

芦 監 報 第 5 号  
令和 2 年 7 月 2 8 日

芦屋市議会議長 中 島 健 一 様

芦屋市監査委員 山 本 彼一郎  
同 ひろせ 久美子

芦屋市議会の請求に基づく監査の結果報告について

地方自治法第98条第2項の規定に基づき、令和2年6月29日付け芦市議議第98号により請求のあった監査事項について、同法第199条第2項の規定に基づき監査した結果を別紙のとおり報告します。

## 芦屋市議会の請求に基づく監査結果報告書

### 第1 監査の種類

地方自治法第98条第2項の規定による芦屋市議会の請求に基づく監査

### 第2 請求の対象

「職場におけるハラスメント防止に向けた取扱指針」（平成29年1月芦屋市策定）に基づく事務執行について

### 第3 監査の期間

令和2年6月29日から令和2年7月27日まで

### 第4 監査の実施

監査にあたっては、地方自治法第199条第8項の規定に基づき、監査対象者に対する照会事項の聞き取り調査を行うとともに、必要に応じて関係書類を確認のうえ監査を実施した。

#### 1 監査対象者

監査対象者を、平成29年1月乃至令和2年6月においてハラスメントに係る苦情・相談に対応した職員（以下「苦情相談員」という。）のうち退職者を除く24名及び苦情処理委員会委員長並びに芦屋市職員分限懲戒審査委員会書記とした。

#### 2 監査の着眼点

今回実施した「職場におけるハラスメント防止に向けた取扱指針」（平成29年1月芦屋市策定）に基づく事務執行が適切に行われているかについての監査は、下記の点に着眼して行った。

- (1) ハラスメントとは、パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント及び妊婦、出産、育児又は介護に関するハラスメント（以下「マタニティ・ハラスメント」という。）とすること。

- (2) 「職場におけるハラスメント防止に向けた取扱指針」（以下「本取扱指針」という。）における事務執行の流れは、本取扱指針 P.14 の「ハラスメント対応の流れ」（本監査結果報告書に添付。以下「本別図」という。ただし、本別図中①乃至⑩の項番は、当監査委員が記入したものである。）に記載の通りであるところ、各苦情相談員に対して申し出られたハラスメントに係る苦情相談事案（以下「苦情相談事案」という。）については、その申し出後、本別図の流れに沿って適切に事務執行がなされているか。
- (3) 苦情相談員は、苦情相談事案への対応に当たり、関係者のプライバシーを保護するとともに、当該事案の解決と再発防止に真摯に取り組んでいるか（本取扱指針 P.15）。
- (4) セクシュアル・ハラスメントに関する苦情相談事案は、「セクシュアル・ハラスメント防止等に関する要綱」（平成15年芦屋市要綱）に基づいて適切に事務執行がなされているか。
- (5) マタニティ・ハラスメントに関する苦情相談事案は、「妊婦、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等に関する要綱」（平成29年芦屋市要綱）に基づいて適切に事務執行がなされているか。

### 3 本取扱指針における事務執行の流れ

本取扱指針における事務執行の流れの概要は、以下の通りである。

- (1) 苦情相談員に対する苦情相談の申出（本別図①）
- (2) 苦情相談員による関係者からのヒアリング（本別図③）
- (3) 上記のヒアリングにより、申し出のあったハラスメント行為の有無を確認（本別図④）
- (4) 苦情相談員は、上記の事実確認の結果に基づき申出人に対して然るべき助言をなし（本別図②）、あるいは相手方（加害者）に対して注意や指導等をなし（本別図⑧）、あるいは重大案件については苦情処理委員会にその後の手続きを付託する（本別図⑤）。
- (5) 苦情処理委員会は各種ヒアリングを行い、ハラスメント行為の有無を判定し、判定の結果を必要に応じて市長に報告する（本別図⑥、⑦、⑨）。
- (6) 苦情処理委員会は上記の判定に基づき、然るべき解決をする（本別図⑧）。
- (7) 市長は、重大な案件について芦屋市職員分限懲戒審査委員会にその

後の手続きを付託する（本別図⑩）。

- (8) 今回の監査は，上記(1)乃至(7)の事務執行（本別図①乃至⑩）に対して実施した。
- (9) ちなみに，本別図⑧の解決の内容は下記の通りである（本取扱指針 P. 11～P. 12）。
- ・加害者に対する直接の注意や指導
  - ・加害者の上司からの注意や指導
  - ・加害者から被害者への謝罪
  - ・配置転換（加害者の異動・被害者の異動・双方の異動）
  - ・被害者・相談者に対する助言・指導
  - ・被害者・加害者双方へのメンタルヘルスケア

## 第5 監査の結果

本監査の結果，本取扱指針に基づく事務執行について，各苦情相談員，苦情処理委員会委員長及び芦屋市職員分限懲戒審査委員会書記から聴取し関係資料を確認した事実は，以下の通りである。

