

上砂川町職員のハラスメントの防止等に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員の人格及び尊厳を保護し、良好な勤務環境を確保するため、ハラスメントの防止、ハラスメントに関する相談への対応及びハラスメントに起因する問題が生じた場合における措置その他必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、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) 職場 職員が職務に従事する場所をいい、出張先その他職員が通常勤務する場所以外の場所及び勤務時間外の懇親の場等であって、実質的に職務の延長と認められるものを含む。
 - (2) 顧客等 行政サービスの利用者及びその家族、町民、来庁者、取引先、事業者、受託者その他職員が職務上応対する者をいう。
 - (3) ハラスメント 次号から第8号までに掲げる各種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 職場における職員の意に反する性的な言動により、当該職員が勤務条件その他の面において不利益を受け、又はその勤務環境が害されることをいう。
 - (5) 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、職務上必要かつ相当な範囲を超える言動により、職員の勤務環境が害されることをいう。
 - (6) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント 職場における職員の妊娠若しくは出産、不妊治療又は育児若しくは介護に関する制度若しくは措置の利用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う。
 - (7) カスタマーハラスメント 職場において行われる顧客等の言動であって、その性質及び当該言動が行われる状況その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の勤務環境を害するものをいう。
 - (8) その他のハラスメント 前4号に掲げるもの以外の、誹謗、中傷、風説の流布その他職員の人格又は尊厳を侵害する言動により、当該職員に精神的若しくは身体的苦痛を与え、又はその勤務環境を害することをいう。
- 2 前項第7号に規定する社会通念上許容される範囲を超えた言動に該当するかどうかは、顧客等の要求内容の妥当性、要求を実現するための手段又は態様、職員の職務の内容、本町の対応状況その他の事情を総合的に考慮して判断するものとする。

- 3 正当な意見、要望、申出、苦情その他社会通念上許容される範囲内の言動は、カスタマーハラスメントに該当しない。

(基本方針)

第3条 町長は、ハラスメントを許容せず、職員の人格、尊厳及び安全を確保するとともに、ハラスメントに対して組織として適切に対応するものとする。

- 2 町長は、前項の基本方針並びにハラスメントの内容及び対応方針を職員に周知及び啓発するものとする。

- 3 町長は、正当な意見、要望、申出及び苦情については、これを真摯に受け止め、適切に対応するものとする。

- 4 町長は、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員の安全を確保した上で、組織として毅然と対応するものとする。

- 5 この要綱の円滑な運用のため、各任命権者は、相互に連携し、協力するものとする。

(不利益な取扱いの禁止)

第4条 任命権者、所属長その他の職員は、職員がハラスメントに関する相談若しくは申出をしたこと、事実関係の確認に協力したことその他この要綱に基づく対応を求めたことを理由として、当該職員に対し不利益な取扱いをしてはならない。

(職員の責務)

第5条 職員は、ハラスメントに関する正しい認識を持ち、他の職員の人格及び尊厳を尊重し、ハラスメントを行ってはならない。

- 2 職員は、その職務上の権限、立場又は関係性を利用して、顧客等、取引先、受託者その他の者に対し、社会通念上許容される範囲を超える言動を行ってはならない。

- 3 職員は、ハラスメントを受け、又はハラスメントが行われていることを知った場合は、所属長又は第9条に規定する相談員に連絡するよう努めるものとする。

- 4 職員は、この要綱に基づく事実関係の確認その他の措置に協力するものとする。

(所属長の責務)

第6条 所属長は、所属職員がハラスメントを受けることのない良好な勤務環境を確保するため、日常の業務管理を通じて、ハラスメントの防止及び排除に努めなければならない。

- 2 所属長は、ハラスメントに関する相談、報告又は申出を受けたときは、相談者の意向及びプライバシーに配慮し、必要に応じて職員の安全の確保、行為者との接触の回避その他の応急措置を講ずるとともに、速やかに相談員に報告

しなければならない。

(職員に対する指針)

