

ハラスメント防止マニュアル

ーハラスメントの防止及び対応についてー

令和２年９月

(令和４年９月改定)

(令和５年１２月改定)

(令和６年２月改定)

(令和７年５月改定)

佐渡市

目 次

はじめに	1
第1 ハラスメントについて法律で規定されていること	2
1 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントについて	2
2 セクシュアルハラスメントについて	2
3 パワーハラスメントについて	3
第2 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントとは	4
1 留意事項	4
2 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントの内容	4
3 ハラスメントには該当しない「業務上の必要性」に基づく行動	8
4 妊娠・出産・育児休業・介護休暇等の制度を利用する前に	9
第3 セクシュアルハラスメントとは	10
1 留意事項	10
2 セクシュアルハラスメントの内容	10
3 セクシュアルハラスメントの背景になり得る言動	12
4 セクシュアルハラスメントにおける判断基準	12
第4 パワーハラスメントとは	13
1 留意事項	13
2 パワーハラスメントの内容	13
3 業務上の命令や指導とパワーハラスメントについて	16
4 パワーハラスメントを起こさないために	16
第5 カスタマーハラスメントとは	18
1 留意事項	18
2 カスタマーハラスメントの内容	18
3 該当しない言動・背景になり得る言動	19
4 カスタマーハラスメントへの対応	19
第6 職員の責務	22
1 基本的認識	22
2 留意すべき事項	22

3	ハラスメントに気づいたときには	24
4	ハラスメントを受けていると感じたときには	25
第7	所属長の責務	26
第8	ハラスメントの防止について周知・啓発	27
第9	苦情相談窓口	27
1	苦情相談窓口	27
2	相談の受付方法等	28
3	他の相談窓口	29
第10	セルフチェック	31
1	妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント	31
2	セクシュアルハラスメント	31
3	パワーハラスメント	32
	苦情・相談記録簿	35
	苦情相談の流れ	36

はじめに

職場におけるハラスメント（「セクシュアルハラスメント」、「パワーハラスメント」、「妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント」及び「カスタマーハラスメント」）は、働く人の個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為です。また、働く人が能力を十分に発揮することの妨げとなるとともに、職場環境を悪化させるものです。

この度、パワーハラスメント防止対策の法制化やセクシュアルハラスメント等の防止対策の強化等が盛り込まれた「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年法律第24号。以下「法」という。）が令和2年6月に施行されたことを踏まえ、厚生労働省、新潟県のマニュアルを参考に、佐渡市のハラスメント防止対策及び相談窓口の体制を明確にするため、本マニュアルを作成しました。

法改正を踏まえ、ハラスメントの防止及び対応に関する職員及び所属長の責務を明確化したほか、ハラスメントが行われた場合の対応に起因した不利益の取扱いを禁止するなど、ハラスメントの防止対策をより一層推進することを目的としています。ハラスメントを放置すれば、職員は仕事への意欲や自信を失い、時には、心身の健康も損なわれる場合があります。

さらに近年、社会全体で市民等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」への対応に対する関心が高まっています。令和2年に厚生労働省が策定した指針（令和2年厚生労働省告示第5号）では、市民等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求などに対して、事業主が相談体制の整備や被害者への配慮、被害防止のための取組を行うことが望ましいとされています。

佐渡市においても、こうした背景を踏まえ、市民等からのカスタマーハラスメントに適切に対応し、職員の利益の保護及び公務能率の向上、さらには質の高い行政サービスの提供を実現するため、本マニュアルにおいてカスタマーハラスメントの判断基準や基本的な対処方法等を加えて改定をしました。

今後、実際の対応にあたっては本マニュアルを基本とし、業務の内容や性質、相手方の特性などを踏まえて、所属が一体となって適切に対応していくことが求められます。

また、ハラスメントは、市にとっても職場秩序の乱れや業務遂行の支障につながり、市民の行政への信頼にも悪影響を与えかねない問題です。職員一人ひとりが、「すべての職員が個人としての尊厳を尊重され、働きやすい職場環境を確立することにより、職員の利益の保護及び公務能率の向上を図る。」という趣旨を理解し、ハラスメントの防止に向けた取り組みを職員全体が実践していくことを期待しています。

1 ハラスメントについて法律で規定されていること

ハラスメントとは「妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント」、「セクシュアルハラスメント」、「パワーハラスメント」及び「カスタマーハラスメント」の総称のことを指します。

1 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントについて

職場において、以下の妊娠・出産・育児休業・介護休暇等を理由とする「不利益取扱い」※1 については従前から禁止されています。

妊娠・出産を理由とする不利益取扱いの禁止	男女雇用機会均等法第9条第3項
育児休業・介護休暇等を理由とする不利益取扱いの禁止	育児・介護休業法第10条等

平成29年1月1日からは、妊娠・出産・育児休業・介護休暇等を利用とする不利益取扱いに加えて上司・同僚からの「ハラスメント」の防止措置についても義務付けられました。

上司・同僚からの妊娠・出産等に関する言動により妊娠・出産等をした女性職員の就業環境を害することがないように防止措置を講じること	男女雇用機会均等法第11条の2
上司・同僚からの育児休業・介護休暇等に関する言動により育児休業・介護休暇等の就業環境を害することがないように防止措置を講じること	育児・介護休業法第25条

※1 妊娠・出産等をしたこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、任用止、減給、降格、不利益な配置転換といった行為は「ハラスメント」ではなく「不利益取扱い」に該当し、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法違反となります。

2 セクシュアルハラスメントについて

セクシュアルハラスメントについては、従前から防止措置が義務付けられています。

職場において行われる性的な言動に対する職員の対応により当該職員が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により職員の就業環境を害することがないように防止措置を講じること	男女雇用機会均等法第11条
--	---------------

3 パワーハラスメントについて

令和2年6月1日からの改正法ではパワーハラスメントの防止のため、相談体制の整備等の雇用管理上必要な措置を講じることを義務付けています。

事業主が職場において行われる優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されることのないよう必要な相談体制の整備をはじめその他の雇用管理上必要な措置を講じること	改正労働施策総合推進法第30条の2
--	-------------------

4 カスタマーハラスメントについて

「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」において、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましいとされています。

第2 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントとは

職場において行われる職員に対する妊娠・出産・育児又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ことをいいます。

1 留意事項

(1) 「妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント」

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。）をいう。）の言動によるものが該当します。

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該当しません。

(2) 「職場」

職員が職務に従事する場所をいい、当該職員が通常勤務している場所以外にも職員が業務を遂行する場所であれば職場に含まれます。勤務時間外の懇親の場等であっても、職員の職務と密接に関連し実質上職務の延長と考えられるものも含まれます。

