

## 春日井市職場における苦情相談処理制度に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員が快適に働くことができる勤務環境を確保するため、職場における苦情相談処理について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、当該職員が通常勤務している場所以外の場所及び仕事から離れていても職場の人間関係が実質的に継続する場所を含むものとする。
- (2) 性的な言動 性的な関心や欲求に基づく言動及び性別により役割を分担すべきとする意識に基づく言動をいう。
- (3) セクシュアル・ハラスメント 他の者を不快にさせる職場における性的な言動、職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動、当該言動のため職員の勤務環境が害されること及び当該言動に対するその職員の対応により勤務条件等に不利益な取扱いを受けることをいう。
- (4) パワー・ハラスメント 同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。
- (5) 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント 職場における次に掲げるものをいう。
  - ア 職員に対する妊娠若しくは出産又はこれらに起因する症状による勤務困難又は能率低下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。
  - イ 職員に対する妊娠又は出産に関する制度又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。
  - ウ 職員に対する育児に関する制度又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。
  - エ 職員に対する介護に関する制度又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。

(所属長の責務)

第3条 所属長は、職員が快適に働けるよう、次に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 所属職員が互いの人格を尊重しあい、職務に専念することができる良好な勤務環境を確保すること。
- (2) 所属職員の言動に留意し、前条第3号から第5号までに規定するハラスメント又はこれらを誘発する言動の防止及び排除に努めること。
- (3) 所属職員から相談又は苦情があった場合は、直ちにこれに対応するとともに、総務部人事課と必要な連絡調整を行うこと。

(職員の責務)

第4条 職員は、職員一人ひとりが快適に働くことができる勤務環境を確保するために、職員が認識すべき事項についての指針の定めるところに従い、注意を払わなければならない。

(苦情相談処理窓口)

第5条 職場環境に関する苦情の申出及び相談（以下「苦情相談」という。）に対応するため、苦情相談処理窓口（以下「窓口」という。）を総務部人事課に設置する。

- 2 窓口においては、2人以上の職員で苦情相談に対応することとする。ただし、第2条第3号及び第5号に規定する苦情相談については、その内1人以上は相談者と同性の者としなければならない。
- 3 窓口においては、直接の被害者だけでなく、他の職員により苦情相談が寄せられた場合においても、これに対応するものとする。
- 4 苦情相談に対応した職員は、相談整理簿（別記様式）により、その内容を記録し、人事課長に報告するものとする。

(苦情相談の処理)

第6条 人事課長は、前条第4項の規定により報告を受けたときは、必要に応じて申出人及び関係者に対し事情聴取及び事実確認を行い、苦情相談に係る問題の解決を図るものとする。

- 2 人事課長は、苦情相談に係る問題の解決を図るために必要と認めるときは、

次条に規定する苦情相談処理委員会の会議の開催を求め、その処理を依頼することができる。

(苦情相談処理委員会)

第7条 職場環境に関する苦情相談に対し適切かつ効果的に対応するため苦情相談処理委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

- 2 委員会は、職場環境に関する苦情相談のうち、前条第2項の規定によりその処理を依頼された事案について事実関係を調査し、その対応措置を審議し、及び必要な指導助言を行うものとする。
- 3 委員会は、委員長及び委員5人をもって組織する。
- 4 委員は、副市長及び市職員のうちから市長が任命する。
- 5 委員会に委員長を置き、市長の指名する副市長をもって充てる。
- 6 委員長に事故があるときは、市長のあらかじめ指名する委員がその職務を代理する。
- 7 委員長は、会務を総理する。
- 8 委員会の庶務は、総務部人事課において処理する。

(プライバシーの保護等)

第8条 職場環境に関する相談又は苦情の処理に関与した職員及び委員は、関係者のプライバシーの保護に努め、これにより関係者が不利益な取扱いを受けないように留意しなければならない。

(対応措置)

第9条 人事課長又は委員会による事実関係の調査の結果、職場環境を乱す事実が確認された場合は、必要に応じ加害者の職員及びその所属長に対し懲戒処分を含む措置を講ずるものとする。

(雑則)

第10条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成16年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 19 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 24 年 11 月 1 日から施行する。

附 則

この要綱は、平成 29 年 1 月 1 日から施行する。

別記様式（第5条関係）

相 談 整 理 簿

（ 決 裁 欄 ）

|      |  |
|------|--|
| 相談日  |  |
| 相談者  |  |
| 相談方法 |  |
| 相談場所 |  |
| 担当者名 |  |
| 相談内容 |  |
| 対応状況 |  |
| 備 考  |  |