

## 令和4年第2回定例会 総務経済委員会 所管事務調査経過報告書

今期定例会中、総務経済委員会では、所管事項である「職員の待遇改善について」、「職員等のハラスメント防止等に関する取組状況」を関係部課長の出席を求め、所管事務調査を行った。

説明の概要、主な質疑・意見、委員会の確認事項及び市執行部への要望は以下のとおりである。

### 説明の概要

市のハラスメントの防止対策等については、「狭山市職員等のハラスメントの防止等」に関する基本方針と狭山市職員等のハラスメントの防止等に関する要綱を定め、取り組んでいる。

狭山市のハラスメントの捉え方としては、ハラスメントは個人の尊厳を不当に傷つけ、勤労意欲の低下や働く権利を侵害するだけでなく、職場の環境を悪化させ、職務の円滑な遂行を阻害するなど、市政の適切かつ効率的な運営に重大な影響を及ぼす問題にもなりかねないことから、狭山市はハラスメントを決して容認しないとしている。

まず、職員等のハラスメントの防止等に関する要綱について、制定及び変更経緯と内容等の説明が行われた。

当時、国が示すセクシャルハラスメント防止の運用では、事業主としての方針の明確化及びその周知、相談・苦情窓口の明確化、相談・苦情に対する適切かつ柔軟な対応、セクハラが生じた場合における事後の迅速かつ適切な対応を事業主に求めており、同指針とそのときの市の対応等を比較したとき、事業主の方針の明確化、相談・苦情窓口の明確化等において不十分であることから、必要な体制の整備等を行うとし、平成17年4月に狭山市職員のセクシャルハラスメントの防止に関する基本方針を策定、狭山市職員のセクシャルハラスメントの防止等に関する要綱は平成17年5月に施行したものの。

その後、同要綱の大幅な改正を行ったのは令和2年5月であったが、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が令和2年6月1日から施行され、労働施策総合推進法、男女雇用機会均等法、育児・介護休業法等が改正されることによりパワハラ防止措置が事業主の義務となり、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備などの講ずべき措置が示され、また相談等をした労働者に対する不利益取扱いの禁止についてなどセクハラ及びマタハラ防止対策も強化されることを受け、これまでセクハラに限定をしていた基本方針及び要綱をハラスメント全般に改めることで各種ハラスメントを防止するために雇用管理上講ずべき措置等について対応するため、必要な改正を行ったものである。

続く改正としては、令和2年5月に閣議決定された少子化社会対策大綱において、不妊治療と仕事の両立のための職場環境整備を推進することが掲げられ、それに伴い各種人事院規則の一部改正が行われたが、この内容にある不妊治療については、妊娠や出産をすることなどと同様に、不妊治療を受けることによって新たにハラスメントとなり得ることが懸念されたことから、組織として不妊治療を受けることでのハラスメントの予防と対策をする必要があり、必要な改正を行ったもの。

次に、直近の改正については、国からは随時ハラスメントの防止のための情報提供などがあり、遺漏なく措置を講じる必要があり、要綱等の改正を行った。今回はこうした国からの助言等に対応するものと、市長等の特別職が入っていないことについて議会から意見があったことから、併せて対応を図った。

令和4年4月14日に行われた具体的な改正点については、1点目は、第2条の用語の定義において、対

象に市長等として市長、副市長及び教育委員会教育長を加えるもので、市長等、職員を職員等に整理をして定めたもの。

2点目は、第3条において市長等の責務を追加し、第1項では、市長等は、ハラスメントの防止及び撲滅に努めるとともに、職員によるハラスメントがあると疑われたときは、迅速かつ適切に必要な措置を講じなければならないとしている。

第2項では、市長等は、ハラスメントが個人の尊厳を不当に傷つけ、労働意欲を低下させ、及び就業、活動環境を害するものであることを自覚し、職員の人格を尊重した活動をしなければならないとしている。

第3項では、市長等は、自らの言動によるハラスメントがあると疑われたときは、自らを誠実な態度をもって疑惑の解明に当たるとともに、その責任を明確にしなければならないとしている。