(3) 「職員」

すべての市職員（会計年度任用職員を含む。）

2 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントの内容

(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※2の利用に関する言動により勤務環境が害されること。

※2 対象となる制度又は措置

- ・ 産前休暇、産後休暇
- ・ 妊産婦健康診査等休暇
- ・ 妊娠体調不良休暇、妊娠疾病休暇
- ・ 軽易な作業への転換
- ・ 変形労働時間制での法定労働時間を超える労働時間の制限、時間外勤務及び休日勤務の制限並びに深夜業の制限
- ・ 配偶者出産休暇
- ・ 男性職員の育児参加休暇
- ・ 育児休業、育児部分休業
- ・ 子の看護休暇
- ・ 保育時間休暇
- ・ 短期介護休暇
- ・ 介護休暇、介護時間

ア 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、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や、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】

- (ア) 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」と言う。
- (イ) 産前休暇の取得を上司に相談したところ「休みをとるなら異動してもらおう」と言われた。

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(イ)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、上司が職員に対し、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、上司が職員に対し、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（職員がその意に反することを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、同僚が職員に対し、繰り返し又は継続的に請求等を取り下げるよう言うこと（職員がその意に反することを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】

- (ア) 育児休業の取得を相談してきた男性職員に「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。
- (イ) 介護休暇を請求する旨を周囲に伝えたところ、同僚から「自分なら請求しない。あなたもそうすべき」と言われた。「でも自分は請求したい」と再度伝えたが、再度同様の発言をされ、取得をあきらめざるを得ない状況に追い込まれた。

- (ウ) 妊婦健診のための休暇を申請した職員に「病院は休みの日に行けるだろう」といい、休暇を取得させなかった。

ウ 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ことにより、上司又は同僚が職員に対し、繰り返し又は継続的に、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もっぱら雑務に従事させること。(職員がその意に反することを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】

- (ア) 「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、もっぱら雑務のみをさせ、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- (イ) 育児部分休業勤務をしていたら「あなたが早く帰るせいで、まわりは迷惑している」と何度も言われ、精神的に非常に苦痛を感じ、勤務する上で看過できない程度の支障を生じさせる。
- (ウ) 軽易な作業への業務転換を利用している職員に「正規職員の仕事ができないならパートになればいいのに」ということ。
- (エ) 妊娠により立ち仕事を免除してもらっていることを理由に「あなたばかり座って仕事をしてずるい！」と同僚からずっと仲間外れにされ、仕事が手につかない。

(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※3 に関する言動により勤務環境が害されること。

※3

- ・ 妊娠したこと
- ・ 出産したこと
- ・ 産後の就業制限の規定により就業できない、又は産後休暇したこと
- ・ 妊娠又は出産に起因する症状（つわり、妊娠悪阻、切迫流産、出産後の回復不全等、妊娠又は出産をしたことに起因して妊産婦に生じる症状をいう。）

ア 不利益な取扱いを示唆するもの

職員が、妊娠等をしたことにより、上司が職員に対し、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】

(ア) 妊娠を報告してきた部下に「他の人を任用するので早めに辞めてもらうしかない」と言う。

(イ) 期間を定めて任用される者について、契約の更新をしないこと。

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もっぱら雑務に従事させること（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】

(ア) 「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。

(イ) 「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。

(ウ) 同僚が「採用（任用）されたばかりで妊娠して、産休・育休をとろうなんて図々しい」と何度も言い、就業意欲が低下している。

3 ハラスメントには該当しない「業務上の必要性」※4 に基づく言動

業務分担の見直しや安全配慮等の観点から、客観的に見て、業務上の必要性に基づく言動はハラスメントには該当しません。

※4 「業務上の必要性」の判断

部下が育児休業を取得する場合や、妊娠中に医師等から休業指示が出た場合のように、法律上の権利行使であり、事業主が対応しなければならない休業について、「業務が回らない」などの理由で上司が休業を妨げる場合にはハラスメントに該当します。

しかし、妊娠中の定期健診など、ある程度の調整が可能な休業等について、その時期をずらすことが可能か職員に相談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、職員の意をく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。

- (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。（強要しない場合に限る。）
- (3) 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、あなたの業務量を減らそうと思うがどうか」と配慮する。
- (4) 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。

※ (3)・(4) のような配慮については、妊婦本人にはこれまで通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。

4 妊娠・出産・育児休業・介護休暇等の制度を利用する前に

- (1) 例えば、産前休暇は働く人の請求による休暇、産後休暇は必ず取得しなければいけない休暇です。また、会計年度任用職員も産前・産後休暇は取得できること、育児や介護のための制度は男女とも利用できること等、どのような制度や措置が利用できるかを自分で確認をしてみることが大切です。
- (2) 特に、妊娠中の体調不良などは個人差があるので、自分の状況を伝えないまま、上司等に一方的に配慮を求めても、うまく伝わらないこともあります。「医師から〇〇という指導が出ている」、「妊娠中は△△を持ち上げる業務は難しい」などと具体的に伝え、制度や措置等の利用を求めるようにしましょう。
産前・産後休暇や育児休業を取得するかあいまいなまま休みに入ると、復帰の段階になってトラブルになる可能性がありますので、休業開始日や終了日などを明確に職場に伝えた上で、休業等を取得するようにしましょう。
- (3) 妊娠・出産・育児や介護のための様々な制度は、要件を満たせば制度等を利用する権利が法的に認められています。ただ、休業や短時間勤務をすることにより、上司や同僚の仕事にも影響を及ぼす場合があることも忘れてはなりません。日ごろから自分の状況等を知らせるなど上司や同僚とのコミュニケーションを図り、感謝の気持ちを忘れず、あなたの妊娠・出産・育児・介護を応援してくれる仲間を増やしていくことも大切です。

第3 セクシュアルハラスメントとは

職場において職員の意に反して行われる性的な言動に対して職員が就業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。

1 留意事項

- (1) 「職場」・「職員」

4 ページ参照

- (2) 「性的な言動」

性的な内容の発言及び性的な行動を指し、性別により役割を分担すべきとする意識又は性的指向※5、若しくは性自認※6 に関する偏見に基づく言動も含まれます。上司と部下、同僚の間に限らず、契約の相手方、学校における生徒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ます。

※5 人の恋愛・性愛がいずれの性別を対象とするか

※6 性別に関する自己意識

- (3) 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します。

- (4) 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います。

2 セクシュアルハラスメントの内容

- (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、その職員が昇任・昇格の対象から除外されたり、客観的に見て不利益な配置転換をされる等の不利益を受けること。