第7条 町長は、ハラスメントを防止し、及びハラスメントに起因する問題に適切に対応するため、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) ハラスメントを許容しない旨の方針並びにハラスメントの内容及び対応方針を明確にし、職員に周知及び啓発すること。
- (2) ハラスメントに関する相談に応じ、適切に対応するための相談窓口及び対応体制を整備し、職員に周知すること。
- (3) 相談員が適切に対応できるよう、必要な研修、資料の整備その他の措置を講ずること。
- (4) 相談又は申出があった場合に、事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
- (5) 被害を受けた職員の安全の確保、行為者との接触の回避、勤務上の配慮、心身の健康の回復その他必要な措置を講ずること。
- (6) ハラスメントが確認された場合に、行為者への対応及び再発防止に必要な措置を講ずること。
- (7) 相談者その他の関係者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その内容を職員に周知すること。
- (8) 相談、申出又は事実関係の確認への協力等を理由とする不利益な取扱いを禁止し、その旨を職員に周知すること。
- (9) カスタマーハラスメントに対して組織として対応するため、対応手順、報告系統及び対応を制限し、又は終了する場合の判断基準、警察その他の関係機関との連携その他必要な事項を定めること。
- (10) 職員が顧客等、取引先、受託者その他の者に対してカスタマーハラスメントに相当する言動を行わないよう、必要な周知及び啓発を行うこと。

2 町長は、前項の措置を全庁的に実施するため、各任命権者と連携し、協力するものとする。

3 第1項の措置に関し必要な事項は、上砂川町職員向けカスタマーハラスメント対策マニュアルその他町長が別に定める基準によるものとする。

(研修等)

第8条 町長は、ハラスメントの防止及び適切な対応のため、職員に対し必要な研修を定期的実施するものとする。

2 前項の研修には、ハラスメントの内容、未然防止、相談体制、相談等があった場合の対応及びカスタマーハラスメントへの対応に関する事項を含めるものとする。

3 町長は、ハラスメントへの対応に関する基準及びマニュアルを整備し、職員に周知するものとする。

(相談体制)

第9条 ハラスメントに関する相談及び申出（以下「相談等」という。）に対応するため、全庁共通の相談窓口を総務課に置き、相談員を配置する。

- 2 相談員は、総務課長のほか町長が指定する職員をもって充てる。
- 3 相談員は、相談者が相談先を選択できるよう、複数配置するものとする。
- 4 相談員が相談等に係る事案の当事者又は当事者と密接な関係を有する者である場合は、当該事案の処理に関与することができない。
- 5 前項の場合は、当該相談員以外の相談員が相談等に対応するものとする。
- 6 相談員は、現にハラスメントが生じている場合に限らず、ハラスメントが生ずるおそれがある場合又はハラスメントに該当するかどうかが明らかでない場合についても、相談に応じるものとする。
- 7 職員は、面談、電話、書面、電子メールその他適切な方法により相談等を行うことができる。
- 8 相談等は、ハラスメントを受けた職員のほか、当該職員の同僚その他事実を認識した職員も行うことができる。この場合において、事実関係の確認その他の処理に当たっては、ハラスメントを受けたとされる職員の意向に十分配慮するものとする。

(相談等の処理)

第10条 相談員及び所属長は、相談等に対応したときは、関係者の氏名、言動その他の事実をできるだけ詳細に聞き取り、その内容を別記第1号様式に記録するものとする。

- 2 相談員及び所属長は、相談者の心身の状況、相談者への対応説明事項、相談後の対応状況その他必要な事項を別記第2号様式に記録し、その結果を副町長に報告するものとする。
- 3 副町長は、相談員及び関係する所属長等と適宜連携を図りながら、相談等に係る問題の事実関係の確認、当事者に対する助言等により当該相談等に係る問題を迅速かつ適切に解決するよう努め、ハラスメントに起因する問題が生じた場合は、必要な措置を迅速かつ適切に講ずるものとする。
- 4 副町長は、必要に応じて前項の対応の結果等を町長に報告するものとする。
- 5 副町長は、相談等に係る問題を解決することが困難であると判断したときは、問題解決のため、第12条に規定するハラスメント対策委員会の開催を要請するものとする。

(カスタマーハラスメントへの対応)

第11条 所属長は、カスタマーハラスメントが行われ、又は行われるおそれがあると認めるときは、職員の安全を確保するため、複数の職員による対応、対応者の交代、対応場所の変更、行為者との接触の回避その他必要な応急措置を

講ずるものとする。

- 2 所属長は、顧客等の言動が社会通念上許容される範囲を超えると認めるときは、当該顧客等に対し、当該言動の中止を求めることができる。
- 3 前項の求めにもかかわらず当該言動が継続するときは、所属長は、対応の方法、場所若しくは時間を制限し、対応を書面に切り替え、又は対応を終了することができる。
- 4 所属長は、暴行、脅迫、器物損壊、退去の要求に応じない行為その他職員又は来庁者の生命、身体若しくは財産に危害が及ぶおそれがある行為があったときは、退去の要求、警察への通報その他必要な措置を講ずるものとする。
- 5 所属長は、前各項の措置を講じたときは、速やかに総務課長及び当該所属を所管する任命権者に報告するものとする。
- 6 前各項の具体的な判断基準、対応手順及び決裁区分は、マニュアルに定める。
(ハラスメント対策委員会)