3点目は、第6条において研修等の対象を職員等とするもので、職員等は、職場におけるハラスメントの防止及び撲滅を図るため、継続的に研修を受講するなど知識の向上に努めなければならないとしている。

4点目は、第7条において、職員は、地方公務員法第8条第2項第3号の規定に基づき、公平委員会に対し苦情相談を行うことができるとしている。以上が主な改正点である。

次に、市のハラスメント防止等について要綱で取り決め、対応していることについての説明があった。

国は、雇用主は職場におけるハラスメント防止対策等、雇用管理上必要な措置を講じなければならないと義務づけている。その中で、民間企業であれば就業規則、国であれば規則に定めており、本市においては要綱で対応しているが、この要綱は行政内部の規範に有効である。そのことから、ハラスメント防止への取組に際し、職員に対しての取決めや内部の体制を構築することを目的としていることに加え、ハラスメントに関しては時代に合わせて状況が変化していくものであり、国等から方針等が随時示されることを想定し、それらに即座に対応することで、より実現性の高い取決め等を維持するためにも要綱が適当であると捉え、ハラスメントの防止に対し要綱で運用している。

次に、職員等のハラスメント防止に関する取組状況については、まず研修の実施状況及び啓発活動について説明がなされた。

研修の実績として、外部講師を招聘しての研修やDVD視聴型の研修を相談員や管理職、あるいは希望者を募るなど、ハラスメントに関する研修は毎年実施している。そのほか、彩の国さいたま人づくり広域連合への派遣研修において階層別の研修の中に組み込まれているものや、新規採用職員研修などのカリキュラムの一部にハラスメントの内容が盛り込まれているなど随時必要な研修を実施しており、今後も継続的に研修を実施し、知識の習得等に努めていく。

令和3年度のハラスメント防止等の啓発活動の取組は、令和3年8月30日から9月3日の5日間、ハラスメントフォーカスウィークと題し、ハラスメントの基本的な情報だけでなく、ハラスメントに係る外部ホームページや人事院のリーフレットの紹介、あるいは自己研鑽ツールの紹介など、5日間集中的に職員ポータルサイト掲示板でハラスメント防止に向けた各種情報発信を行った。この期間にDVDを用いた研修も実施している。

また、この取組に併せ、職員ポータルサイトのハラスメントのページについての充実を図り、5日間に情報発信したものなどは今でも閲覧できる状態にしている。

続いて、厚生労働省では12月を職場のハラスメント撲滅月間と定め、ハラスメントのない職場環境をつ

くる機運を盛り上げるため、集中的な広報啓発活動を実施していることから、同年12月に本市においても職員ポータルサイト掲示板で、関連するシンポジウムの紹介や啓発ポスターなどを添付し、周知等を行うことでハラスメント防止の啓発を図った。今後も必要な情報発信をするなど、職員への啓発活動は継続していく。

次に、ハラスメントについては相談をしやすい環境を整備することが重要であることから、ハラスメント相談員等を選出し、相談先をあらかじめ職員ポータルサイトで周知している。相談員については、名簿も掲載しているが、所属にとらわれず、自分が相談をしやすい人に相談することができる。いつでも相談できる体制が整っていることを各職員が認識すること、そのために悩んでいる人が相談しやすい環境を整備することが大切である。

次に、自己申告書や研修アンケートなどについては、自由記述欄もあり、場合によって発見する手がかりとなるような内容の記載があるかもしれないため、記載内容には十分注意をしている。

次に、人事評価については、その取組から必ず年3回は所属長との面談の機会が用意されているが、その中では、人事評価のことに限らず相談等ができる場でもあり、職員と所属長とがお互いにコミュニケーションを取れる貴重な場である。

また、近年では、仕事や生活に強い不安や悩み、ストレスを抱える人は増加傾向にあり、メンタルヘルスマスク対策がより一層求められる中、セルフケアのさらなる充実化及び働きやすい職場環境の形成を目的に、労働安全衛生法に基づきストレスチェックを実施している。