【具体例】

- (ア) 「言うことを聞けば昇任させてやる」などの職務上の地位を利用して性的な関係を要求すること。

- (イ) 出張中の車中において上司が職員の腰、胸等に触ったが、抵抗されたため、当該職員について不利益な配置転換をすること。

(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、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じること。

【具体例】

(ア) 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問・発言

- ・ 聞くに耐えない卑猥な冗談を交わす。
- ・ 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。
- ・ 個人的な性的な体験談を話すこと。

(イ) わいせつ図画の閲覧、配付、掲示

- ・ 卑猥な写真、記事等をわざと見せたり、読んだりする。
- ・ パソコンのスクリーンセーバーに卑猥な写真を使う。

(ウ) うわさの流布

- ・ 職場で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職員が苦痛に感じて仕事が手につかない。

(エ) 不必要な身体への接触等

- ・ 職場内において職員の腰、胸等に度々触ったため、当該職員が苦痛に感じてその就業意欲が低下している。
- ・ 身体を執拗に眺め回す。

(オ) 交際・性的関係の強要

- ・ 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・電子メール等を送る。

3 セクシュアルハラスメントの背景になり得る言動

「男らしい」「女らしい」など固定的な性別役割分担意識に基づいた行動は、セクシュアルハラスメントの原因や背景となってしまう可能性があります。次のような言動は、無意識のうちに言葉や行動に表れてしまうものです。管理職の方は、日頃から自らの言動に注意するとともに、部下の言動にも気を配り、セクシュアルハラスメントの背景となり得る言動についても配慮することが大切です。

【具体例】

- (ア) 「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」、「…ちゃん」などと発言する。
- (イ) 「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと相手を見下したような呼び方をする。
- (ウ) 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。
- (エ) 酒席で、上司のそばに座席を指定したり、お酌等を強要する。
- (オ) 「結婚はまだか」、「子どもはまだか」と執拗に尋ねる。
- (カ) 相手の性的指向や性自認をからかいやいじめの対象としたり、第三者に漏らしたりする。
- (キ) 「子どもが小さいうちは母親は子育てに専念すべき」と発言する。

4 セクシュアルハラスメントにおける判断基準

セクシュアルハラスメントの状況は多様であるため、判断に当たっては個別の状況を考慮する必要があります。

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ます。

継続性又は繰り返しが要件となるものであっても、回数のみを判断材料とはせずに、少ない回数でも「明確に抗議しているにも関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。

第4 パワーハラスメントとは

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までの要素を全て満たすものをいいます。

1 留意事項

(1) 「優越的な関係を背景とした」言動

抵抗又は拒絶することができない現実性が高い関係を背景として行われるものをいいます。

パワーハラスメントは、上司から部下へのいじめ・嫌がらせを指して使われる場合が多いですが、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して行われるものもあり、こうした行為もパワーハラスメントに含まれます。

「優越的な関係」については、「職務上の地位」に限らず、人間関係や専門知識などの様々な優越的な関係が含まれます。

(2) 「業務上必要かつ相当な範囲を超える」

社会通念に照らし、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ます。業務指示や指導等の内容が適切であっても、その手段や態様等が適切でないものはパワーハラスメントになり得ます。

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動かどうかは、具体的な状況（言動の目的、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、言動が行われた経緯及びその状況、業務の内容及び性質、言動の態様、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、総合的に判断します。

(3) 「職員の就業環境が害される」

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、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等、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。

2 パワーハラスメントの内容

(1) 暴行・傷害（身体的な攻撃）

【具体例】

ア 書類で頭を叩いたり、投げつける。

イ 職員を殴ったり、蹴ったりする。

ウ 相手に物を投げつける。

エ いきなり胸ぐらをつかまれて説教される。

※ 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、認められません。

(2) 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃）

【具体例】

ア 人格を否定するような罵詈雑言を浴びせること（相手の性的指向・性自認に関する侮辱的な言動を行うことを含む。）。

イ 他の職員の前で無能なやつだと言ったり、土下座をさせたりする。

ウ 相手を罵倒・侮辱するような内容の電子メール等を複数の職員宛てに送信する。

エ 改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じる。

オ 仕事上の些細な間違いに対して、「おまえは小学生か」、「仕事のやり方が本当に下手だ」などと皆の前で、大声で長時間叱責する。

カ 部下達の前で椅子を蹴飛ばしたり書類を何度も激しく机に叩き付ける。

キ 自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けたり、自分のミスの有無を言わず部下に責任転嫁したりする。

(3) 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し）

【具体例】

ア 気に入らない部下を無視し、会議にも参加させない。

イ 課員全員に送付する業務連絡のメールを特定の職員にだけ送付しない。

ウ 意に沿わない職員を他の職員から隔離する。

エ 上司に挨拶しても無視され、挨拶してくれない。

オ 根拠のない悪い噂を流され、会話してくれない。

カ 体臭がきついからといって、部下をついたてで仕切っている。

※ (2)・(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ます。

(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）

【具体例】

ア 複数名で行ってきた大量の業務を一人の部下に全部押しつけ、明らかに実現不可能であるにもかかわらず、期限内にすべて処理するように命ずる。

イ 緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命ずる。

ウ 部下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。

エ 就業間際なのに、過大な仕事を毎回押し付けられる。

オ 部下職員に対して、毎日のように昼休みに弁当を買いに行かせたり、私事を命ずる。

(5) 業務上の合理性なく、著しく能力や経験に見合わない業務を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求）

【具体例】

ア ある部下について仕事ができない人間だと決めつけ、何の説明もなく役職に見合った業務を全く与えず、共有文書も回さない。

イ 業務上の意見を言った部下に対して、理由もなく仕事を与えないなどのペナルティを科す。

ウ 部下に仕事を与えなくなり、本来の仕事すら他の同僚にさせるようになった。

(6) 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害）

【具体例】

ア 合理的な理由がないにもかかわらず、一身上の問題など仕事以外のことに執拗に干渉する。

イ 交際相手の有無を聞き、過度に結婚を推奨する。

ウ 性的指向・性自認や病歴、不妊治療等の他人に知られたくない職員本人や家族

の個人情報を言いふらす。

エ 職員を職場外でも継続的に無視したり、私物の写真撮影をしたりする。

オ 不在時に、机の中を勝手に物色する。

3 業務上の命令や指導とパワーハラスメントについて

パワーハラスメントは、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ます。上司が、業務上の指導を行う場合には、業務上の必要性や適正な内容かどうか、指導のタイミング、指導の場所、指導方法など状況に応じて適正な指導に留意する必要があります。

なお、業務上の命令や指導とパワーハラスメントの線引きが難しいからといって、業務上の必要な指導等を行うことを怠ることがあってはなりません。以上のことを踏まえ、自らの職責に応じて適正に権限を発揮し、上司としての役割を遂行することが重要です。

