

**「市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ」
に関する調査報告書**

令和7年9月24日

東かがわ市議会 ハラスメント調査特別委員会

目次

第1章 調査の趣旨	2
1-1 調査の背景	2
1-2 議会環境の健全性確保	2
1-3 議会の責務と本調査の意義	2
第2章 特別委員会における審議	3
2-1 特別委員会の設置	3
2-2 委員の氏名	3
第3章 特別委員会の経過	4
3-1 会議開催の状況	4
3-2 調査方法	4
3-3 守秘義務と議会の信頼性	5
第4章 聞き取り調査の実施	6
4-1 聞き取り調査担当者の選任	6
4-2 聞き取り調査の実施状況	6
4-3 聞き取り調査の進展	6
(1)確認された9件の事案概要	7
(2)ヒアリングの中で数値化したもの	7
(3)市長及び聞き取り対象者が望む議長の行動と対処	8
第5章 資料調査の実施	10
5-1 令和7年6月19日の事案（No. 7、No. 8）	10
5-2 その他の事案（No. 1～6、No. 9）	10
第6章 事実関係の確認、検証	11
6-1 事案の信憑性の確認（証拠強度による評価）	11
6-2 事案と申し入れ内容との整合性確認	11
(1) 令和7年6月19日の事案（No. 7、No. 8）	12
(2) その他の事案（No. 1～No. 6）	13
(3) 記者会見で市長が公表した事案について（No. 9）	14
第7章 各委員によるハラスメント要件該当性の判定	15
第8章 判定・対処に関する決定	18
8-1 該当区分ごとの対処の決定	18
8-2 判定結果	19
8-3 議会における改善策等	19
第9章 調査の経緯で確認された事実	20
第10章 参考資料	21
資料表題	21

第1章 調査の趣旨

1-1 調査の背景

本件は、令和7年6月26日に市長から、議長による職員に対する行為等について、申し入れがなされたことに端を発している。市長は、議長の発言や態度が職員の就業環境に深刻な影響を及ぼしたとし、議会に対して事実確認等の調査と厳正な対処を求める正式な文書を提出した。

従来、議会内における議員の言動は、法令（地方自治法、議会基本条例等）等の枠組みに委ねられることが多く、職員との関係が公的に問題提起されることはなかった。しかし、本件については執行機関の市長自らが公式に問題を指摘したことから、議会において速やかに調査体制を整え、透明性、公正性を重んじながら検証を行う必要が生じたものである。

1-2 議会環境の健全性確保

議会は、市民の代表である議員が政策決定を担う場である。議員と職員の関係は、相互の信頼と協力によって成立するものであり、いずれか一方の側に不適切な言動があれば、議会全体の機能と市民からの信頼に深刻な影響を及ぼす。

特に議長は、議事を統理し、また議会を代表する立場にある。その議長が職員に対し、ハラスメントと疑われるような言動を行ったとされることは、単なる一個人の問題にとどまらず、議会全体の品位を損なうおそれがある。職員が安心して職務を遂行できる環境を確保することは、議会の存立基盤を守ることに直結する。

よって、本委員会は市長からの申し入れのみにとどまらず、議会環境の健全性を確保することとし、調査に着手した。

1-3 議会の責務と本調査の意義

議会は、市民を代表する議員で構成され、政策決定を担い、執行機関の行財政の運営等を監視する責務を有している。したがって、議会自らも高い倫理性を保持し、説明責任を果たさねばならない。特にハラスメントに関しては、国全体で防止対策が進められており、地方議会も例外ではない。

本調査は、市長からの申し入れ事項について検証することを目的としたものである。個別事案の確認にとどまらず、市民に対して説明責任を果たすための取組でもある。議会が自らの問題に正面から向き合い、是正と再発防止の道筋を示すことが、職員及び市民からの信頼を回復する大切な手段であるとの認識である。

第2章 特別委員会における審議

2-1 特別委員会の設置

市長からの申し入れを受けた議会は、まず議会運営委員会において対応の在り方を協議した。その結果、事案の重大性と社会的影響の大きさを踏まえ、既存の常任委員会や議会運営委員会での審議にとどめるのではなく、特別委員会を設置することが適切であるとの結論に至った。

その結果、令和7年7月4日に開催された臨時会において、「ハラスメント調査特別委員会」を設置した。

本委員会は、市長からの「市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ」についての事項の調査を目的として、8名の委員をもって構成し、委員長及び副委員長を互選により決定した。