結果については所属長に集団分析結果を配布しており、そこには数値だけでなく総評も付されていることから、職場におけるストレス状況の把握と職場環境改善の参考にしている。高ストレス者については、産業医面談の受診についての勧奨通知を出しており、希望者は面談を受けられる体制を敷いている。

なお、ストレスチェックはプライバシーが保護されており、あくまでセルフケアによるメンタル不調の一次予防的なものである。

次に、産業医による職員健康相談やカウンセラーによるメンタルヘルス相談については、毎月希望者を募って実施している。これにとどまらず、これまでとの環境の変化等から体調不良に陥りやすいと思われる環境にある新規採用職員や新任課長等に対し、職員課から案内をすることもある。

次に、ハラスメントが起きにくい環境整備のために、職員間の信頼関係構築に努めている。そのコミュニケーション技法として注目しているのがアサーティブコミュニケーションである。アサーティブとは、自分の主張を一方向的に述べるのではなく、相手を尊重しながら適切な方法で自己表現を行うことを指し、相手も自分も大切にす表現技法、爽やかな自己主張とも言われている。

アサーティブコミュニケーションを身につける研修などを通し、業務の上でもハラスメントの防止の面でもコミュニケーションが重要であることを再認識するとともに、ハラスメントのない職場環境の構築につなげていく。

次に、一般的なハラスメントの定義等について説明が行われた。

ハラスメントの種類については、時代とともに増加傾向にあるとされているが、その中でもセクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、パワーハラスメントが代表的なものとして挙げられている。

まずセクシャルハラスメント、通称セクハラと呼ばれるハラスメントは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により、当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること、また性的な言動に

より他の従業員の就業環境を害することなどを言う。

次に、妊娠・出産・育児休業等ハラスメント、通称マタハラと呼ばれるハラスメントについては、職場において行われる上司、同僚からの言動により、妊娠・出産した女性労働者や、不妊治療を受けた・育児休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害されることなどを言う。

次に、パワーハラスメント、通称パワハラと呼ばれるハラスメントについては、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、労働者の就業環境が害されるものであり、1から3までの三つの要素を全て満たすものをいう。職場におけるパワハラの状況は多様だが、代表的な言動としては1、身体的な攻撃、2、精神的な攻撃、3、人間関係からの切り離し、4、過大な要求、5、過小な要求、6、個の侵害と6つに分類されている。

次に、近年のハラスメントの傾向についての説明が行われた。

厚生労働省の令和2年度個別労働紛争解決制度の施行状況にある都道府県労働局に寄せられた相談については、相談内容として、いじめ、嫌がらせについての相談が圧倒的に多く、この結果からハラスメント関連の相談が多いことが読み取れる。

次に、厚生労働省令和2年度職場のハラスメントに関する実態調査での過去3年間のハラスメント相談件数の傾向については、その割合ではパワハラが一番高く、48.2%を占め、続いてセクハラが29.8%となっている。

これら二つの調査結果を見ても、近年ハラスメントに関係する相談は増加しており、その中でも社会でますます問題視されているパワハラが増加傾向にあることが顕著である。

次に、市の状況として、あくまでハラスメントに類する人事的な相談を含むものであるが、過去5年間は、該当する相談がない年もあるが、多くは年数件あり、内容を分類すると、ここでもパワハラに類する相談事案が多くなっている。

これらの相談の対応については、相談者が特段の措置を希望しなかった案件が多く、残りの案件は、環境を変える、当該関係人との距離を引き離す等の意味合いでも配置換えや担当替えをすることで解決が図られており、いずれにしても相談者の意向等に極力添えるよう対応している。相談者の意向等に鑑み、適切に対応した結果、ハラスメントの認定に至ったケースはない。

次に、仮にハラスメントが発生してしまった場合の対応手順等については、要綱第10条第1項にあるとおり、ハラスメント防止体制として苦情処理委員会を設置している。委員会には、その前段階である相談員等が対応した事案の内容、または状況から判断し、必要と認めるときに処理の依頼がある。委員会は、処理を依頼された事案についての関係者に対する事情聴取等により事実関係を調査し、対応措置を審議するとともに、その結果を任命権者に報告する役割を担っている。