また、部下は上司の業務上の命令や指導に対して、不満に感じる場合でも、これが本来の業務の適正な範囲で行われている場合には、パワーハラスメントには当たらないことを認識することが必要です。

4 パワーハラスメントを起こさないために

パワーハラスメントは、優越的な関係から行われることが多いとされています。パワーハラスメントを起こさないために次の点に留意する必要があります。

- (1) 指導や教育に当たって、時に厳しく叱ることも指導する上では必要だが、相手の性格や能力を十分に見極めた上で、その場合も言葉を選んで、適切に対応する。
- (2) 上司等の権限がある者からの言動に疑念を抱いた場合でも、正面きって反論しづらい立場にあることを理解し、ミスには必要な範囲で、具体的かつ的確に指導することに心掛ける。
- (3) 部下の立場も考えて、できる限り人前で叱らないようにするなど配慮する。
- (4) 単に指導上の注意であったとしても、いたずらに繰り返して注意をしない。
- (5) 単発の言動だけでなく、仕事に対する姿勢や日常の振る舞いが「パワーハラスメント」の土壌となることがある。
- (6) 部下に対し、非常に大きな負担をかける業務などを命じる場合には、必要に応じ、部下にその理由を説明するなどフォローが必要です。

- (7) 部下には差別なくその能力や役職等に見合った仕事を与える必要があり、合理的な理由なく仕事を与えないことは許されません。
- (8) 部下に暴力を振るうことは犯罪になり得るものであり、決して許されません。
- (9) 部下だからと言って、部下を物扱いするなど、部下に対して侮辱するような言動は行わず、チームの一員として、部下の人格を尊重する。
- (10) 部下と性格が合わなかったり、気に入らないからといって、当該部下の言動を無視したり、当該部下だけを仲間外れにすることは決して許されません。
- (11) 部下の能力に合った業務量を知り、職員間における公平性にも考慮して、業務を割り振るようにする。
- (12) 部下に業務内容を理解させ、部下が業務を遂行できるように分かりやすく指示し、機会をみて部下が理解できたか確認する。

第5 カスタマーハラスメントとは

市民や利用者（以下「市民等」という）からのクレームや言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、結果として職員の就業環境が害されるようなものをいいます。

これまでも、職員の名札を苗字のみに変更する取組や、職員配置表の全戸配布を取りやめ苗字のみが記載した配置図に見直す対応、さらには代表電話に通話録音装置を導入するなど、職員の安全確保と精神的負担の軽減に取り組んできました。今後も引き続き、組織全体としてカスタマーハラスメント防止に向けた環境整備を進めていきます。

1 留意事項

(1) 「要求の内容の妥当性」

市民等の主張に対して、実際に市側に落ち度や瑕疵があったかどうか、要求が市の業務範囲や制度上対応可能なものであるかどうかを確認することをいいます。市民の声として真摯に受け止めるべき内容と不当な要求とを区別する視点となります。

(2) 「社会通念上不相当」

要求内容にある程度の妥当性が認められる場合であっても、その伝え方や手段が威圧的、暴力的、継続的、拘束的、差別的、あるいは性的であるなど、一般的な社会常識に照らして適切でないと考えられる状態を指します。

2 カスタマーハラスメントの内容

(1) 要求内容が妥当性を欠く例

- ・ 市の提供するサービスや職員の対応に明らかな誤りや過失が認められない場合
- ・ 要求が市の業務とは無関係な内容である場合（例：私的な恨みや主張）

(2) 要求の手段・態様が社会通念上不相当なもの例

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）
例：書類や備品を投げる、唾を吐く、椅子を蹴る
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言など）
例：「家族がどうなっても知らないぞ」などの発言、人格を否定する暴言
- ・ 威圧的な言動
例：カウンターや机を叩く、大声で怒鳴る、顔を近づけて威嚇する
- ・ 土下座の要求、継続的・執拗な言動
例：長時間にわたる一方的な叱責、日をまたいで何度も電話や来庁を繰り返す
- ・ 拘束的な行為（不退去、居座りなど）
例：窓口を離れようとしない、職員の退出を妨げる
- ・ 差別的な言動
例：職員の性別、国籍、障がい、職種等を差別・蔑視する発言
- ・ 性的な言動
例：身体的特徴への不適切な発言、職員の行動をつきまとい等のストーカー的行為

- ・ 職員個人への攻撃や要求
例：容姿や私生活に関する中傷、SNS 等での名指し批判や拡散行為
- ・ 金銭補償の過度な要求（実費補填を超える慰謝料など）
- ・ 必要以上の謝罪要求（何度も繰り返すなど）

※ 暴行・傷害などの行為は、カスタマーハラスメントに該当するのみならず、刑事事件として警察に通報・相談する対応が必要となることがあります。

3 該当しない言動・背景になり得る言動

建設的な提案や、事実に基づいた正当な苦情・要望は、カスタマーハラスメントには該当しません。

また、表現がやや厳しい場合でも、市の不備や職員の対応に実際の問題があったときには、真摯に受け止め改善につなげることが求められます。

一方で、セクシュアルハラスメントやパワーハラスメントとの混同を防ぐため、それぞれの性質や背景にも留意する必要があります。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメント対応の原則

カスタマーハラスメントへの対応において、担当者が一人で対応し続けることは、精神的負担や誤った判断を招きやすく、結果として対応が困難になり、業務や行政サービスの提供に支障をきたす恐れがあります。そのため、組織として毅然と対応することが重要です。

(2) カスタマーハラスメント判断と対応のポイント

① 組織的に対応

- ・ 速やかに上司に報告

職員は対応に苦慮した場合、上司（係長、補佐、課長等）に速やかに報告します。上司は状況を把握し、必要に応じて対応を交代・同席し、適切な判断を行います。

- ・ 対応中に暴言、過剰な要求、不当な言いがかり等があった場合

速やかに係長以上の上司に交代します。上司は原則 10 分程度の聞き取りで対応を終了し、同様の話が繰り返される場合には「これ以上はお受けできません」と明確に伝えます。