2-2 委員の氏名

委員長	工藤 正和
副委員長	山口 大輔
委 員	小松 千樹
委 員	堤 弘行
委 員	田中 久司
委 員	工藤 潔香
委 員	宮脇 美智子
委 員	東本 政行

第3章 特別委員会の経過

3-1 会議開催の状況

ハラスメント調査特別委員会は、設置後速やかに第1回委員会を開催し、委員長及び副委員長の互選を行った。その後開催した委員会の会議で調査計画及び今後の進め方を協議し、定期的に会議を重ねた。令和7年7月4日の設置から令和7年9月24日までの間に合計12回開催され、各回において調査対象事案の検討、関係者に対する聞き取り調査の実施結果についての確認、追加資料の検討、調査内容の確認、検証などを進めた。

各会議は原則として非公開とされ、委員のみが出席し秘密会で実施した。これにより、関係者のプライバシー保護のほか、委員の発言の自由度を確保し、調査に協力する関係者が安心して証言できる環境を整えた。

会議の記録は委員会内に留め、原則的に非公開扱いとなる。

回数	開催日	調査の内容
第1回	令和7年7月4日(金)	特別委員会設置にあたり、委員長、副委員長の互選を行った。
第2回	令和7年7月16日(水)	市長からの申し入れ内容を改めて確認するとともに、今後の流れについて協議した。
第3回	令和7年7月31日(木)	聞き取り調査の内容を確認した。
第4回	令和7年8月12日(火)	聞き取り調査の内容を踏まえ、事実関係の確認のため、再聞き取り調査の依頼を決定した。
第5回	令和7年8月22日(金)	再聞き取り調査の内容を確認した。また、議長への聴取事項について確認した。
第6回	令和7年8月25日(月)	事実関係の確認のため、議長に当委員会への出席を要求し、聴取を行った。
第7回	令和7年8月27日(水)	再聞き取り調査及び議長への聴取内容を踏まえ、事実関係の確認、検証を行った。
第8回	令和7年9月4日(木)	各委員による個別の検証結果をもとに、各事案について審議した。また、ハラスメント該当要件の判定方法について協議した。
第9回	令和7年9月5日(金)	対処内容について審議し、基準を決定した。また、報告書作成の進め方について協議した。
第10回	令和7年9月8日(月)	各委員による評価をもとに審議し、議長の行為等について、委員会としての判定を決定した。また、再発の可能性なども考慮しながら、総合的な対処を決定した。さらに、報告書の構成、内容について審議した。
第11回	令和7年9月16日(火)	報告書の内容について審議した。
第12回	令和7年9月18日(木)	報告書を取りまとめ、議会へ報告することを決定した。

3-2 調査方法

委員会は、調査対象を明確にするため、次の章で示す聞き取り調査担当者より提出された事案9件を対象として審議を進めることとした。そのうえで、以下の手順で調査を進めた。

① 資料調査の実施

聞き取り調査担当者から提出された調査報告書（市長から提出されたLINEメッセージ、当日のメモ等の資料を含む）を精査し検証した上で、市長への再聞き取り調査（文書にて実施）を行った。議長に対しては聴取を行った。資料は、委員会内で共有し、必要に応じて追加提出を求めた。

②事実関係の確認、検証

事案の信憑性を数値化して評価した。証拠強度をA（信憑性が極めて高い）からD（低い）までの4段階に区分し、委員ごとに評価したうえで、その結果を集計した。これにより、委員間の主観の差を最小化し、客観性を担保するよう努めた。

③ハラスメント要件該当性の判定

厚生労働省のハラスメント防止指針および本市の職員カスタマーハラスメント基本方針に基づき、①要求の妥当性（要求の内容が妥当性を欠いていないか）、②手段の相当性（要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動かどうか）、③就業環境への影響（手段・態様により職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけていないか）、の三要件に照らして検討した。また、厳格評価（3要件すべてに該当）と柔軟評価（いずれかに該当）の二つの大区分に分類した。すべての要素に該当しなくてもハラスメントの可能性のあるものとして取り扱っていくこととした。

3-3 守秘義務と議会の信頼性

調査においては、秘密保持を重視した。委員会は秘密会を基本とし、議事録や配布資料についても外部には一切公開せず、委員のみが閲覧可能とした。これは、関係者の名誉やプライバシーを保護し、調査に協力する姿勢を妨げないための措置であった。

また、調査資料の管理についても厳格に行った。資料は委員会で限定的に保管され、印刷は禁止された。報告書に記載する際には、個人が特定されないよう配慮し、匿名化や抽象化を徹底した。

