

目黒区職場におけるハラスメントの防止等に関する指針

令和2年5月27日目総人第859号 制定

令和7年5月1日目総人第529号 改定

1 趣旨

この指針は、目黒区職員のハラスメントの防止等に関する条例（令和7年3月目黒区条例第8号。以下「条例」という。）第5条の規定に基づき、職場におけるハラスメントをなくすために職員が認識すべき事項や遵守すべき事項、またハラスメントに起因する問題が生じた場合の対応等について定めるものとする。

なお、この指針における用語の意義は、条例で使用する用語の例によるものとする。

2 基本的な考え方

ハラスメントは、人格権を侵害する行為であり、職場において働く者の権利を害するとともに、職場の環境を悪化させ、その結果、職務の円滑な遂行を阻害し、ひいては区政の効率的運営に重大な影響を及ぼすものである。

区は、職員に対するハラスメントを明確に禁止し、決してこれを容認しないという考えの下、職場におけるハラスメントを防止するため、研修などの機会を通じ、職員のハラスメントに対する意識の啓発及び知識の向上を図るとともに、雇用管理上必要な措置を講ずるものとする。

また、職場においてハラスメントによる問題が生じた場合には、迅速かつ適切な解決を図るために必要な対応を行うものとする。

3 ハラスメントに関する認識すべき基本的な事項

（1）ハラスメントの定義

条例第2条第5号により、ハラスメントを「職員等に対して直接的又は間接的に行われるセクシュアル・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、パワー・ハラスメントその他の誹謗し、中傷し、又は風評を流布すること等により人権を侵害する行為」と定義している。

ハラスメントは「職員等に対して」行われるものとしており、区の職員に対する行為だけではなく、条例第2条第2号により、「職員等」として定義するように、区の業務を委託している場合には、区の職員と同一の職場で勤務する委託先の職員に対する行為も含むものである。

定義中に列举する「セクシュアル・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「パワー・ハラスメント」のみをハラスメントとするのではなく、総称として「誹謗し、中傷し、又は風評を流布すること等により人権を侵害する行為」と定めるとおり、列举するハラスメントに該当しなければハラスメントではないということではないことに注意が必要である。

（2）「職場」におけるハラスメント

「職場」とは、職員等が業務を行う執務室に限るものではなく、出張の際の移動中、出張先等を含むものであり、加えてチャットや電話等を通じた行為も対象とする。

また、条例第2条第7号に規定するとおり、勤務時間内に限らず、勤務時間外に行われる職員等

同士の飲食の機会なども、業務中で行うものではないが、業務と切って離すことのできるものと言い難いものであり、これも含むものとする。一般的にハラスメントとされる事案が発生しやすい場であるため、注意が必要である。

（３）セクシュアル・ハラスメント

ハラスメントのうち列举する「セクシュアル・ハラスメント」は、他者を不快にさせる性的な言動によって、職員等の人格権が侵害され、（６）職員等の勤務環境が害されること及び職員等がその勤務条件につき不利益を受けることとする。

職場におけるセクシュアル・ハラスメントには、同性に対するものも含まれる。

また、職員等の性的指向又は性自認に対する配慮を欠いた言動も対象となる。

（４）妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

ハラスメントのうち列举する「妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント」は、職員等の上司又は同僚による、職員等が妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等を利用することを阻害する言動及び妊娠し、又は出産したことその他の妊娠又は出産に関する言動によって、当該（６）職員等の勤務環境が害されることとする。

（５）パワー・ハラスメント

ハラスメントのうち列举する「パワー・ハラスメント」は、①職務に関する優越的な関係を背景として行われる②業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、③職員等に精神的又は身体的な苦痛を与え、当該職員等の人格や尊厳が害され、又は（６）職員等の勤務環境が害されることとする。

その際、客観的に見て、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワー・ハラスメントには該当しないものである。

①「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」について

「職務に関する優越的な関係を背景として行われる」言動とは、言動を受ける職員等が当該言動の行為者とされる者に対して抵抗又は拒絶することができない蓋然性が高い関係を背景として行われるものをいう。

典型的なものとして、次に掲げるものが挙げられる。

- ・ 職務上の地位が上位の職員による言動
- ・ 同僚又は部下による言動で、その行為者が業務上必要な知識や豊富な経験を有しており、その者の協力を得なければ業務の円滑な遂行を行うことが困難な状況下で行われるもの
- ・ 同僚又は部下からの集団による行為で、これに抵抗又は拒絶することが困難であるもの

②「業務上必要かつ相当な範囲を超える」について

「業務上必要かつ相当な範囲を超える」言動とは、社会通念に照らし、当該言動が明らかに業務上必要性のない又はその態様が相当でないものをいい、次に掲げるものがその一例である。