- ・ 複数で対応

可能な限り複数で対応し、役割分担（記録係、通報係など）を事前に決めます。

- ・ 対応時間の設定

「業務の都合上、〇時まで対応可能です」などと明示し、終了時間が来たら毅然と終了を告げます。〔目安時間〕電話・対面対応：10 分以内

※ 暴言・脅迫等があれば時間内であっても、ただちに対応を終了する判断を行います。

- ・ 事案の共有、対応方針の決定

対応終了後は、事実関係を時系列で整理し、所属長に報告。必要に応じて関係部署と共有し、対応方針を決めます。

② 毅然と対応する

- ・ 議論は避ける

議論による矛盾や失言を防ぐため、要求には端的に回答し、感情的な応酬は避けます。

- ・ 曖昧な回答はしない

その場しのぎの対応や曖昧な発言を避け、「確認の上、〇日までにご連絡します」といった対応を心がけます。

- ・ 発言内容を録音する

長時間のやり取りや威圧的な発言がある場合は、「記録のため録音させていただきます」と説明し、違法性・悪質性が高い場合は同意なしで録音します。

- ・ 警告する

脅迫・暴言などがあった場合、「そのような発言が続く場合は対応できません」と複数回警告します。

- ・ 対応を中止する

警告後も改善がない場合や、違法な要求を続ける場合には「対応を終了します」と明確に伝えます。また、生命・身体への危険を示す発言があった場合は直ちに中止します。

③ 法的に対応する

- ・ 庁舎管理権の行使

明らかな犯罪行為と判断しにくい場合でも、庁舎内において一定程度の対応を行なってもなお、大声の威嚇、居座りなどが続く場合は庁舎管理の責任者（財産管理課長）に連絡し対応を協議します。庁舎管理責任者が必要と判断すれば、退去を命じます。

- ・ 警察に通報する

退去を命じても応じない場合、または暴行・脅迫・器物損壊等があった場合や、そのおそれがある場合は、ただちに110番通報します。

犯罪行為の例

- 職員が殴られる等の暴行

公務執行妨害罪（刑法 95 条）、暴行罪（刑法 208 条）、傷害罪（刑法 204 条）

- ガラスや市の備品を壊された

器物破損罪（刑法 261 条）

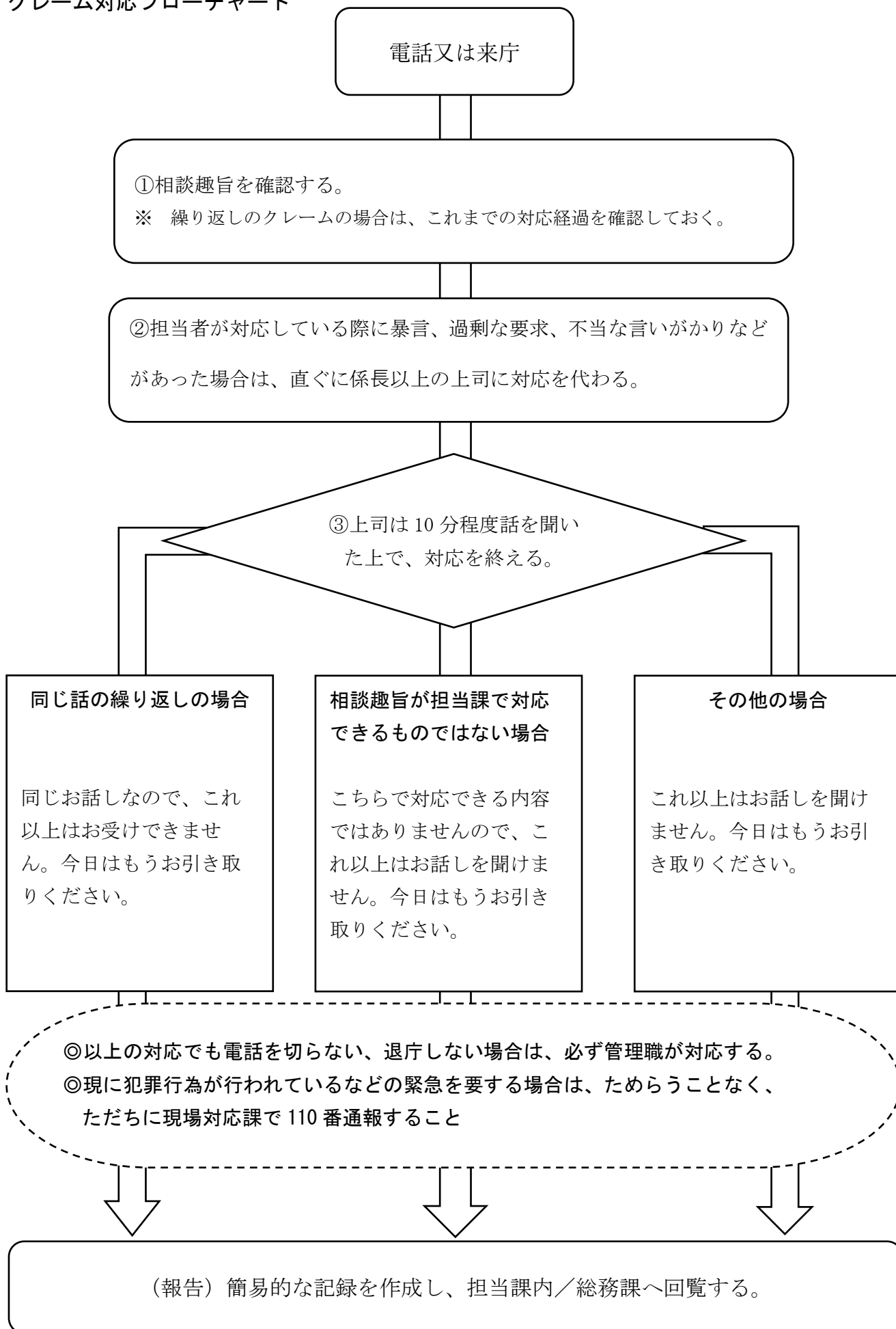
- 「殺してやる」等、職員の生命・身体に危害を加える旨の発言

威力業務妨害罪（刑法 234 条）、脅迫罪（刑法 222 条）

- 包丁等凶器となり得るものの提示

威力業務妨害罪（刑法 234 条）、銃刀法違反

クレーム対応フローチャート



第6 職員の責務

1 基本的認識

ハラスメントを行わないためには、職員の一人ひとりが、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。

- (1) お互いの人格を尊重しあうこと。
- (2) お互いが大切なパートナーであるという意識を持つこと。
- (3) 性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

- (1) 職員は、ハラスメントに対する正しい認識を持ち、ハラスメントをしてはならない。
- (2) 職員は、市の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。
- (3) 職員を管理監督する立場にある者は、良好な勤務環境を確保するため、日常の業務を通じてハラスメントの防止に努めるとともに、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。
- (4) 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。具体的には、次の点について注意する必要があること。

妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント

ア 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。

イ 仕事と妊娠・出産・育児又は介護との両立をするための制度又は措置があること。

セクシュアルハラスメント

ア 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の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。