このような取扱いにより、調査の公正性と信頼性を確保するように努めた。

第4章 聞き取り調査の実施

4-1 聞き取り調査担当者の選任

市長からの申し入れを受け、議会運営委員会を令和7年6月30日に開催した。その結果、特別委員会の設置により独立した立場から調査を実施することが適切であると決定した。また、特別委員会の設置に先駆けて1日も早い早急な聞き取り調査の開始が必要との判断により、議会運営委員会で聞き取り調査担当者の選任を行った。協議の結果、副議長の山口大輔を聞き取り調査担当者として選任した。

聞き取り調査担当者は選任後直ちに調査計画を策定し、申し入れに示された事案を整理した上で、調査の手法を検討しヒアリングを実施した。対象は、市長、議長、職員等であり、各人の認識を丁寧に確認した。ヒアリングにあたっては、誘導や断定を避け、事実関係を客観的に把握することに留意した。

聞き取り調査の中立性を確保するため、ヒアリングの場には原則として中立的な立場の補助者として議会側より議会事務局長、執行部側より総務部長が同席し、安全かつ公平な環境となるよう複数の場所を提示し選択の上進めた。関係者のプライバシーを守るため、聞き取り調査にあたって守秘義務に関する宣誓を行ったうえで調査を開始した。このように個人情報並びに資料の管理に最大限の注意を払って進められた。

4-2 聞き取り調査の実施状況

回数	開催日	対象者	調査の内容
第1回	令和7年7月1日	市長	①調査方法の説明など、市長及び聞き取り調査担当者間での確認 ②調査票などの様式作成
第2回	令和7年7月3日	市長	申し入れ内容の確認及び対象となる事案の確定
第3回	令和7年7月4日	職員	事案確認
第4回	令和7年7月8日	市長	市長がメディアで発表した事案の確認
第5回	令和7年7月9日	職員	事案確認
第6回	令和7年7月22日	議長	事案確認
第7回	令和7年7月22日	市長	調査報告書（案）の最終確認
第8回	令和7年7月31日	委員会	調査報告書を特別委員会に提出
第9回	令和7年8月13日	市長	特別委員会より再聞き取り調査依頼を受け、市長に対して質問書を提出し文書回答を依頼（8月20日回答收受）
第10回	令和7年8月22日	委員会	確定した調査内容を「市長の申し入れに係る調査の再確認について」にまとめ特別委員会に提出

4-3 聞き取り調査の進展

聞き取り調査の初期段階で市長へのヒアリングを実施し、9件の事案を調査対象の事案とし調査票を作成した。各調査票には、事案の概要、関係者、日時、資料の有無、市長や議長が記者会見で答え

た内容、対処の要望、議長の所見などをまとめた。

ヒアリングは、市長、議長、関係職員を対象に複数回実施した。発言の正確性を期すため、聞き取り調査担当者が質問事項を事前に整理し、必要に応じて再聴取を行った。また、ヒアリングで得られた情報と資料との照合を繰り返し行い、証言の信頼性を確認した。

資料調査においては、LINEメッセージ、当日のメモなどが提出された。

(1)確認された9件の事案概要

調査票No.	対象者	日時	場所	事例の概要
1	職員	4月	議長室	女子トイレ天井部分の施工について叱責
2	職員	4/26	公共施設	総会の挨拶の場で執行部に対する嘲り、叱責
3	職員	5/22	庁舎内	支柱破損について叱責
4	職員	5/27	電話	支柱破損についての指摘
5	職員	6月	窓口	未舗装部分の舗装指示及び草刈りについて叱責
6	職員	6/2	公共施設	ある会合で職員の発言に対する強い叱責
7	職員	6/19	公共施設	No.7については10ページに記載（6月19日の事案）
8	職員	6/19	公共施設	No.8については10ページに記載（6月19日の事案）
9	市長	6/20	市長室	No.9については10ページに記載

(2)ヒアリングの中で数値化したもの

市長と議長が記者会見で答えた内容について真偽を確かめるため、聞き取り対象者から数値で答えてもらった。これにより聞き取り対象者が実際どう考えているのかについて分析が可能となった。併せて対象事案に対する議長の認識についても確認を行った。

① 市長の記者会見の内容から抽出した項目

(回答者：聞き取り対象者)

項目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	平均
権威を盾にとっていたと感じるか	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3.9
強要されたと感じたか	2	3	2	2	2	2	5	5	3	2.9
要求されたと感じたか	2	4	2	3	3	2	5	5	3	3.2
口調が荒いと感じたか	4	3	5	2	3	5	3	3	5	3.7
詰問されているように感じたか	3	3	4	2	2	4	4	1	1	2.7
業務に支障が出たように感じたか	5	3	5	3	2	5	3	3	3	3.6
ストレスを感じているか	3	3	5	3	2	4	4	3	2	3.2