- ・ 明らかに業務上必要性がない言動
- ・ 業務の目的を大きく逸脱した言動
- ・ 業務の目的を達成するための手段として不適当な言動

- ・当該行為の回数、時間、当該言動の行為者の数等、その態様や手段が社会通念に照らして許容される範囲を超える言動

該当するか否かは、個別の状況（当該言動の目的、当該言動を受けた職員等の問題行動の有無やその内容・程度を含む当該言動が行われた経緯や状況、業務の内容・性質、当該言動の態様・頻度・継続性、職員の属性、職員の心身の状況、行為者との関係性等）を踏まえて、総合的に判断するものである。

③「職員等に精神的又は身体的な苦痛を与え、当該職員等の人格や尊厳が害され」について

「職員等に精神的又は身体的な苦痛を与え、当該職員等の人格や尊厳が害され」る言動は、社会一般においてもあってはならない言動と判断されるものであり、個別の職場の風土によって許容されるものではない。

また、職員等に精神的又は身体的な苦痛を与える言動は、当該職員等の能力発揮に悪影響を及ぼすのみならず、職場の勤務環境を害する言動でもある。

（６）「職員等の勤務環境が害される」について

上記（３）～（５）の各ハラスメントで示す「職員等の勤務環境が害される」とは、その言動によって、職員等が精神的又は身体的に苦痛を与えられたことにより、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、当該職員等が業務を行う上で看過できない程度の支障が生じることをいう。

この判断に当たっては、同様の状況でその言動を受けた場合に、他の職員等であっても、就業する上で看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかを基準とする。

（７）職場におけるインシビリティ

ア インシビリティとは

インシビリティは、他者に対する配慮や思いやりを欠いた言動のことであり、職場での無礼な態度や配慮の欠如を指し、次にその具体例を挙げる。

- (ア) 挨拶などを無視する。
- (イ) 相手の意見に関心を示さない。
- (ウ) 会話を遮る。
- (エ) 重要な情報を共有しない。
- (オ) 相手を皮肉る、からかう。

これらの行為一つ一つは、明確にハラスメントに該当するものではなく、また、その行為者が自覚なく行っている場合も多いことが特徴にある。

イ インシビリティの影響について

インシビリティといわれる行為一つ一つは、一見すると大したことのない行為と捉えられるかもしれないが、その程度、頻度等によっては、ハラスメントと同等の影響力があり、その行為を放置し続けることによって、次のような影響を及ぼすことに注意が必要である。

- (ア) 個人への影響

- ・ストレスによるモチベーションの低下
- ・受けた職員等の別の職員等に対するインシビリティの連鎖
- (イ) 組織への影響
 - ・生産性の低下
 - ・職場内での人間関係や職場環境の悪化
 - ・仕事への愛着や熱意の喪失・組織への帰属意識の希薄化（＝エンゲージメントの低下）

(8) その他

- ア 上記（３）～（５）のハラスメントの典型的な例を「別紙１」に示す。
- イ 上記（３）～（５）のハラスメントを含む、いずれのハラスメントにおいても、個別の事案について、それがハラスメントに該当するか否かを判断するに当たっては、上記（５）②で示す「個別の状況」のほか、その言動により職員等が受ける精神的又は身体的な苦痛の程度等を総合的に考慮するものとする。
- ウ カスタマー・ハラスメントについて、その定義、考え方等は今後カスタマー・ハラスメントに関する手引きを策定し、区の見解を示す予定である。当面の間、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和６年東京都条例第１４０号）及びその条例に基づき策定されたカスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）の定めに準ずることとする。

4 ハラスメントの防止・排除のために遵守すべき事項

(1) 職員が遵守すべき事項

良好な勤務環境は、その構成員である職員等の互いの協力の下に形成される部分が大きいことから、職員は職場におけるハラスメントをなくすため、自らがハラスメントの行為者にならないのはもちろんのこと、次の事項について十分認識して行動しなければならない。

- ア ハラスメントについて問題提起する職員等をいわゆるトラブルメーカーと捉えて問題を真摯に取り上げないことはあってはならない。
- イ ハラスメントに関する問題を当事者間の個人的な問題として片付けない。
- ウ 職場におけるミーティングを活用することなどにより解決することができる問題については、問題提起を契機として、良好な勤務環境の確保のために職場全体で取り組むことを日頃から心がける。
- エ ハラスメントやハラスメントに当たるおそれがある行為が見受けられる場合は、職場の同僚として、又は上司として注意を促す。
- オ 被害を受けていることを見聞きした場合には、声をかけて相談に乗る、ためらわず上司に報告する等、被害が拡大することのないように努める。
- カ ハラスメントは、言動を行った者に自覚がないことも多く、相手のことを思っただけの言動である場合もある。言動の真意や受け取り方などについて当事者同士で話し合い、認識の違いをなくすことで、事態の深刻化を防ぎ、解決がもたらされることもある。