### 1 苦情相談員関係（本別図①乃至④，⑧）

- (1) 関係者からのヒアリング場所  
ヒアリングは，会議室，打ち合わせ室など，プライバシーが守られる部屋において行われていた。
- (2) 関係者のヒアリングは正確を期すため，苦情相談員の外にもう1名の職員が立会い陳述を録取するケースが多かった。
- (3) 平成29年1月乃至令和2年6月におけるパワー・ハラスメントに係る苦情相談事案の受理件数 12件
- (4) 平成29年1月乃至令和2年6月におけるセクシュアル・ハラスメント及びマタニティ・ハラスメントに係る苦情相談事案の受理件数  
いずれも0件
- (5) 上記(3)の受理事案に対する苦情相談員の事務執行
- ① 本人ヒアリングをなしたのみで（本別図③），本人に助言をなして解決をした案件（本別図②） 0件
  - ② 相手方等からヒアリングをなし（本別図③），申し出のあったハラスメント行為の有無を確認し（本別図④），苦情処理委員会に付託せずに解決をした案件（本別図②，⑧） 7件

- ③ 苦情処理委員会に付託した案件（本別図⑤） 2件
- ④ 現在、事務執行中の案件 2件
- ⑤ 事務執行を中止した案件 1件
- (6) 苦情相談員が解決に要した時間（現在、事務執行中の案件及び中止した案件を除く。）
  - ① 1か月程度、要した案件 2件
  - ② 3か月程度、要した案件 2件
  - ③ 4か月程度、要した案件 3件
  - ④ 5か月以上、要した案件 2件

## 2 苦情処理委員会関係（本別図⑤乃至⑨）

- (1) 平成29年1月乃至令和2年6月における受託案件 2件
- (2) 上記(1)の受託案件における苦情処理委員会の解決内容  
本別図⑤→⑥→⑦→⑧による解決 2件
- (3) 苦情処理委員会が付託され判定するまでに要した時間
  - ① 1か月程度、要した受託案件 1件
  - ② 5か月程度、要した受託案件 1件

## 3 芦屋市職員分限懲戒審査委員会関係（本別図⑩）

- (1) 本取扱指針に基づく事務執行の流れにおける平成29年1月乃至令和2年6月の受託案件 2件
- (2) 上記2件の受託案件における処分内容は、いずれも停職1か月の懲戒処分であった。
- (3) 上記2件の受託案件につき、芦屋市職員分限懲戒審査委員会が付託され判定するまでに要した時間は、いずれも1か月程度であった。

## 4 本取扱指針に基づく事務執行が中止された事案（1(5)⑤の事案）

令和元年8月9日に相談者から申出のあった本事案については、本人ヒアリング及び周辺ヒアリングが終わった段階で、次に苦情処理委員会に案件を付託するか否かの結論が出されないまま、新たに立ち上げられた「芦屋市ハラスメント調査委員会」において他のハラスメント事案と併せて事実関係を確認することとなったため、令和2年6月29日、本取扱指針に基づく事務執行は中止された。

## 第6 監査意見

1 本取扱指針に基づく事務執行は、概ね適切になされていると認められ、各苦情相談員が真摯に本事務執行に取り組んでいたことは評価することができる。

### 2 付言事項

(1) 苦情相談員は中立公平な立場に立ち、苦情相談員がなした事実関係の有無の確認（本別図④）に対し苦情相談者と相手方のいずれかが不服をもつ場合は、不服とする者が望まない限り当該苦情相談事案を苦情処理委員会に付託すべきである（本別図⑤）。

よって、重大案件に限らず相談者又は相手方が苦情相談員に苦情処理委員会への付託を求めた案件については、その意思を尊重し原則として苦情処理委員会に付託する取り扱いがなされるべきであると考え

る。

(2) 今回の聞き取り調査において、多くの苦情相談員から本取扱指針の記載で分かりにくい箇所があるとの意見があった。具体的には、苦情相談員による事実関係の有無の確認（本別図④）後、案件が苦情処理委員会（本別図⑤）に付託されない場合におけるその後の事務執行の流れがよく分からないということ、また、本取扱指針 P. 11 「(2)問題の解決」は、抽象的な説明にとどまり具体性に欠けるということである。

本取扱指針を苦情相談員の使い勝手の良いものにするため、その記載内容に一工夫が必要であると考え

る。

(3) 多くの苦情相談員は、関係者のプライバシーを重視するあまり、苦情相談案件の申出日、申出事案の内容、申出人の解決希望案、解決結果及び解決日等を記録した書面を作成していなかったか、作成していた書面を苦情相談案件が解決した時に廃棄していたため、今回、平成29年1月以降の苦情相談案件の受理件数などを調査するために、現任のみならず前任の苦情相談員からも事情を聴取することとなった。

このような記録書面がないために、結果として重大なハラスメント行為が見逃されたのではないかと、前記第5の1(3)の受理件数はもっと多かったのではないかと、との疑念を払拭することができない。