※1：全く感じない 2：あまり感じない 3：感じる 4：かなり感じる 5：強く感じる

② 議長の記者会見の内容から抽出した項目

(回答者：聞き取り対象者)

項目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	平均
コミュニケーションはとれていたと感じたか	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1.2
アドバイスと感じていたか	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1.2

※1：全く感じない 2：あまり感じない 3：感じる 4：かなり感じる 5：強く感じる

③ 行為について議長への事実確認

(回答者：議長)

項目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9
A：あった					○	○			
B：一部異なる	○		○	○			○	○	○
C：無かった									
D：覚えていない		○							

(3) 市長及び聞き取り対象者が望む議長の行動と対処

① 行動

職員

- 制度、事業の中身を理解してもらいたい。予算の段階でも設計、工事の時に2段階で説明している。別途説明もしている中で市が施工していると思い込まれていると今後の仕事ができない。予算の内容によってどういう動き（どこが施主でどこが動いているか）を理解したうえで意見をするようにしてほしい。
- 会は始まっているので、議長という立場の人が会の進行を妨げないような対応をしてほしい。
- 自分が良くても、次の方（職員）が同じ思いをする。議長という立場を意識した発言をしてほしい。

- （民間の）土地を舗装しろと言われても、市ができる範囲を理解して話してほしい。
- 権威を盾に相手の都合を考えず要求を求めてくるのは控えてほしい。あの人が言っているからという言動が多く、住民と議長の関係から言われたことをそのまま持ってくる案件が少なくない。議長の立場もあるのですぐ持ってくるのではなく、まずは説明をするなど対応してほしい。

市長

- 仕事を進めるうえでは今回のような厳しい、威嚇を取るという行動をやめてほしい。
- 言い方や態度が改められ、市議会と行政側のコミュニケーションが取れたら（政策議論はあったとしても）、と思う。

②対処

職員

- なし

市長

- 今回はアドバイスやコミュニケーションという発言を超えたものと思っている。その価値観と行動が改まらないのであれば、議長を降りたほうが議会とも向き合いやすい。

第5章 資料調査の実施

以下、調査対象である9つの事案についてNo.1からNo.9までと表記し、整理することとする。

5-1 令和7年6月19日の事案（No.7、No.8）

6月19日に発生したとされる一連の事案は、調査対象の中でも特に重要な位置を占めた。議長が市民との会合中の職員を呼び出し、見積書の提示を求めたとされる行為は、業務上の通常の指示を逸脱し、職員に心理的な負担を与えた可能性がある。加えて、当日の会議進行に支障を来し、職員の業務に影響が及んだとの指摘もあった。

No.7では「会議進行中に職員を呼び出し、見積書の開示を求めた行為」、No.8では「市民との会合中の職員を別の事業に関することで呼び出した行為」が主な内容であった。これらは複数の証言により確認され、一部は物証との整合性も認められた。「見積書を見せて」という発言について、議長は「見せろと言っていない。自分で見積書を見て判断してということをした」と聴取時に発言したが、市長から提出された資料（職員が議長から受信したLINEメッセージの資料）に「見積もりをした上で発注の前に見せてください」と記録が残っていることから見せてという発言はあったと整理した。行為が行われた時間についても双方の意見が食い違っていたが、前述した資料（LINEメッセージの受信時間）から議長の発言に大きな記憶違いがあることが確認できた。見積書の内容については詳細な情報が市長より守秘義務に当たるという理由で開示されなかったため十分な確認はできなかった。しかしながら市長の「原則守秘扱いのため、他者に見せると情報漏洩や秘密保護違反と取られる心配もある」という発言は根拠があると判断された。職員より見積書は見せられるものではないため要求に対して回答していない事実が確認された。これらの状況から委員会は、議長から聴取をした内容の信憑性に疑義を感じ、職員の報告にあるとおり議長の発言や態度が職務上の範囲を超えていた可能性が高いと整理した。

5-2 その他の事案（No.1～6、No.9）

その他の事案も、職員に対する議長の言動が問題視されたものである。

No.1では、職員に対する呼びつけや厳しい口調での詰問が繰り返されたとされる。これらは通常の業務指示を超え、威圧的な態度として受け取られた可能性がある。

No.2、No.6では、市民がいる前での議長の発言により職員が強いストレスを感じている。

No.3、No.4では、説明を何度も繰り返し求めたり、指摘を繰り返すなど、職員に過度の負担を与えたとされる。記録が限定的であったものの、複数の証言が一致しており、事実の一部は認められた。

