

【件名】 ハラスメント防止に向けた取組について

【要旨】

区では、職場におけるハラスメントの防止と良好な職場環境の整備を目的として、令和6年11月に「中野区職場におけるハラスメントの防止に関する基本方針」を改定し、研修の充実等により、取組の強化を図ってきたところである。

本年度におけるハラスメント防止に向けた取組について、以下のとおり報告する。

1 ハラスメント防止に向けた取組について

(1) ハラスメントZERO宣言の実施

特別職を含む全管理職がハラスメントを許容しない姿勢を明確にするため、「ハラスメントZERO宣言」を実施し、職員に周知した。

(2) 全庁アンケートの実施

職場におけるハラスメントの実態把握及び防止に向けた、全庁アンケートを実施した。

(3) セルフチェックの実施

職員の意識向上及び行動改善に資するものとして、セルフチェックを新たに実施した。

(4) 各種研修の実施

ハラスメントに関する理解促進と対応力向上を目的とした昇任者向け研修を実施したほか、カスタマー・ハラスメント対応研修（主任昇任者等対象）及びハラスメント防止研修（管理職昇任者対象）を新たに実施した。

(5) 相談窓口の運用

ハラスメントに関する相談体制の充実を図るため、内部窓口（職員課、職員団体）、外部窓口（ハラスメント・人間関係ホットライン）を運用している。

2 カスタマー・ハラスメント対策について

庁内に設置した検討体制での協議及び全庁アンケートによる実態把握等を踏まえ、職員が安心して働きやすい就業環境を整備し、質の高い行政サービス等を持続的に提供するため、「中野区カスタマー・ハラスメント対策基本方針」を策定した。

(1) 「中野区カスタマー・ハラスメント対策基本方針」の策定

（構成）

① 基本的な考え方

② 職員に対するカスタマー・ハラスメントの定義

③ カスタマー・ハラスメントに該当する可能性がある行為の例

- ④ カスタマー・ハラスメントへの対応
- ⑤ カスタマー・ハラスメント対策への取組
- ⑥ 留意事項

(2) 基本的な対応

① 基本的な心構え

職員の言動が原因とならないよう、傾聴や誠実な対応を基本とし、初期段階で適切な対応を行う。

※対応に当たっては、区民の置かれた状況や背景を丁寧に把握し、正当な権利を不当に侵害しないよう十分に配慮する。

② 判断と対応

要求の態様や頻度等を踏まえ、職員の就業環境を害する行為かどうかを判断し、必要に応じて組織的対応（複数人対応、記録等）を行う。

当該行為が継続し職員への影響が看過できない場合は、対応中止等、毅然とした措置を講じる。

③ 支援体制

各所属において、区民等への対応に当たる職員が孤立することのないように、複数人対応を含め、適切なフォローを行う。

対応が困難な事案や、継続的に就業環境を害する行為が認められる場合には、庁内関係課で構成された対策推進チームにおいて、カスタマー・ハラスメントの判断支援、職員の心身のケア及び再発防止などの取組を行う。