

○飯豊町職員のハラスメントの防止等に関する要綱

令和3年12月20日

訓令第4号

(目的)

第1条 この訓令は、職場におけるハラスメントの防止及び排除のための措置並びにハラスメント及びハラスメントに起因する問題が生じた場合に適切に対応するための措置に関し必要な事項を定めることにより、すべての職員が個人として尊重され、快適に働くことができる職場環境を確保することを目的とする。

(定義)

第2条 この訓令において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 職員 任用等の形態を問わず、飯豊町の業務に従事するすべての者をいう。
- (2) 職場 職員が職務に従事する場所をいい、出張先等、職員が通常勤務している場所以外の場所も含まれるものとする。また、勤務時間外であっても、実質的に職場の延長線上のものであれば職場に該当するものとする。
- (3) ハラスメント セクシュアル・ハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント、パワー・ハラスメント、カスタマーハラスメント及びその他のハラスメントの総称をいう。
- (4) セクシュアル・ハラスメント 異性、同性を問わず、他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動により、職員の勤務意欲若しくは職場環境を阻害する行為又は勤務条件に不利益を及ぼす行為をいう。
- (5) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント 職場において上司や同僚が、職員の妊娠・出産及び育児等に関する制度又は措置の利用に関する言動並びに妊娠・出産等に関する言動により、職員の勤務意欲若しくは職場環境を阻害する行為又は勤務条件に不利益を及ぼす行為をいう。ただし、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については、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントには該当しない。
- (6) パワー・ハラスメント 同じ職場で働く者に対して、職務上の地位、職務権限、業務上必要な知識や豊富な経験等における職場内の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て、精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の勤務意欲若しくは職場環境を阻害する行為又は勤務条件に不利益を及ぼす行為をいう。ただし、業務上必要な指示や注意・指導を行い、それを受けた職員が不快に感じたりする場合で

も、これらの行為が必要なものであり、客観的に業務上適正な範囲で行われていれば、パワー・ハラスメントには該当しない。

(7) その他のハラスメント 前3号の他、行為者の意図に関わらず、他の者を不快にさせたり、尊厳を傷つけ、職員の勤務意欲若しくは職場環境を阻害する行為又は勤務条件に不利益を及ぼす行為をいう。ただし、客観的に業務上必要な範囲で行われていれば、その他のハラスメントには該当しない。

(8) カスタマーハラスメント 職員が職務を遂行するに当たり接する町民等からの言動であって、その内容又は手段若しくは態様等が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものをいう。

(9) 町民等 町民、町の行政サービスを利用する者、事業者、関係団体その他職員が職務上接する者をいう。

(適用範囲)

第3条 この訓令は、職場における職員間の問題及び職員が職務を遂行するに当たり町民等から受けるハラスメントに関する問題について適用する。

(職員の責務)

第4条 職員は、お互いの人格を尊重し、他の職員を職務遂行上の対等なパートナーと認め、ハラスメントをしないように注意するとともに、町民等に対して適切に対応し、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、1人で抱え込まず、所属長その他町が定める相談窓口相談するものとする。

(所属長の責務)

第5条 所属長は、次に掲げる事項に留意し、職員がその能力を十分に発揮できる良好な職場環境を確保するため、日常の執務を通じたハラスメントの防止及び排除に努めるとともに、カスタマーハラスメントへの適切な対応を図りハラスメントに起因する問題が生じた場合には、再発防止策等の必要な措置を迅速かつ適切に講じなければならない。

(1) 自らの発言、行為等がハラスメントに該当することがないよう常時配慮すること。

(2) 職場における所属職員の言動等に留意し、ハラスメント又はこれを誘発する言動等があった場合は、注意喚起すること。

(3) 職場におけるハラスメントに関して、名誉感情を棄損するメール、不適切な図画等の提示又は配布等があった場合は、直ちにこれらを排除する等適切な措置をとること。

(4) 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、当該職員の安全及び就業環境を確保するとともに、必要に応じて総務課その他関係部署と連携し、組織的に対応すること。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第5条の2 所属長その他の職員は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するに当たっては、言動の内容、手段及び態様、当該言動が行われた経緯及び状況、頻度及び継続性、職員への影響その他の事情を総合的に考慮するものとする。

2 所属長その他の職員は、カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断に迷う場合には、職員一人で判断又は対応することなく、総務課その他町が定める相談窓口にご相談するものとする。

3 暴力、脅迫その他職員又は来庁者等の生命、身体又は財産に危害が及ぶおそれがある場合には、安全の確保を最優先とし、必要に応じて警察その他関係機関と連携するものとする。

(職員に対する指針)

第6条 町長は、ハラスメントを防止しハラスメントに関する問題を解決するために職員が認識すべき事項について、指針を定めるものとする。

2 所属長は、職員に対し、前項の指針の周知徹底を図らなければならない。

(研修等)

第7条 町長は、ハラスメントの防止等及びカスタマーハラスメントへの適切な対応のため、職員の意識の啓発及び知識の向上を図らなければならない。

2 町長は、ハラスメントの防止等のため、職員に対し、必要な研修を実施するよう努めなければならない。この場合において、特に、新たに職員となった者に対し、ハラスメント及びカスタマーハラスメントに関する基本的な事項について理解させること並びに新たに管理又は監督の地位にある職員となった者に対しハラスメントの防止等に関しその求められる役割及び技能について理解させることに留意するものとする。