No.5では、市の業務範囲を超える要求が見られたが、厳しい口調や強要、業務の支障についてはあまり感じてはいないことがヒアリングの結果から確認できた。

No.9は、市長と議長の2人で話している中で、議長が職員の進退に関する発言をしてきたという内容を記者会見で明らかにした事案である。仮に事実であれば職員の尊厳を著しく傷つけるものであり、カスタマーハラスメントの典型例と評価され得るものであった。

しかし、当日の状況に関する証言には双方の差異があり、議長も近いニュアンスの言葉を言ったとは発言したものの、それについては市民より言われたことを言っただけで自分の意見としていったわけではないと発言している。資料も市長のメモのみで裏付けは十分ではなかった。委員会は、証言の信憑性を比較しながら、一定の事実性を認めつつも断定には慎重を要すると整理した。

一部を除き、ほぼ全ての事案に対して物証などの資料の提示はなく、一部職員が当時の状況をメモ書きしていたものがあったのみであった。全体的に権威を盾にとっていた、ストレスと感じていたなどは高く出ているものの、強要されたとは思っていない事案やアドバイスと感じたという回答も見ら

れた。

資料の提示は少ないものの、職員への負担が見られる事案があることから、委員会として、9つの事案について真摯に受け止め、今後の審議を続けることとした。

第6章 事実関係の確認、検証

6-1 事案の信憑性の確認（証拠強度による評価）

委員会は、9つの事案（No.1～9）の事案について、事案の信憑性（証拠強度）をAからDまでの4段階に区分して評価した。Aは「信憑性が極めて高い」、Bは「信憑性が高い」、Cは「信憑性はあるが限定的」、Dは「信憑性が低い」と区分した。

委員ごとに評価表を提出し、その結果を集計することにより全体の傾向を把握した。その結果、A評価が39%、B評価が33%、C評価が10%、D評価が18%となった。すなわち、全体の約7割については「信憑性が高い」と認められる結果が示されたことになる。

A評価およびB評価の割合が大きく占めた事案については、委員会として一定の事実が確認されたと判断した。これには、6月19日の職員呼び出しや見積書提示要求（No. 7、No. 8）、複数回にわたる呼びつけや威圧的な口調での発言（No. 1、No. 3、No. 5）が含まれる。

これらの事案はいずれも複数の証言が一致し、一部については資料による裏付けも確認された。委員会は「事実として認定できる」と結論づけた。

一方、C評価およびD評価が高く分類された事案については、証拠が乏しい、あるいは証言に齟齬があるため、事実認定には至らなかった。特にNo. 4、No. 9については、当日の発言内容や状況に関して関係者の聞き取り内容が食い違い、裏付け資料も不足していた。

No. 9については、市長が記者会見の場で述べた内容（議長が市長に対して発言した職員の進退について）が強く注目されたが、委員会は断定には慎重を要すると判断した。一定の事実性を持つ可能性は否定できないが、裏付けの度合いが不十分であるため「認定困難」と言う声が挙がった。

（人）

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
A：信憑性が極めて高い	2 (25%)	4 (50%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	5 (62.5%)	5 (62.5%)	5 (62.5%)	3 (37.5%)	2 (25%)	28 (39%)
B：信憑性が高い	4 (50%)	1 (12.5%)	6 (75%)	3 (37.5%)	2 (25%)	2 (25%)	2 (25%)	2 (25%)	2 (25%)	24 (33%)
C：信憑性はあるが限定的	0 (0%)	3 (37.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	2 (25%)	7 (10%)
D：信憑性が低い	2 (25%)	0 (0%)	1 (12.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	2 (25%)	13 (18%)

6-2 事案と申し入れ内容との整合性確認

各事案について、申し入れで示された内容と整合が取れているか確認し各委員が評価を行った。

(1) 令和7年6月19日の事案（No. 7, No. 8）

①別の事業に関することで会場外に呼び出しを受けたこと

(人)

項 目	No. 7	No. 8	総合
A：確認できた	6 (75%)	6 (75%)	12 (75%)
B：証拠不十分	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (12.5%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (12.5%)

②見積書について

a. 少し荒い口調で「見積が出てきたら見せて」と言ったこと

(人)

項 目	No. 7	No. 8	総合
A：確認できた	6 (75%)	5 (63%)	11 (68.7%)
B：証拠不十分	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (6.3%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)	3 (37.5%)	4 (25%)

b. 緊急性を有する内容ではなかったこと

(人)