イ 不快に感じるか否かには個人差があり、相手の判断が重要であること。

ウ 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。

エ 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。

パワーハラスメント

ア 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、調整等はパワーハラスメントに該当しないが、業務指示等の内容が適切であっても、その手段や態様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。

イ 部下の指導や教育にあたって、時に厳しく叱ることも部下を指導する上では必要だが、相手の性格や能力を十分見極めた上で、その場合も言葉を選んで、適切に対応することが必要なこと。

ウ 自らの仕事への取組や日頃の振る舞いをかえりみながら、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。

エ 職員以外の者に対してもパワーハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。

オ 相手との良好な人間関係が形成されているので、「この程度でパワーハラスメントと思われるわけがない。」などと勝手に思い込まないこと。

- (5) 相手が拒否し、又は嫌がっていることがわかった場合には、同じ言動を決して繰り返さないこと。
- (6) 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。
- (7) 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も、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。
- (8) 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、委託契約又は派遣契約により同じ職場で勤務する者及び就職活動中の学生等の求職者に対しても、ハラスメントに類する言動を行ってはならないこと。
- (9) 電話、ファックス、電子メール、SNS 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。
- (10) 自分の行為がハラスメントになっていないか注意すること。

(11) 相談者への報復行為は禁止されていること。

3 ハラスメントに気づいたときには

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す。

(1) 職場内のハラスメントについて、問題提起する職員を逆に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) 被害を受けた職員が一人で悩みを抱え込むことがないように声を掛けることが大切であること。

(3) 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。

(4) ハラスメントを直接に受けていない者も気持ちよく勤務できる環境をつくるために、ハラスメントと思われる言動が行われている状況について、上司等に相談するなどの方法をとることをためらわないこと。

(5) ハラスメントに関する相談を受けた場合には、以下の3つのことに留意し、否定するのではなく、その思いに耳を傾けるとともに、その信頼を裏切らないよう、問題の解決につながるような建設的なアドバイスをするよう心がけること。

また、ケースによっては相談者の同意を得た上で、所属長等の所属の管理監督者、苦情相談窓口（P23～26 参照）に相談すること。

ア 相談者のプライバシーを守ること。

イ 相談者の意思を無視し、相談者の一方的な譲歩、犠牲において解決しようとするのは、相談者をさらに傷つけることになること。

ウ 興味本位に話を聞くことや無理に聞き出すことは避け、相談者の問題を十分に理解し、受け止めること。

4 ハラスメントを受けていると感じたときには

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ます。

- (1) 冷静になり、落ち着いて考える。
- (2) 嫌なこと、自分の意に反することは相手に対して「やめてください」「私はイヤです」と明確に意思表示をする。
- (3) 一人で抱え込まないこと。
- (4) 相手に自覚がなく、よかれと思っての言動であることもあるので、相手に自分の受け止めを伝えたり、相手の真意を確認したりするなど、話し合い、認識の違いを埋めることで、事態の深刻化を防ぎ解決がもたらされることがあることに留意する。
- (5) 所属長等の所属の管理監督者、職場の同僚等の身近な信頼できる人や苦情相談窓口（P23～26 参照）に相談する。

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。

相談したことで不利益な取り扱いを受けることはありません。

ハラスメントと感じたら、些細なことでも相談窓口にご相談ください。職員が一丸となって職場からハラスメントを根絶しましょう。

第7 所属長の責務

- 1 所属長は、ハラスメントに対する正しい認識を持った上で、日ごろから職員とのコミュニケーションを大切にし、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十分留意するとともに、ハラスメントをしてはならない。
- 2 所属長は、職員がその能率を十分に発揮できるような勤務環境を確保するため、ハラスメントの防止に関し、必要な措置を講ずるとともに、ハラスメントの問題が生じた場合には、必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。
- 3 所属長が講ずべき必要な措置には、次の事項が含まれる。
 - (1) このマニュアル等を職員に周知し、意識啓発を行うこと。
 - (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、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、その内容に応じて、迅速かつ適切な解決を図ること。
 - (5) ハラスメントが行われた場合には、マニュアル等の内容を改めて周知するなど再発防止に向けた措置を講ずること。
 - (6) 職員に対して、ハラスメントに関する苦情の申出、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ことを周知すること。
 - (7) 職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、そ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、所属の業務範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する問題があった場合についても、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。
 - (8) 他の行政機関に属する者、取引先等の他の事業主又は労働者からのハラスメントや、行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）に関する職員からの相談について、その内容や状況に応じて、適切かつ柔軟に対応し、職員の就業環境が害されることのないよう、雇用管理上の配慮に努めること。

また、必要に応じて他の行政機関又は他の事業主等に対し、事実関係の調査や指導等の対応を求めること。

- (9) 他の行政機関に属する者や職員以外の者に対する職員のハラスメントに関して相談があった場合には、当該職員に対して適切な対応を行うこと。また、他の行政機関等から事実関係の調査や指導等を求められた場合には、雇用管理上の措置として必要な範囲において、協力を努めること。

第8 ハラスメントの防止について周知・啓発

- 1 総務課長は、ハラスメントの防止等を図るため、定期的に研修を実施する。
- 2 所属長は、ハラスメントの防止等を図るため、職員の意識啓発に努める。
- 3 人事係担当者は、ハラスメント防止の意識を喚起するため、職員へ定期的に周知・啓発を行う。

第9 苦情相談窓口

ハラスメントに関する苦情相談に対応するため、次の相談窓口を設置しています。

1 苦情相談窓口

対象者：すべての市職員（会計年度任用職員含む。）

窓 口：総務課人事係ハラスメント担当者

電話、面談、文書、電子メールのうちいずれかの希望する方法により相談。

※メールの場合は、デスクネッツ「ハラスメント相談窓口」専用メールへ送信。

メールは、デスクネッツのアドレス帳＞部/課/係/行政委員会＞「ハラスメント相談窓口」にあります。

メールアドレス：harassment@city.sado.niigata.jp

※ハラスメント相談窓口受付フォーム（電子申請システム）

以下の URL を入力するか、二次元コードをスマートフォンなどで読み込むと、受付フォームにアクセスできます。相談内容を入力して送信してください。

URL：

https://apply.e-tumo.jp/city-sado-niigata-u/offer/offerList_detail?tempSeq=9785



二次元コード：

2 相談の受付方法等

- (1) 苦情相談は「ハラスメント相談マニュアル」に定める相談員の中から、原則2人以上の相談員で対応します。
- (2) 苦情相談窓口は、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ます。
- (3) 苦情相談窓口においては、ハラスメントによる直接の被害者だけでなく、他の職員からハラスメントをしている旨の指摘を受けた職員、上司、同僚等からの苦情相談にも応じます。
- (4) 苦情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、苦情相談を行った者や事実関係の調査への協力を行った者など、ハラスメントが行われた場合の職員の対応に起因して職員が職場において不利益を受けることのないようにします。
なお、この「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い、昇格、昇給、勤勉手当等の給与上の取扱い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ます。
- (5) 相談に対応した職員は、苦情・相談記録簿によりその内容を記録します。
- (6) 相談を受けた場合の具体的な対応例は、次のとおりです。
なお、対応に当たっては、相談者の意向を確認の上、実施します。