(相談窓口)

第8条 町長は、ハラスメント又はカスタマーハラスメントによる直接の被害を受けた職員に対応するため、次のとおり相談窓口を設置し、ハラスメント相談員(以下「相談員」という。)を置くものとする。

(1) 相談窓口は、人事担当課とし、当該職員をもって相談員に充てるものとする。

(2) 相談窓口は、2人以上の職員(相談者と同性の者を含む。)をもって相談又は苦情に対応するものとする。

2 相談窓口は、ハラスメントによる直接の被害を受けた職員だけでなく、上司、同僚等、本人以外の職員からの相談又は苦情にも対応するものとする。

3 相談窓口は、ハラスメント又はカスタマーハラスメントが現実には発生している場合だけでなく、ハラスメントを未然に防止するため、その発生のおそれがある場合又はハラスメントに該当するか不明な案件についても、相談又は苦情として対応するものとする。

(相談又は苦情の処理)

第9条 相談員は、職員から相談又は苦情を受けた場合には、速やかに次に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 相談又は苦情を受けた事案について、複数の職員から事実関係の調査及び確認を行うこと。

(2) ハラスメント相談整理簿その他必要な記録（別記様式）に必要事項を記載し、その事案の解決に向けて対応を行うとともに、人事担当課長へ報告すること。

2 人事担当課長は、ハラスメント相談整理簿等から事案の内容又は状況を判断し、所属長に対し、事案の解決及び適切な再発防止策を講ずるよう求めなければならない。ただし、必要と認め、かつハラスメントの被害者（被害者以外の職員から相談又は苦情を受けた事案にあつては、当該相談又は苦情をした職員を含む。）の承諾が得られたときは、次条第1項のハラスメント防止対策委員会にその処理を依頼することができる。

（ハラスメント防止対策委員会の設置）

第10条 ハラスメント及びカスタマーハラスメントに関する相談又は苦情について、適切かつ公正な処理を行うため、ハラスメント防止対策委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

2 委員会は、前条第2項の規定により処理を依頼された事案について、事実関係を調査し、その対応を審議し、必要な指導助言等を行うものとする。

3 委員会は、次に掲げる委員をもって組織する。

(1) 人事担当課の課長

(2) 町長が指名した職員 2名（男女各1名）

(3) 飯豊町職員労働組合が推薦する職員 2名（男女各1名）

4 委員会に委員長を置き、前項第1号に規定する者をもってこれに充てる。

5 委員長は、会務を総括し、委員会を代表する。

6 委員長に事故あるとき又は次項に該当する場合は、あらかじめ委員長の指定する委員がその職務を代理する。

7 委員長及び委員は、自己に関係ある事案については議事に加わることができない。

8 委員会の庶務は、人事担当課において処理する。

（プライバシーの保護）

第11条 ハラスメント又はカスタマーハラスメントに関する相談又は苦情の処理等の処理等に関係した職員は、関係者のプライバシーの保護及び秘密の保護を徹底し、当該関係者が不利益な取扱いを受けないように留意しなければならない。その職を退いた後も、同様とする。

（対応措置）

第12条 委員会の委員長は、委員会による事実関係の調査の結果、ハラスメントの事実が確認されたときは、調査結果を直ちに任命権者に報告する。

2 任命権者は、前項の規定による報告を受けたときは、その報告に基づき必要かつ適切な範囲において、ハラスメントを行った職員に対し、懲戒処分その他の措置を講ずるものとする。

(カスタマーハラスメントに対する措置)

第12条の2 任命権者は、カスタマーハラスメントが確認された場合には、職員の安全及び就業環境の確保のため、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

2 前項の措置を講ずるに当たっては、必要に応じて、対応する職員の変更、対応の中止又は終了、複数の職員による対応、町の関係部署との情報共有、警察その他関係機関への通報又は相談その他必要な措置を講ずるものとする。

3 任命権者は、カスタマーハラスメントに関する事案について、必要な範囲で記録及び検証を行い、再発防止及び職員研修その他の施策に活用するものとする。

任命権者は、カスタマーハラスメントが確認された場合には、職員の安全及び就業環境の確保のため、必要かつ適切な措置を講ずるものとする。

(その他)

第13条 この訓令に定めるもののほか必要な事項は、町長が別に定める。

(カスタマーハラスメント対応マニュアル)

第13条の2 カスタマーハラスメントへの具体的な対応に関し必要な事項は、別に定める飯豊町カスタマーハラスメント職員対応マニュアルによるものとする。

附 則

この訓令は、令和4年1月1日から施行する。

附 則

この訓令は、令和8年10月1日から施行する。

別記様式

ハラスメント相談整理簿

相談日時	年 月 日 () 時 分 ~ 時 分
相談者 苦情者	所属： 氏名：
相談苦情 の内容等	(※ 問題とされる言動等を具体的に記載ください。) (※ 当該事案に対して相談者が行った対応を記載ください。)
所属長等 への相談 の有無	
相談員 の氏名	
相談員 の対応	
その他 事項	