項 目	No. 7	No. 8	総合
A：確認できた	7 (87.5%)	6 (75%)	13 (81.2%)
B：証拠不十分	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (6.3%)
C：確認できなかった	0 (0%)	2 (25%)	2 (12.5%)

② 事業着手前の言動で行政運営に多大の支障が生じたこと

(人)

項 目	No. 7	No. 8	総合
A：確認できた	4 (50%)	4 (50%)	8 (50%)
B：証拠不十分	3 (37.5%)	1 (12.5%)	4 (25%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)	3 (37.5%)	4 (25%)

(2) その他の事案 (No. 1～No. 6)

①担当職員を呼びつけたこと

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	総合
A：確認できた	6 (75%)	1 (12.5%)	6 (75%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	18 (37%)
B：証拠不十分	2 (25%)	2 (25%)	0 (0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	8 (17%)
C：確認できなかった	0 (0%)	5 (62.5%)	2 (25%)	4 (50%)	6 (75%)	5 (62.5%)	22 (46%)

② 感情的になって厳しい口調で詰問したこと

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	総合
A：確認できた	5 (62.5%)	5 (62.5%)	7 (87.5%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	6 (75%)	29 (60%)
B：証拠不十分	3 (37.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	2 (25%)	2 (25%)	1 (12.5%)	9 (19%)
C：確認できなかった	0 (0%)	2 (25%)	1 (12.5%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	10 (21%)

③ 同一案件で複数回にわたり職員からの説明を求めたこと

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	総合
A：確認できた	6 (75%)	2 (25%)	6 (75%)	5 (62.5%)	2 (25%)	2 (25%)	23 (48%)
B：証拠不十分	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	7 (15%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	5 (62.5%)	5 (62.5%)	18 (37%)

④職員のストレスが増大していること

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	総合
A：確認できた	6 (75%)	6 (75%)	7 (87.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	7 (87.5%)	30 (63%)
B：証拠不十分	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	4 (50%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	8 (17%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	6 (75%)	0 (0%)	10 (20%)

⑤通常業務に影響が出ていること

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	総合
A：確認できた	6 (75%)	4 (50%)	7 (87.5%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	7 (87.5%)	28 (60%)
B：証拠不十分	2 (25%)	2 (25%)	0 (0%)	4 (50%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	10 (20%)
C：確認できなかった	0 (0%)	2 (25%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	6 (75%)	0 (0%)	10 (20%)

(3) 記者会見で市長が公表した事案について (No. 9)

①辞表を出させろと言ったこと

(人)

項 目	No. 9
A：確認できた	2 (25%)
B：証拠不十分	5 (62.5%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)

②机を叩いて言ったこと

(人)

項 目	No. 9
A：確認できた	2 (25%)
B：証拠不十分	5 (62.5%)
C：確認できなかった	1 (12.5%)

③反対運動をずっと続けてやると言ったこと

(人)

項 目	No. 9
A：確認できた	2 (25%)
B：証拠不十分	3 (37.5%)
C：確認できなかった	3 (37.5%)

第7章 各委員によるハラスメント要件該当性の判定

各事案（No.1～9）に対して、「東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントの定義とされる3要件に該当するかを評価したうえで、再発性についても合わせて評価を行った。3要件を全てを満たすものを「厳格評価（3要件すべて該当）」としてハラスメントにあたる行為と位置づける。ただし多くの場で「1つでも該当すればハラスメントになりうる」と扱うケースも多いことから、その場合は「柔軟評価（1要件でも対象となれば該当）」として取り扱うこととした。3要件の定義とは以下のとおりである。

1. クレーム・言動の要求の妥当性を欠くもの
2. 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
3. 当該手段・態様により職員の就業環境や業務遂行を阻害もしくは職員の尊厳を傷つけるもの

調査の結果、6月19日（No. 7、No. 8）の事案では職員呼び出しや見積書提示要求、呼びつけも見られた。

No. 1、No. 3は、業務上の必要性を逸脱しており、手段や態度が不適切であったと認定された。これらの行為は、職員の心理的負担を増大させ、また、業務に支障をきたし就業環境に悪影響を与えたと判断される。

説明を繰り返し求める行為（No. 4）や、職員の業務に支障を与えた行為（No. 6）については、業務遂行上一定の合理性があった可能性を否定できないものの、方法や態度が不適切であったと確認された。

