントに関する対策の実効的な取組に資するよう、この度、総務省として、初めて、全国の地方公共団体の職員を対象として、各種ハラスメントの実態把握のためのアンケート調査を実施し、その結果（以下「職員調査結果」という。）を結果のポイント（別添1）及び報告書（別添2）として取りまとめました。

あわせて、各団体において各種ハラスメント対策を講ずる上で参考となるよう、地方公共団体において各種ハラスメントの予防・解決に当たり効果が感じられた取組について、取組事例集（別添3）として取りまとめました。

各地方公共団体におかれましては、下記事項を御参照の上、各種ハラスメント対策が更に効果的なものとなるよう、積極的に取り組んでいただきますようお願いいたします。

なお、報告書においては、職員調査結果の全容を掲載しており、結果のポイントでお示ししていない内容についても詳しく言及していますので、各団体において実態把握を行う際に参考としていただくなど、団体の実情に応じて是非御活用いただきますようお願いいたします。

今回の職員アンケート調査の実施や取組事例集の作成に当たっては、多くの地方公共団体の皆様に御協力をいただきました。皆様方に厚く御礼申し上げます。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

本通知は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第59条（技術的助言）及び地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4（技術的な助言）に基づくものです。

記

1 職員調査結果から見てきた主な課題と対応策

- ① 雇用管理上講ずべき措置等に関する団体の取組状況と職員の認知状況との乖離
令和6年6月1日現在の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及び令和6年12月1日現在のフォローアップ調査結果（令和6年12月26日公表）によれば、パワーハラスメント等に関して雇用管理上講ずべき措置等について、都道府県及び指定都市は100%、市区町村においても100%近く実施されている。一方、職員調査結果によれば、いずれの団体区分においても、職員の認知状況と当該措置等に関する団体の取組状況との間には乖離があり、特に、市区町村では、都道府県及び指定都市と比べて、全体的に認知状況が低い傾向にある。

また、雇用管理上講ずべき措置等の各項目の認知状況にも差があり、中でも「相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている」、「人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」が他の項目と比べて認知状況が低く、任用形態別でみると、特に会計年度任用職員の認知度が低い。

そのため、会計年度任用職員を含む全ての職員が団体の取組を認知できるような方法による周知が必要であること。また、周知に当たっては、取り組んだという実績ではなく、職員が確実に認知していることが重要であり、そのためには、例えば以下の取組が挙げられること。

- ・ トップや幹部職員からのメッセージの発信
- ・ ロールプレイングや職場内ミーティング形式（参加型）の研修

その上で、各団体におかれては、必要に応じて職員の認知状況のフォローアップを行い、認知状況の改善が図られているかを把握することが望ましいこと。

なお、相談窓口における「内容や状況に応じた適切な対応」について、内部相談窓口においては、被害を受けた職員が委縮するなどして相談を躊躇する例もあることから、例えば外部相談窓口を設置し、職員に周知することも有効な対応策の一つであると考えられること。

② 対策に取り組んでいる団体と取り組んでいない団体の状況の相違

職員調査結果によれば、パワーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワーハラスメント対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワーハラスメントを受けたことがある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。

一方、パワーハラスメントを受けたことはない者においては、職場でパワーハラスメント対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワーハラスメントを受けたことがある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。

職員調査結果に鑑みれば、職員が、自らの職場において各種ハラスメント対策が取り組まれていると思うことができることは、当該職場において、各種ハラスメントの防止に関する知識が共有されており、結果として、各種ハラスメントを抑止することにつながっていると考えられること。

③ カスタマーハラスメントに関する対策及び留意点

イ カスタマーハラスメント対策

職員調査結果によれば、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合は部門によって差が生じている。カスタマーハラスメント対策については、一人で対応させず組織的に対応を行うことが重要だが、その上で、部門によっては当該部門の特性に応じた対応も必要であること。

また、カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について、「職員側の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%となっており、行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上がカスタマーハラスメントの減少に一定程度資すると考えられること。