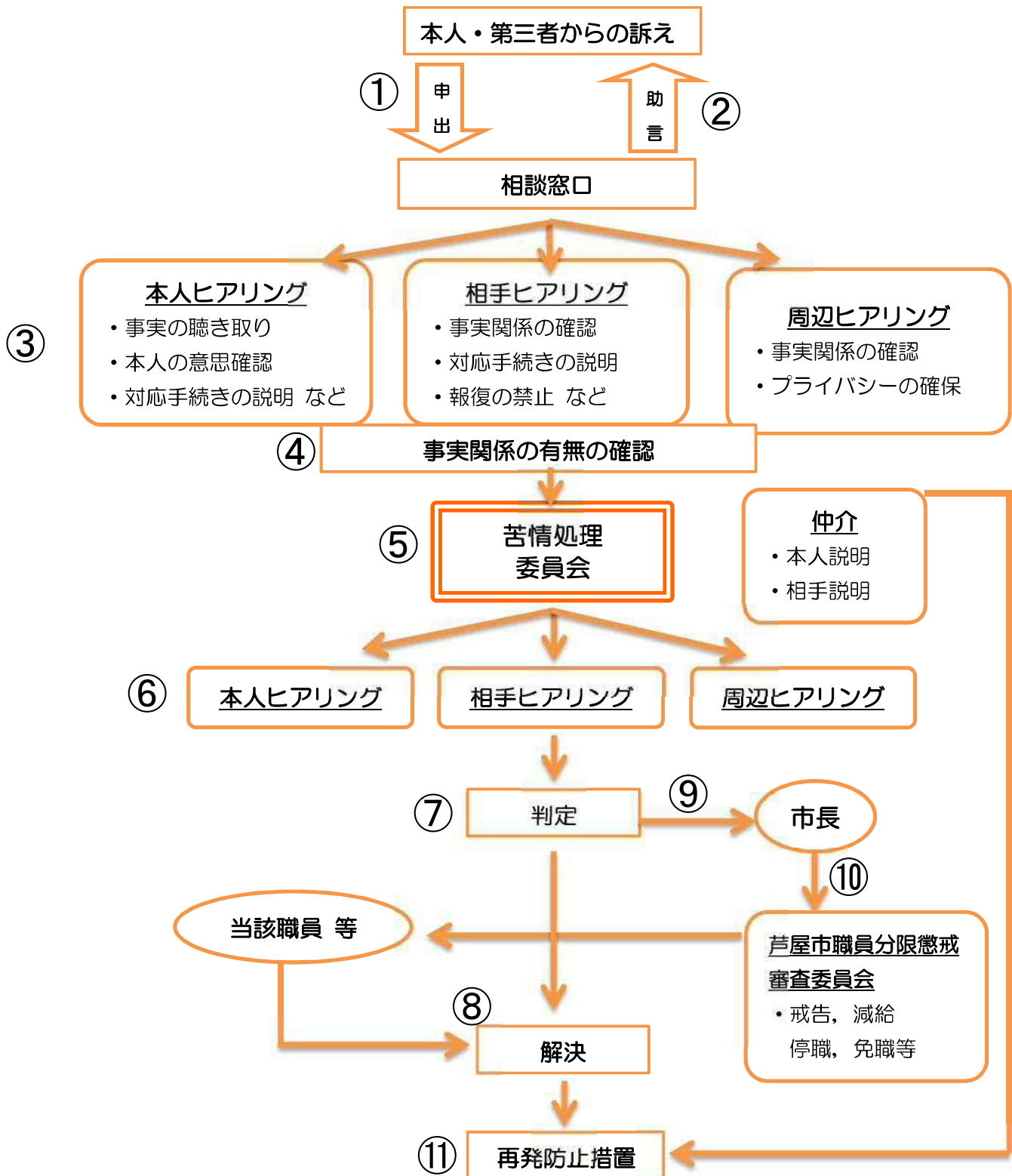
よって、苦情相談員は苦情相談を受けたときには、申出事案の内容等を記載する「受付記録」を作成し、その後、それに解決内容等を記載すべきである。

苦情相談員が苦情相談を受ける都度、かかる「受付記録」を作成することにより、苦情相談員自身が当該苦情相談事案を本取扱指針に基づき事務執行しなければならないことの自覚を持つとともに、これらの記録を後任の苦情相談員に引き継ぐことにより、同じ相談者から再度相談を受けた場合に迅速かつ適切に対応することができると考えられることから、今後、苦情相談員には「受付記録」を作成し、これを後任者に引き継ぐよう求めたい。

- (4) 職場におけるハラスメントを未然に防ぐためには、市の職員全員がお互いに尊重し合い、職員同士が深い信頼関係を構築していくことが重要である。本監査結果報告書を契機に、市の全職員がハラスメントの防止に取り組み、職場環境を見直し、職員同士の信頼関係を深め、働きやすい職場を築き上げられることを期待する。

以 上

● ハラスメント対応の流れ





## 参 考 資 料

資料A 職場におけるハラスメント防止に向けた取扱指針（平成29年1月芦屋市策定）

資料B セクシュアル・ハラスメント防止等に関する要綱

資料C 妊婦，出産，育児又は介護に関するハラスメント防止等に関する要綱