ア 事実関係の調査

イ ハラスメントの事実が確認された場合は、加害者に対する注意・指導等

ウ 被害者に対する助言

エ 謝罪・話し合いへの同席等の当事者間のあっせん

- (7) 相談事案に関し、具体的にとった措置について、相談者に説明します。
- (8) 苦情相談は匿名での相談も可能ですが、その場合、十分な事実関係の調査が行えず、加害者に対する注意、指導等の実施ができないことがあります。
- (9) 苦情相談は別に定める「苦情相談マニュアル」に沿って対応します。
- (10) 当事者に対する人事上の措置（懲戒処分等）
ハラスメントの態様等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、免職、停職、減給、戒告の懲戒処分の対象となります。

さらに、加害者には、脅迫（刑法 222 条）、侮辱（刑法 231 条）などの法的罰則が適用される場合があるほか、不法行為（民法 709 条）又は名誉毀損（民法 723 条）により 損害賠償責任を負うことがあります。

なお、事案の内容に応じ、必要に応じて配置転換等の人事上の措置を講じるもの
とします。

3 他の相談窓口

(1) 佐渡市職員労働組合

対象者 : 組合員、協力員
電話番号 : 0259-61-1511
電子メール : sadosisyoku@ca.wakwak.com

(2) 新潟県市町村職員共済組合

「メンタルヘルス相談室」

対象者 : 新潟県市町村職員共済組合員及び組合員の被扶養者
※組合員証の提示が必要です。
※面談は 1 回につき 1 時間以内（年度 5 回まで無料）
※事前予約が必要です。

申込先・相談場所 :

厚生連佐渡総合病院 臨床心理士
電話番号 0259-63-3121

（受付時間 月曜日から金曜日 8 時 30 分から 16 時 30 分）

(3) 新潟県市町村総合事務組合公平委員会

対象者 : 一般職（一般職の会計年度任用職員含む。）の職員
※企業職員、技能労務職員（企業職、技能労務職の会計年度任用職
員含む。）を除く

面談（予約制）、電話、文書、電子メールのうちいずれかの希望する方法

所在地 : 〒950-0965 新潟市新光町 4 番地 1 新潟県自治会館内
新潟市町村総合事務組合内

電話番号 : 025-284-4156（直通）

電子メール : jinji@sinsogo.jp

(4) 佐渡総合労働相談コーナー

対象者 : 企業職員、技能労務職員（企業職、技能労務職の会計年度任用
職員含む。）

※(3)の対象外の人

所在地 : 〒952-0016 佐渡市原黒 333-38 佐渡労働基準監督署内
電話番号 : 0259-23-4500

(5) 新潟労働局総合相談コーナー

対象者 : 企業職員、技能労務職員（企業職、技能労務職の会計年度任用職員含む。）

※(3)の対象外の人

所在地 : 新潟市中央区美咲町 1-2-1 新潟美咲合同庁舎 2 号館
新潟労働局雇用環境・均等室内

電話番号 : 025-288-3501

FAX : 025-288-3518

※女性相談員がいます。

(6) 新潟県消防職員のハラスメント等相談窓口

対象者 : 新潟県内の消防職員、その家族、上司、同僚等

所在地 : 新潟市中央区新光町 4 番地 1 新潟県庁西回廊 2 階
新潟県防災局消防課

電話番号 : 025-282-1662 （平日 9 時から 17 時（12 時から 13 時を除く））

(7) 一般社団法人 日本産業カウンセラー協会

無料電話相談 働く人の悩みホットライン

電話番号 : 03-5772-2183

開設時間 : 月曜日から土曜日 15 時から 20 時（祝日・年末年始除く）

相談料 : 無料（通話・通信にかかる料金は相談者負担）

相談時間 : 1 人 1 日につき 1 回 30 分以内

相談内容 : 職場、暮らし、家族、将来設計など、働く上でのさまざまな
悩み

(8) 厚生労働省 こころの耳電話相談

メンタルヘルス不調や過重労働による健康障害に関することについて無料で相談に応じています

電話番号 : 0120-565-455

開設時間 : 月曜日・火曜日 17 時から 22 時

土曜日・日曜日 10 時から 16 時（祝日・年末年始除く）

メール相談 : 24 時間受付

SNS 相談 : 月曜日・火曜日 17 時から 22 時

土曜日・日曜日 10 時から 16 時（祝日・年末年始除く）

こころの耳（ポータルサイト）<https://kokoro.mhlw.go.jp/>

第10 セルフチェック

自分自身がどのような言動をしているのか気が付きにくいものです。次の内容をチェックしてみて、自分がハラスメントを行っていないかどうか確認してみましょう。

1 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント

	チェック項目	✓
1	子どもが小さいうちは母親は家庭で育児に専念すべきだと職場で発言した。	
2	妊娠した職員からの申し出がない場合は、業務内容について配慮する必要はないと思う。	
3	一人目までは仕方ないが、二人目、三人目の産休・育休は、正直迷惑だと思う。	
4	妊娠中の業務内容への配慮を相談されても、「妊娠は病気ではないのだから、甘えてはいけない」と話をした。	
5	男性職員が育休を取得しようとしたので「男のくせに育児休業をとるなんてあり得ない」と言った。	
6	妊娠を報告してきた部下に「異動してもらおう」と言った。	
7	育児短時間勤務制度の利用を申請された際、「短時間勤務なんて許さない。夕方帰る職員なんていない。」と言った。	
8	育児等のために時間外勤務を免除されている職員に、「残業できないので大した仕事はさせられない。」と繰り返し、又は継続的に専ら雑務のみさせている。	
9	介護休暇を取得したいと相談されたが「自分なら請求しない。あなたもそうすべきだ。」と言った。	

2 セクシュアルハラスメント

	チェック項目	✓
1	食事に付き合わない女性職員に対しては、工作中無視している。	
2	女性職員を「〇〇ちゃん」と呼ぶのは親しみの表れであり、深い意味はない。	
3	女性であるだけで、掃除や私用を強要する。	
4	部下の性的な事柄について、職場で話題にしてからかったりする。	
5	疲れ気味の女性職員には、親切に肩をもんであげる。	
6	同じ係の女性職員に好意を持っていたので、相手から断られてもしつこく食事に誘った。	
7	「男のくせにもっとしっかりしろ」「女には仕事を任せられない」などといってしまう。	
8	容姿やプロポーションについてあれこれ言う。	