上記に加え、セクシュアル・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

びパワー・ハラスメントをなくすために、個別のハラスメントごとにそのハラスメントをなくすために職員が遵守すべき事項を「別紙2」に示す。

また、上記3（7）のインシビリティの行為は、誰もが無意識に行っている可能性があるため、無礼な行動は取っていないか、相手を傷つけていないかなど、自身の行動を振り返り、日頃から他人に対して思いやる気持ちを意識して行動するよう心がける必要がある。

（2）管理監督者が遵守すべき事項

管理監督者は、自らがハラスメントの行為者にならないのはもちろんのこと、良好な勤務環境を確保するため、自らの人権意識の向上に努めるとともに、日常の職務遂行を通じた指導等により職員のハラスメントに対する関心と理解を深め、ハラスメントの防止及び排除に努めなければならない。さらに、職員の研修の機会の確保その他の必要な配慮をするよう努めなければならない。

職場においてハラスメントに関する相談やハラスメントに起因する問題が生じた場合には、職員等から事情を聴く等、事実関係の把握に努め、必要な指導・助言等を行う。必要に応じて、総務部人事課等と連携を図るなど、迅速かつ適切に対処しなければならない。

ハラスメント事案が発生すると、職員等の意欲の低下などによる勤務環境の悪化や職場全体の生産性の低下、職員等の健康状態の悪化による休職や退職といったハラスメントに起因する問題につながり得ること、それによって円滑な区政運営に支障が出ることを十分に認識し、適切に対応をする必要がある。

妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについては、これを防止するために、管理監督者として、上記に加えて、次の事項について十分に認識しなければならない。

ア 妊娠した職員がつわりなどの体調不良のため勤務ができないことや能率が低下すること、制度等を利用した職員が正規の勤務時間の一部を勤務しないこと等により、周囲の職員の業務負担が増大すること、このハラスメントの原因や背景となること。

イ 業務体制の整備として、妊娠・出産し、又はそれに係る制度等を利用した職員の周囲の職員への業務の偏りを軽減するなど、適切に業務分担の見直しを行うことや、現行の業務の点検を行い、業務の効率化等を行うこと。

また、前述のインシビリティの行為については、その一つ一つは問題視されにくい特徴があるが、その行為を放置し続けると職場に悪影響を及ぼすという問題意識を持ち、ハラスメントとして顕在化する前に職場の問題を解決するために、職場全体として礼節を重視する風土を醸成するなどの対策を取ることが求められる。

5 ハラスメントへの対応

（1）ハラスメントの相談・苦情の申出

職員等は、自分が受けている言動がハラスメントではないかと考える場合には、その被害を深刻にしないために、問題を一人で抱え込まずに、職場の上司・同僚や知人等身近な信頼できる人にな

るべく早く相談すること。

職場内での解決が困難である場合、職場の上司・同僚に相談しにくい場合、身近に相談できる相手がいない場合などには、別に定めるところにより、次の窓口相談・苦情を申し出ることができる。具体的な申出先を「別紙3」に示す。

ア 苦情・相談員 総務部人事課等の職員に相談することができる。

イ ハラスメント外部相談窓口 専門的な知識を有する第三者に相談することができる。

上記ア及びイの区内部の制度のほかにも、特別区人事委員会に苦情の相談をすることもできる。

(2) 相談・苦情の申出の際の留意点等

ア ハラスメントの相談・苦情の申出は、ハラスメントの直接的な当事者だけではなく、職場においてハラスメントを目撃し、又は当事者等から相談を受けたこと等によってそれを把握した者も行うことができる。

イ 職場においてハラスメントを受けたとされる場合には、その言動等が行われた日時や場所、その内容等について可能な範囲で記録しておき、ハラスメントの相談・苦情の申出の際には、これを頼りに行う。

ウ ハラスメントに係る申出者や行為者等の情報は、当該申出者や行為者等の人権やプライバシーに属するものであることから、相談への対応などのハラスメントに係る対応に当たっては、申出者や行為者等の人権やプライバシーに留意した上で、慎重に行われるものであること。

エ ハラスメントの相談・苦情の申出、ハラスメント事案に係る調査への協力その他ハラスメントに関する対応に起因して、その職員が昇任、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て不利益な取り扱いを受けることはない。

(3) ハラスメント問題処理会議

苦情・相談員は、申出者の了承を得て、その苦情・相談について調査し、必要に応じて、ほかの苦情・相談員も参加するハラスメント問題処理会議を開催し、ハラスメントの該当性、その事案の対応の方向性等について審議が行われる。

(4) 目黒区ハラスメント問題処理委員会

職員等が区長、副区長、教育長、常勤の監査委員又は議員からハラスメントを受けたと疑われる場合やそれ以外でも必要な場合には、附属機関である目黒区ハラスメント問題処理委員会において、その案件について調査審議が行われる。

