

『長野市役所の職場におけるハラスメントの防止等に関する要綱』について

これまで本市が制定していた「職場におけるセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱」を、人事院規則「パワー・ハラスメントの防止等」の制定等を受け全部改正し、**パワー・ハラスメント等の防止策を加えた『長野市役所の職場におけるハラスメントの防止等に関する要綱』を制定するもの**

1 これまでの経過

(1) 部長会議(7月29日)での協議内容

人事院規則で規定するハラスメントの種類	
①	セクシュアル・ハラスメントの防止
②	妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止 B
③	パワー・ハラスメントの防止 C

本市要綱等の制定状況	
制定	要綱等
○	「職場におけるセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱」(H11.4.1施行) A
△	※要綱としては整備せず。 H25年にハラスメント全体に係る本市取組資料「明るい職場づくりのために～ハラスメントのない職場づくりと相談体制～」は策定



(2) 部長会議での意見

- ア 妊娠、出産、育児又は介護に関して、他のハラスメントと同様に「不快にさせる」や「精神的な苦痛を与える」ことも含めるべきではないか。
- イ クレーマー対策についても強化する必要がある(マニュアルの作成、警備員に警察官OBを入れることなど)。

2 今後の取組の検討

ア 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの定義について

- 要綱への内容の追加 (令和3年11月5日施行予定)

イ ハード・クレーマー（カスタマー・ハラスメント）への対策について

対応方法の習得

- ① クレーム時の対応ルールの設定
- ② クレーム対応マニュアルの作成

職員課・職員研修所

- 対応の基本的な形をまとめて、職員にマニュアルとして周知

- ③ ヘビークレーム対応研修

職員研修所 **実施済**

- ④ 監督者向けクレーム対応研修

- ⑤ クレーム対応職場研修

職員研修所

- マニュアルを庁内全体で共有できるよう、研修を充実
- 職場における研修を実施

所属での対応力の強化

対応方法の相談・フォロー

- 警察職員及びOB職員の配置

職員課 **実施済**

(地域活動支援課・廃棄物対策課・収納課)

- 警備体制の強化

庶務課

- 暴力的行為等の抑止・予防ができるよう警備体制を充実・アピール

- 弁護士の派遣要請

庶務課

- 法的な観点からの対応を迅速に実施できるよう顧問弁護士のほかに、相談・助言等をしやすくするための派遣要請

- 相談窓口（ストレス対応・人事面）

職員課 **実施済**

庁内全体でのサポート