これらは3要件のうち、少なくとも「手段の相当性」または「就業環境への影響」に該当すると評価された。

一部の事案（特にNo. 9）については、市長の記者会見での公表内容として注目を集めたが、証拠が不十分であり、聞き取り内容の食い違いも大きかった。

要件1 「要求の内容が妥当性を欠く場合」について

（複数回答あり）（人）

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
①行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合	6 (75%)	4 (50%)	6 (75%)	5 (62.5%)	6 (75%)	4 (50%)	5 (62.5%)	6 (75%)	4 (50%)	46 (64%)
②要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合	3 (37.5%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	2 (25%)	6 (75%)	4 (50%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	4 (50%)	31 (43%)
③議員の立場を逸脱している場合	4 (50%)	7 (87.5%)	4 (50%)	4 (50%)	6 (75%)	5 (62.5%)	6 (75%)	5 (62.5%)	5 (62.5%)	46 (64%)
④その他妥当性を欠くと思われる場合	5 (62.5%)	4 (50%)	4 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	5 (62.5%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	6 (75%)	24 (33%)

例）6（75％）の場合、8名中6名が「該当する」と評価したことになる。

要件2 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」について

(複数回答あり) (人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
①時間拘束	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	2 (25%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	6 (75%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	26 (36%)
②リピート型 (繰り返し)	5 (62.5%)	0 (0%)	4 (50%)	4 (50%)	3 (37.5%)	3 (37.5%)	2 (25%)	2 (25%)	0 (0%)	23 (32%)
③暴言・暴力	5 (62.5%)	3 (37.5%)	4 (50%)	0 (0%)	4 (50%)	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	4 (50%)	28 (39%)
④揚げ足取り	3 (37.5%)	4 (50%)	4 (50%)	1 (12.5%)	3 (37.5%)	4 (50%)	3 (37.5%)	2 (25%)	3 (37.5%)	27 (38%)
⑤脅迫	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (25%)	3 (4%)
⑥権威型	6 (75%)	7 (87.5%)	6 (75%)	6 (75%)	6 (75%)	5 (62.5%)	6 (75%)	6 (75%)	6 (75%)	57 (79%)
⑦無断撮影、録音	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
⑧SNSへの投稿	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
⑨正当な理由のない過度な要求	2 (25%)	1 (12.5%)	2 (25%)	2 (25%)	4 (50%)	2 (25%)	6 (75%)	4 (50%)	5 (62.5%)	28 (39%)
⑩セクハラ	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
⑪その他	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	4 (6%)

要件3 「職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものか」についての評価方法

①職員の就業環境や業務遂行を阻害したか

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
A: とても感じる	6 (75%)	4 (50%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	5 (62.5%)	7 (87.5%)	5 (62.5%)	5 (62.5%)	40 (56%)
B: すこし感じる	0 (0%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)	4 (50%)	3 (38%)	2 (25%)	0 (0%)	2 (25%)	1 (12.5%)	16 (22%)
C: どちらでもない	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	4 (6%)
D: あまり感じない	0 (0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	3 (37.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	2 (25%)	9 (13%)
E: 全く感じない	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	3 (3%)

②職員の尊厳を傷つけたか

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
A：とても感じる	3 (37.5%)	6 (75%)	5 (62.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	6 (75%)	5 (62.5%)	2 (25%)	5 (62.5%)	35 (49%)
B：すこし感じる	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	4 (50%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	4 (50%)	1 (12.5%)	15 (21%)
C：どちらでもない	2 (25%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	2 (25%)	8 (11%)
D：あまり感じない	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	2 (25%)	5 (62.5%)	0 (0%)	2 (25%)	1 (12.5%)	0 (0%)	12 (17%)
E：全く感じない	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	2 (4%)

再発性の評価について

(人)

項 目	No. 1	No. 2	No. 3	No. 4	No. 5	No. 6	No. 7	No. 8	No. 9	総合
A：再発の可能性が非常に高い	3 (37.5%)	4 (50%)	4 (50%)	2 (25%)	2 (25%)	4 (50%)	4 (50%)	3 (37.5%)	4 (50%)	30 (42%)
B：再発の可能性はある	2 (25%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	1 (12.5%)	2 (25%)	1 (12.5%)	2 (25%)	1 (12.5%)	13 (18%)
C：どちらでもない	1 (12.5%)	0 (0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	2 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	1 (12.5%)	7 (10%)
D：再発の可能性は低い	1 (12.5%)	3 (37.5%)	2 (25%)	3 (37.5%)	2 (25%)	0 (0%)	3 (37.5%)	2 (25%)	2 (25%)	18 (25%)
E：再発の可能性は殆ど無い	1 (12.5%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1 (12.5%)	2 (25%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	4 (6%)