(5) ハラスメント認定後の措置

ア 職員によるハラスメント

苦情・相談員による調査やその調査を踏まえて必要に応じて開催されるハラスメント問題処理会議（上記（3）参照）の場合などの公正な調査が行われた後、苦情・相談員が事案の性質や態様等に応じて迅速かつ適切な対応を行うものであり、職員によるハラスメントの事実が確認された場合には、条例第12条第1項第2号に掲げるとおり、懲戒処分等が行われる可能性がある。

懲戒処分決定は、画一的に行われるものではなく、目黒区における懲戒処分の指針（平成22年1月6日付け目総人第4665号）に照らし、必要かつ適切に行われることとなる。

地方公務員法第29条第1項に規定する懲戒処分に至らない場合であっても、訓告や厳重注意が行われることもある。

イ 区長、副区長、教育長又は常勤の監査委員によるハラスメント

目黒区ハラスメント問題処理委員会の調査・審議により、これらの者によるハラスメントの事実が確認された場合、条例第12条第1項第1号に掲げるとおり、その事実について公表できることとしている。

ハラスメントの防止・排除のための措置を講じ、ハラスメントに起因する問題に適切に対応することで、区民からの信託に応える区政運営を推進することを目的とする条例の制定の趣旨を踏まえ、原則、その事実について公表するものとする。

しかし、プライバシー保護の必要性等により、次の場合は公表しないことがある。

(ア) 被害者又はその関係者が公表を望まない場合

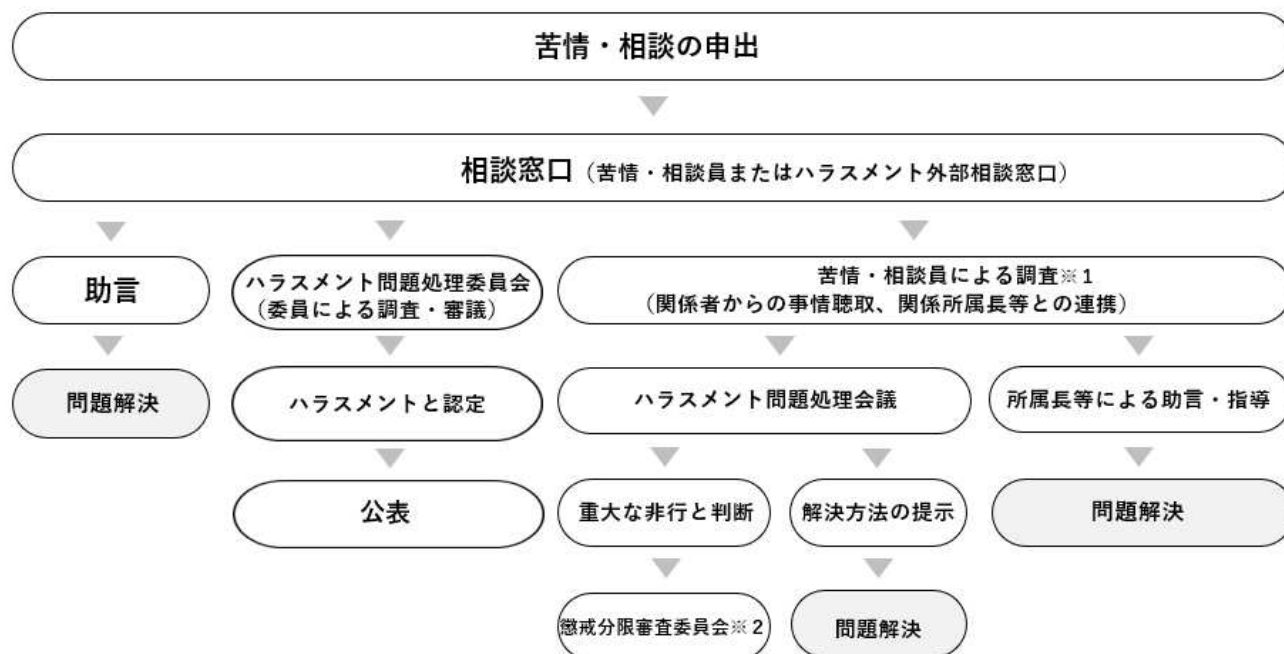
(イ) 目黒区ハラスメント問題処理委員会から、被害者又はその関係者の人権やプライバシーに配慮する必要がある旨の答申を受けた場合

(ウ) 当該ハラスメントの事実について係争中である場合

(6) 対応の流れ

(1) ～ (5) を踏まえたハラスメント事案の対応の流れは、下図のとおりとする。

苦情・相談処理の流れ



※1 苦情・相談員による調査の結果、目黒区ハラスメント問題処理委員会による調査審議に付す場合もある。

※2 職員に対する懲戒及び分限に関する処分の実施について審議が行われる。

以 上