次に、ハラスメントの防止に重要となる初動対応について、まず、ハラスメントの相談窓口を大きく分けて三つ設けている。中心となるのはハラスメント相談員である。相談員については、人権推進室職員や男女共同参画センター職員、各部等の選出などを含め、要綱で定められた職員で構成しており、令和4年度の体制については、現在選定作業中であるが、37名程度を予定している。また、この相談員に対しては、相談をする上で心構えやスキル等を学べるよう、マニュアルを用意するとともに、今後相談員を対象とした研修を実施する予定である。

また、ハラスメントの事務を所管している職員課が直接相談を受けることもある。さらに、公平委員会にも相談をすることができ、相談する先の選択肢が増え、より中立的で専門的な人事機関としての対応が

可能である。

このように、相談に応じ適切に対応するために必要な体制の整備が重要であり、今後も適宜必要な見直し、充実等を図っていく。

次に、相談員等が相談を受け付けた後の対応の流れとしては、要綱に定めているとおりであり、相談者の意向等を最大限尊重し、適切に対応することが大前提となるが、受付後、必要により関係人から事情聴取するなど事実確認の調査及び確認をし、その結果に基づき、当事者に対し指導、助言またはあっせんを行い、当該問題を迅速かつ適切に解決していくこととなり、これまでのハラスメントに類する人事相談等については、ここまでの初動対応で解決ができています。

なお、ハラスメント防止関連の約束事として、プライバシーの保護等と不利益な取扱いの防止義務についてそれぞれ要綱で定めており、相談者に十分に配慮をしています。

最後に、カスタマーハラスメントについては、市の要綱にカスタマーハラスメントについては特段盛り込んでいないが、そもそもカスハラについては、企業や業界により顧客や取引先への対応方法、基準が異なることが想定されることから、明確に定義づけがなされていない。こうした中、厚生労働省において、顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により労働者の就業環境が害されるものと考えられる。

当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものとは、顧客等の要求の内容の妥当性の有無、程度を考慮した上で、当該クレーム・言動の手段・態様が社会通念上不相当であるかどうかを判断すべきという趣旨である。顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなる。他方で、顧客等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがある。

次に、カスハラを判断する上での一つの尺度、基準については、2点あり、一つは、顧客等の要求内容に妥当性はあるかということで、顧客等の主張について、まずは事実関係、因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠のある要求がなされているかを確認し、顧客等の主張が妥当かどうか判断する必要がある。

もう一つは、要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当かということであり、顧客等の要求内容の妥当性の確認と併せて、その要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当な範囲であるかを確認する必要がある。

具体的な例については、顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合の例としては、企業の提供する商品、サービスに瑕疵、過失が認められない場合などがあり、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの例としては、精神的な攻撃や拘束的な行動などが挙げられる。

令和2年度厚生労働省の職場のハラスメントに関する実態調査における受けた顧客等からの迷惑行為の内容としては、長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレームが一番多く、次いで名誉棄損、侮辱、ひどい暴言、そして著しく不当な要求と続いている。

カスハラが発生した際の対応については、その前段階として、例えば窓口等でトラブルが発生した場合などに、カスハラのような事案に発展させないため、まずは話合いで解決を図る。その際に、職員に必要な対応等については、市民等の苦情等の内容を正確に聞き取る、説明責任をしっかりと果たす、関係

部課との連携、迅速な対応などが挙げられる。

一方、カスハラのような事案に発展し、対峙することになった職員としては、毅然とした対応が必要となる。しかしながら、職員個人やその場、その都度の判断では毅然とした対応を行うことが困難な状況に陥りやすくなるので、一番重要なことは1人で対応しないこと、必ず組織で対応することが必要となる。市として十分な説明を繰り返し、説明責任を果たしても、なお長期間、長時間にわたって同じ趣旨の主張や要求を執拗に繰り返す、乱暴な言動を伴う等の行為については毅然とした対応を取る必要があるが、退去要請や警察に通報することなども想定している。