以上のことから、カスタマーハラスメントに関する対策として、例えば以下の取組が挙げられること。

- ・ 職員アンケートによる実態把握
- ・ 職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備

- ・ 行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上
取組に当たっては、厚生労働省が公表している民間企業向けのマニュアル等も参考となるため、適宜御活用いただきたいこと。

(厚生労働省ホームページ「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

ロ カスタマーハラスメント対策に関する留意点

行政サービスの利用者・取引先からのクレームについては、その全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば正当なクレームであり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要があるが、その他の留意点として例えば以下の点が挙げられること。

- ・ 民間企業では顧客を選別した対応が可能である一方、公務職場では全ての行政サービスの利用者に対して、公平・公正に行政サービスを提供することが必要であること。
- ・ 行政サービスの利用者からの要求等は、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合も想定されること。
- ・ 行政サービスの利用者の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められること。

④ ハラスメントが起こりにくい職場環境の整備

職員調査結果によれば、パワーハラスメント等が起こりにくい職場の特徴として、「休暇を取得しやすい」(62.4%)のほか、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」(56.9%)、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」(52.9%)の回答割合が高く、パワーハラスメント等が起こりにくい職場環境を整備するに当たっては、コミュニケーションの活性化や円滑化のための取組が重要であると考えられること。

コミュニケーション能力の向上を図ることは、パワーハラスメント等の行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であること。

なお、パワーハラスメントに関しては、パワーハラスメント防止指針に掲げられているように、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せず、職員が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要であること。

2 取組事例集を参考とした取組

取組事例集に掲載している各取組事例については、いずれも、各団体において、職員アンケートの実施などを通じて各団体における各種ハラスメントに関する実情や課題の把握を行った上で取り組まれているものである。

その上で、取組事例集の取りまとめに当たっては、各団体の取組を開始した経緯・背景や、取組のポイントとその具体的な取組内容などを掲載している。

事例集には様々な取組を掲載している。必ずしも全ての取組を取り入れなければならないわけではないが、それぞれの団体において実情や課題の把握を行った上で、当該実情に沿い、また、当該課題の解決のために有効と考えられる取組を行うことが重要であること。

なお、それぞれの取組について具体的にイメージできるよう、取組事例集で紹介した団体から提供いただいた資料も添付しており、各団体におかれては、取組事例と併せて御参照いただき、各種ハラスメント対策に積極的に取り組んでいただきたいこと。

3 パワーハラスメント等の防止に係る事業主の措置義務及び責務等

地方公共団体に適用される関係法律及び各厚生労働省指針において示されている次の事業主の措置義務及び責務等について、改めて認識し、対応に万全を期していただきたいこと。

- ① 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、職場におけるパワーハラスメント等のないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない義務があること。
- ② 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、職場におけるパワーハラスメント等を行ってはならないことその他職場におけるパワーハラスメント等に起因する問題（以下「パワーハラスメント等問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。3④において同じ。）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない責務があること。
- ③ 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、自らも、パワーハラスメント等問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない責務があること。
- ④ 労働者は、パワーハラスメント等問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力するように努めなければならない責務があること。

※1 関係法律

○パワーハラスメント

- ・労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）

○セクシュアルハラスメント

- ・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（昭和47年法律第113号）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・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

- ・育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）

※2 厚生労働省指針

○パワーハラスメント

- ・事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）

○セクシュアルハラスメント

- ・事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成28年厚生労働省告示第312号）
- ・子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）

※3 人事院規則等

○パワーハラスメント

- ・人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について（令和2年4月1日職職-141）

○セクシュアルハラスメント

- ・人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）の運用について（平成10年11月13日職福-442）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・人事院規則10-15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）の運用について（平成28年12月1日職職-273）

【連絡先】 総務省自治行政局公務員部公務員課 女性活躍・人材活用推進室企画係 加藤、小牧 電話 03-5253-5546（直通）
