

## ハラスメントに関する苦情相談に対応するに当たり留意すべき事項についての指針

ハラスメントは、個人の尊厳や人格を不当に侵害する許されない行為であり、勤務環境を悪化させて公務能率を低下させるだけでなく、貴重な人材の損失を招き、組織そのものの社会的評価を貶める問題である。日野市では、すべての職員がハラスメントの防止に努め、ハラスメントの発生を防止及び排除するとともに、万一これに起因する問題が生じた場合に迅速かつ適切な対応を図ることを目的として、この指針を策定する。

### 第1 基本的な心構え

職員からの苦情相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意する必要がある。

- 1 当事者にとって適切かつ効果的な対応は何かという視点を常に持つこと。
- 2 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
- 3 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。
- 4 軽微なハラスメントや、明らかにハラスメントには該当しないと思料される場合であっても、広く相談に対応すること。

### 第2 苦情相談の事務の進め方

#### 1 苦情相談を受ける際の相談員の体制等

- 一 苦情相談を受ける際には、原則として複数の相談員で対応すること。
- 二 苦情相談を受けるに当たっては、苦情相談を行う職員（以下「相談者」という）の希望する性の相談員が同席するよう努めること。
- 三 相談員は、苦情相談に適切に対応するために、相互に連携し、協力すること。
- 四 実際に苦情相談を受けるに当たっては、その内容を相談員以外の者に見聞されないうよう周りから遮断した場所で行うこと。

#### 2 相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認するため、次の事項に留意する必要がある。

- 一 相談者の求めるものを把握すること。  
将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は喪失した利益の回復、謝罪要求等過去にあった言動に対する対応を求めるものであるのかについて把握する。
- 二 どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。  
相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。

三 相談者の主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴くこと。

特に相談者が被害者の場合、ハラスメントを受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談者に対しハラスメントに該当するかどうかに関する相談員自身の心証や評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握することが必要である。

四 事実関係については、次の事項を把握すること。

(1) 当事者（ハラスメントの被害者及び行為者とされる者（以下「行為者」という）間の関係

(2) 問題とされる言動が、いつ、どこで、どのように行われたか。

(3) 相談者は、行為者に対してどのような対応をとったか。

(4) 管理監督者に対する相談を行っているか。

なお、これらの事実を確認する場合、相談者が主張する内容については、当事者のみが知り得るものか、又は他に目撃者はいるのかを把握する。

五 聴取した事実関係等を相談者に確認すること。

聞き間違いの修正並びに聞き漏らした事項及び言い忘れた事項の補充ができるので、聴取事項を書面で示したり、復唱したりするなどして相談者に確認する。

六 聴取した事実関係等については、必ず記録して保存しておくとともに、当該記録を厳重に管理すること。

### 3 行為者からの事実関係等の聴取

一 原則として、行為者から事実関係等を聴取する必要がある。ただし、行為者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で対応すること。

二 ハラスメントが比較的軽微なもの又は行為者に改善の余地があるもののハラスメントとまではいえないようなものであり、対応に緊急性がない場合などは、管理監督者の観察又は指導による対応が適当な場合も考えられるので、その都度適切な方法を選択して対応する。

三 行為者から事実関係等を聴取する場合には、行為者に対して十分な弁明の機会を与える。

四 行為者から事実関係等を聴取するに当たっては、その主張に真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く、聴取した事実関係等を行為者に確認するなど、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

### 4 第三者からの事実関係等の聴取

ハラスメントについて当事者間で事実関係に関する主張に不一致があり、事実の確認が十分にできないと認められる場合などは、第三者から事実関係等を聴取すること

も必要である。ただし、第三者からの聴取を行う場合は、相談者の了解を確実に得た上で対応すること。

緊急性が高い場合や、証拠隠滅の恐れがある場合は、行為者の前に第三者に事実確認を行うことも考えられる。

第三者からの聴取を行う場合は、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応する。

#### 5 相談者に対する説明

苦情相談に関し、具体的にとられた対応については、相談者に説明する。

### 第3 問題処理のための対応の在り方

#### 1 基本的事項

相談員が苦情相談に対応するに当たっては、ハラスメントに関して相当程度の知識を持ち、個々の事案に即して柔軟に対応することが基本となる。

#### 2 事案に応じた対処

##### 一 人事担当部門への報告

相談者の了解を得て、速やかに事案を人事担当部門に報告する。相談者が人事担当部門に報告することを望んでいない場合でも、相談者が自傷行為に及ぶ可能性がある場合、深刻な状況にあるとうかがわれる場合など、緊急性が高いと考えられる場合には、相談者自身は人事担当部門に知らせることを望んでいない旨も含めて、人事担当部門に報告する必要がある。

##### 二 相談者への対応

(1) 相談者に対する助言（行為者に対する明確な意思表示等）

(2) 相談者のメンタルヘルス不調への相談対応等の措置（相談機関の紹介等）

##### 三 当事者間の利害調整等

以下の対処は、相談者がこれらの対処を行うことを希望していることが前提であり、相談者の意向を確認せずに相談員限りの判断で行ってはならない。

事案の内容や状況に応じ、相談員だけでの対応が困難と予想される場合には、必要に応じて人事担当部門と連携をとること。

(1) 職場の管理監督者等に対し、相談者への職場環境の配慮、状況の観察及び行為者への指導を要請する

(2) 行為者に対する注意（問題となっている行為の中止、注意喚起等）

(3) 相談者と行為者の間の関係改善に向けての援助（認識の隔たりの解消、共通認識の形成等）

(4) 行為者に対する謝罪等の斡旋

(5) ハラスメント防止対策・苦情処理委員会への付託

#### 四 人事担当部門の対応

事案の内容や状況に応じ、事実関係を明らかにした上で、人事上必要な措置を講じる。この段階においては、事案への対応は相談員から人事担当部門に完全に移行していると考えられるが、人事担当部門又は相談者の意向によっては、相談員も事実関係等の聴取の実施等に引き続き協力する。

- (1) 相談者と行為者を引き離すための配置転換（人事異動等の措置）
- (2) 相談者の労働条件上の不利益の回復（人事評価、昇任昇給、業務の割振等）
- (3) 行為者及び当該行為者の管理監督者に対して必要な懲戒その他の措置
- (4) 再発防止に向けた措置（周知・啓発、研修の実施）

他の行政機関の職員、取引先等の他の事業主が雇用する労働者又は他の事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）からのハラスメントや、市民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は、事案の内容や状況に応じて、被害者のメンタルヘルス不調への相談対応、著しい迷惑行為を行った者に対する対応が必要な場合に一人で対応させない等の対応を行うこと。また、職員の勤務環境を害されることのないよう、必要に応じて他の行政機関又は他の事業主に事実関係の確認への協力や指導等の対応を求めること。

職員又は事業主による他の事業主の雇用する労働者に対する職場におけるハラスメントに関し、他の事業主から、事実関係の確認等の雇用管理上の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。