9	性的な冗談を言う。	
10	「結婚はまだか」「子どもはまだか」と尋ねる。	
11	同僚が同じ課の職員とお茶を飲んでいたので、性的な噂を流した。	
12	懇親会の席で、お酒のお酌や隣に座ることを無理やりさせる。	
13	男性職員だけを集めて、業務研修をした。	
14	職場環境が悪くならないければ、卑猥な冗談を言ってもいいと思う。	
15	相手が嫌がっているのに不必要に肩、手、髪に触る。	

3 パワーハラスメント

	チェック項目	✓
1	他の職員の前で些細なミスを大声で叱責したことがある。	
2	部下を足で蹴ったり、殴ったりすることがある。	
3	同僚の前で無能扱いしたことがある。	
4	休みの理由を根掘り葉掘りしつこく聞いた。	
5	他の職員との接触や協力依頼を禁止した。	
6	叱りながらものさしや書類で頭を小突いた。	
7	不在時に机の上や鞆の中を勝手に物色した。	
8	1人ではできない量の仕事を押し付けた。	
9	陰口を言い、悪い噂を流した。	
10	誤った指示をした上に、始末書を書かせた。	
11	襟首・腕をつかみ説教している。	
12	「職場に何しに来てるの？帰れ」と言ったことがある。	
13	スマホを勝手に覗いた。	
14	「バカ」「アホ」等な言葉を言い、叱責したことがある。	
15	挨拶をされても無視し、会話をしないことがある。	
16	部下にミスを転嫁したことがある。	
17	部下に私用を強要した。	
18	週休日出勤することを強要した。	
19	部下の意見に対して、自分の意に沿うまで怒鳴った。	
20	緊急の仕事ではないのに休日や夜間に連絡を入れることがある。	

以上のチェック項目は全てがハラスメントになり得る言動です。

実際の場合では様々な状況が考えられるため、必ずしも「絶対的な正解」ではありませんが、不快と感じる人がいることを十分自覚する必要があります。

どの行為、言動がハラスメントにあたるのか、ハラスメントを起こさないために、自分の日々の言動を見つめなおすきっかけとしてください。

パワーハラスメントセルフチェック

～管理職用チェックリスト～

管理職自身で、自分がパワー・ハラスメントの行為者になる可能性の大きさをチェックします。

	チェック項目	✓
1	部下や年下の人から意見を言われたり、口答えをされたりするとイラっとする。	
2	自分が間違っていたとしても、部下に対して謝ることはない。	
3	自分は短気で怒りっぽいと思う。	
4	感情的になって、すぐその場で叱っている。	
5	厳しく指導をすることで部下は育つと思う。	
6	仕事のできない部下には、できるだけ仕事を与えない方が良いと思う。	
7	業績を上げるためには、就業時間間近であっても残業を要請するのは当然だと思う。	
8	部下が自分の顔色をうかがっているような雰囲気がある。	
9	できる部下の家庭環境などプライベートな詳細情報まで把握しているものだと思う。	
10	学校やスポーツで体罰をする指導者の気持ちは理解できる。	

(厚生労働省 あかるい職場応援団)

(解説)

3項目以上該当したら要注意です。日頃の言動を見直すとともに、一度、パワハラ具体例に関する研修を受けることをお勧めします。

ハラスメント問題を予防するためには、単に行動だけ注意するのではなく、怒りの感情をコントロールしたり、部下に対して心を開いて受け入れたり、相手の立場に立って考えるなど考え方を転換することも大切です。

～職場環境チェックリスト～

職場内でパワー・ハラスメントの問題が発生する可能性の大きさをチェックします。

	チェック項目	✓
1	出退社時、挨拶する人がほとんどいない。	
2	管理職は、自分の職場にはパワー・ハラスメントは存在しないと考えている。	
3	人は厳しく指導することで育つという意識が強い職場だ。	
4	今の職場には、失敗やミスが許されない雰囲気がある。	
5	業務上のノルマが厳しく目標が達成できなかった時のペナルティが大きい。	
6	上司・先輩に対して、意見や反論が言えない雰囲気だ。	
7	職場内で問題が起きても、話し合っ解決しようという雰囲気がない。	
8	様々な立場の人が一緒に働いているが、上下関係が絶対的で、立場を意識した発言が散見される。	
9	職場の誰かが困っていても、助け合える雰囲気ではない。	
10	人の陰口や噂を耳にすることが多い。	

(厚生労働省 あかるい職場応援団)

（解説）

3項目以上該当したら要注意です。職場として、パワー・ハラスメントの概念を理解する研修を実施したり、組織のトップからハラスメント防止のためのメッセージを発信するなどの予防対策を検討する必要があります。

ハラスメントが起こりやすい職場の特徴として、「挨拶をしない」「管理職の認識が低い」「厳しすぎるノルマ」「ミスを許さない組織風土」などがあります。また、コミュニケーションが一方的であったり、助け合ったり、話し合う雰囲気が乏しく、ぎすぎすした雰囲気の職場もハラスメントが起こりやすい職場と言えます。

～パワハラ ストレス チェックリスト～

職員が自分のストレス状況をチェックするためのチェックリストです。

	チェック項目	✓
1	最近、ひどく疲れているように感じる。	
2	最近、夜よく眠れないことがある。	
3	職場に出勤するのが辛いと感じる。	
4	仕事でミスをするのが怖くて、不安だ。	
5	最近、集中力が落ちて、仕事でのミスが増えたように思う。	
6	自分は他の人に比べて、上司や先輩に叱られることが多い。	
7	自分は今の仕事に対して能力が足りないと思うことが多い。	
8	なんとなく、周囲の人が自分の悪口を言っているように感じる。	
9	職場で疎外感を感じることもある。	
10	職場では、気軽に日常的な会話をする雰囲気がない。	
11	職場には、信頼して相談できる人がいない。	
12	上司の命令や業務上のノルマは絶対だと思う。	

（厚生労働省 あかるい職場応援団）

（解説）

3項目以上該当したら要注意です。5項目以上該当したら専門家に相談することをお勧めします。

ハラスメントを受け続けると、自分に自信が持てなくなったり、能力を十分に発揮できなくなったり、うつ病などメンタル不調になる可能性も高くなります。無理をして頑張りすぎることなく早めに、相談するようにしましょう。

苦情・相談記録簿

[illegible]

苦情相談の流れ