第12条 ハラスメントに関する事実関係を調査し、その対応及び措置を審議するため、上砂川町ハラスメント対策委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、次に掲げる者をもって組織する。
 - (1) 副町長
 - (2) 総務課長
 - (3) 副町長が指定する職員 1人
 - (4) 職員団体が推薦する職員 2人（男女各1人）
- 3 委員会に委員長を置き、副町長をもって充てる。
- 4 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。
 - (1) 事実関係の調査に関すること。
 - (2) ハラスメントへの該当性の判断に関すること。
 - (3) 被害を受けた職員の保護その他必要な措置に関すること。
 - (4) 行為者への対応に関すること。
 - (5) 再発防止措置に関すること。
 - (6) その他ハラスメントの防止及び対応に関し必要なこと。
- 5 委員会は、必要があると認めるときは、相談者、行為者とされる者その他の関係者に対し、会議への出席を求めて説明若しくは意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。
- 6 委員会は、審議の結果を町長及び当該事案に関係する任命権者に報告するものとする。
- 7 委員が事案の当事者又は当事者と密接な関係を有する者であるときは、当該事案の調査及び審議に加わることができない。

8 前項の規定により委員長が調査及び審議に加わることができない場合は、当該事案と利害関係を有しない委員の互選により、委員長の職務を代理する者を定める。

9 第7項の規定により委員会の調査又は審議に必要な委員数を確保できない場合は、当該事案と利害関係を有しない職員のうちから臨時の委員を指定することができる。

10 前項の臨時の委員は、委員長が指定する。ただし、委員長が当該事案の調査及び審議に加わることができない場合は、第8項の規定により委員長の職務を代理する者が指定する。

11 委員会の庶務は、総務課において処理する。

(被害を受けた職員への配慮)

第13条 町長及び当該職員の任命権者は、ハラスメントにより職員の勤務環境が害され、又はそのおそれがあると認めるときは、当該職員の意向及び心身の状態に配慮し、次に掲げる措置その他必要な措置を講ずるものとする。

- (1) 行為者との接触の回避
- (2) 勤務場所又は担当業務の変更
- (3) 休養又は休暇の取得に関する配慮
- (4) 保健師、医療機関その他専門機関への相談又は受診に関する支援
- (5) 職場復帰に関する支援
- (6) 警察その他関係機関への相談に関する支援

(秘密の保持等)

第14条 相談員、委員会の委員その他ハラスメントに関する相談、調査又は対応に関与した者は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

2 ハラスメントに関する相談、調査及び対応に係る情報は、当該事案の処理に必要な範囲を超えて利用し、又は提供してはならない。

3 相談及び調査に係る記録は、漏えい、滅失又は毀損を防止するため、適切に管理しなければならない。

(措置)

第15条 職員によるハラスメントの事実が確認された場合は、当該職員の任命権者は、その内容及び程度に応じ、注意、指導、人事上若しくは服務上の措置、懲戒処分その他必要な措置を講ずるものとする。

2 カスタマーハラスメントの事実が確認された場合は、町長及び関係する任命権者は、当該行為者への警告、対応方法の制限、警察その他関係機関への相談その他必要な措置を講ずるものとする。

3 町長及び任命権者は、ハラスメントの事実が確認できなかった場合におい

ても、勤務環境の改善又は再発防止のため必要があると認めるときは、必要な措置を講ずるものとする。

(再発防止)

第 16 条 町長及び任命権者は、ハラスメントの事実が確認された場合は、その原因を検証し、研修の実施、業務方法若しくは勤務環境の改善、マニュアルの見直しその他必要な再発防止措置を講ずるものとする。

2 町長及び任命権者は、ハラスメントの事実が確認できなかった場合においても、再発防止の観点から必要があると認めるときは、必要な措置を講ずるものとする。

(連携及び協力)

第 17 条 町長及び各任命権者は、この要綱に基づく相談、調査、職員の保護、行為者への対応及び再発防止を円滑に実施するため、相互に連携し、協力するものとする。

2 前項の規定による情報の共有は、事案の処理に必要な最小限の範囲で行わなければならない。

(委任)

第 18 条 この要綱に定めるもののほか、ハラスメントの防止及び対応に関し必要な事項は、町長が各任命権者と協議して別に定める。

附則

この要綱は、令和 8 年 1 0 月 1 日から施行する。