最後に、近年、カスハラについても社会で問題視されているが、カスハラへの対応とそれ以外の組織内で起こるハラスメントへの対応は大きな違いがある。組織内でのハラスメントへの対応においては、組織長等のメッセージや社内研修等によりハラスメント行為について未然防止の働きかけ等を行うことができるが、カスハラについては顧客等が行為者であることから、ハラスメントについて未然防止の働きかけ、直接的な措置が直ちに行いづらい点がある。こうしたことから、同じハラスメントといえどもカスハラというものは特殊であり、組織内で取り組むほかのハラスメントとその防止等について、併せて取り組んでいくことが難しい状況であるが、1人で対応しないなど組織で対応していく必要がある。

#### 主な質疑・意見

○要綱の存在や改正内容について、職員にどのように周知を行うのか。

●要綱等については、職員のポータルサイトの掲示板で職員のハラスメントの項目があり、周知を図っている。

○職場全体でハラスメントを予防し、ハラスメントに気づく感性を培われたい。

○相談申出苦情受付簿は、被害を受けた当事者以外も提出が可能か。

●相談申出苦情受付簿については、相談された相談員が記載するものであり、相談する方については、当事者でも職場の方でもよいことになっている。

○研修の成果による、職場環境改善の状況は。

●アサーティブコミュニケーション研修により、所属長等も含め良好なコミュニケーションが図れている。

○アサーティブコミュニケーション研修については、複数回の開催をし、さらなる啓発に努められたい。

○今後の研修の予定は。

●今年度はハラスメントの相談員に対する研修や、DVDの視聴の研修などを考えている。

○職員のハラスメントに関することを議員が踏み込んで議論することに少し懸念が残る。

○カスタマーハラスメントで職員が被害を受けているケースが見受けられるが、対応は。

●カスタマーハラスメントに該当する事案が実際に起きていると認識している。一方、市への意見、要望等は市政運営や業務改善のための貴重な情報でもあることから、慎重に対応している。行き過ぎのものは顧問弁護士と相談し、該当者に警告するなどの対応をしている。

○過去にカスタマーハラスメントの事例が狭山市で発生したか。

●過去に窓口で職員が暴行を加えられるという事例があった。被害に遭った職員が警察に状況を相談し、訴え出たことがある。

○学校や幼稚園、保育園等でのカスタマーハラスメントの状況は。

●保育幼稚園課の担当課長から幾つか相談を受けており、過去に比べて保護者からの苦情等に対応するケースが増えている。激しい苦情については、保育幼稚園課内に保育所長経験者の課長職を置いているので、現場の所長と連携し大事には至っていない。

○カスタマーハラスメントの事案が発生した際には、粘り強く説明するとともに、早急に対応されたい。

○市民や職員のハラスメント防止を目的とした意識啓発のために、条例化が効果的と考えられるが、見解は。

●職員のハラスメントに関しては要綱で対応できるが、市民のカスタマーハラスメントについては、警察の介入でも対応が難しい場合が散見される。条例化も一つの手段であるが、条例の効果を見極める必要がある。国の法的な整備の動向を見守りたい。

○近隣市と連携し、国や県に対して法整備の要望をされたい。

○条例は拘束力があるので、カスタマーハラスメントに対して罰則規定を盛り込むことも視野に入れ、事案の解決につなげる方策を検討されたい。

#### 総務経済委員会の確認事項

①委員会は、議員間、もしくは議員、職員間のハラスメント防止に関する基本方針を市と連携して講じていく。目的達成のためには、条例化に拘らない。

②委員会は、市の職務に関わる全ての皆様と協働し、あらゆるハラスメントの根絶に向けて活動していく。

#### 市執行部への要望

①ハラスメントについては、外部からの察知が困難なものもあるため、市職員はさらなる自助努力によって職場環境の改善に努められたい。

②要綱は罰則規定もなく、容易に変更が可能であるという懸念点もあることから、市は今後の改正内容等について、速やかに委員会に報告されたい。