第8章 判定・対処に関する決定

8-1 該当区分ごとの対処の決定

委員会は、ハラスメント要件の該当区分ごとに行う対処について検討した。区分についてはⅠ～Ⅴまでの5段階とし、各区分に該当した場合の基本的な対処についてはA～Kの内容を検討し、以下のとおりの結論とした。また加点項目または、減点項目として、対処の決定にあたり注視すべき項目について検討した。

対処 / 区分 (※1)	柔軟評価		厳格評価		
	Ⅰ：ハラスメント要件の該当性が低い	Ⅱ：ハラスメント要件の「可能性」にとどまる	Ⅲ：ハラスメント要件に該当する	Ⅳ：ハラスメント要件に該当し、かつ公的文書がある(※2)	Ⅴ：刑事または民事訴訟が行われ判決が確定した
A:本人から申入者に対して経緯説明の実施	○				
B:本人から申入者に対して謝罪の実施		○	○	○	
C:本人への口頭指導	○				
D:本人への文書指導		○	○	○	
E:謝罪文の公表(※3)			○	○	
F:謝罪文を読み上げる(※4)			○	○	
G:謝罪文を本会議の場で読み上げる				○	
H:議員適格性の自覚・再発防止を含む改善策提出(※5)		○	○	○	
I:役職(※6)適格性の自覚・再発防止を含む改善策提出		○			
J:役職辞任勧告			○	○	
K:議員辞職勧告					○

※1. 区分のうち、Ⅰ～Ⅲについては、Ⅰ：3要件のうち1つが該当・Ⅱ：3要件のうち2つが該当・Ⅲ：3要件のうち3つ全てが該当で判断する

※2. 第3者機関の発行する診断書や訴状等を指す

※3. ホームページや議会だより等で公表する

※4. 読み上げる場所やタイミングについては議会運営委員会等で諮る

※5. 議会基本条例で定めた政治倫理についてを熟読し、文書で提出する

※6. 役職とは正副議長、各委員長、監査委員を指す

※全. ここに定めた対処は一つの事例であり、必要に応じて追加するものとする

※全. 区分にある対処は基本的に実施すべき内容だが、加点、減点の内容により前後の対処を採用する場合がある

8-2 判定結果

各委員は、事案ごとにハラスメント要件と資料の信憑性を精査し、総合的な評価を確定した。その結果本委員会において、「Ⅲ：ハラスメント要件に該当する」と決定した。区分Ⅲに該当する基本的な対処内容をもとに、加点事項、減点事項を加味し、1件ずつ対処の内容を検討した。

なお、対処を判断する際、加点（＋）については対処を軽くする事項があり、減点（－）については対処を重くする事項、空白は評価区分で示した対処とすることを示している。

項 目	委員A	委員B	委員C	委員D	委員E	委員F	委員G	委員H
I：ハラスメント要件の該当性が低い								○
Ⅱ：ハラスメント要件の「可能性」にとどまる							○	
Ⅲ：ハラスメント要件に該当する	○	○	○	○	○	○		
Ⅳ：ハラスメント要件のに該当しかつ、第3者機関の公的書面がある								
Ⅴ：刑事又は民事訴訟が行われ判決が出た								
加減点	-	-	-	-		+		+

※加点・減点理由は +（軽くなる・良くなるケース）、－（重くなる・悪くなる）、空白の場合は評価のとりし、加点、減点はないものとする

検討の結果、対処については、次のとおり決定した。

- B:本人から申入者に対して謝罪の実施 決定
- D:本人への文書指導 決定
- E:謝罪文の公表 決定
- F:謝罪文を読み上げる 決定
- H:議員適格性の自覚・再発防止を含む改善策提出 決定
- J:役職辞任勧告 決定

8-3 議会における改善策等

本件を契機に、制度面等での改善も求められる。委員会は以下の点を議会に提案する。

- ハラスメントに関する仕組みを明文化し、具体的な対処手順を整備すること
- 議員の品位保持に関する規範を再確認し、遵守徹底を図ること
- 今後同様の事案が発生した場合に備え、軽微な場合の対応のほか第三者機関の助言や外部弁護士との関与を得られる仕組みを構築すること
- 同様の事象が発生しないようアンケートなどを実施し、ハラスメントの可能性を事前に把握し予防対策に努めること

これらの改善は、議会が自律的に問題解決を図る能力を高め、市民からの信頼を維持する基盤となると期待される。

第9章 調査の経緯で確認された事実

本調査における事実整理を踏まえ、行為に関する事案以外で確認できた内容を記載する。これは、個別事案の評価や結論を示すものではなく、あくまで調査過程で見えてきた傾向や構造的な背景を示すものである。

- 申し入れの6月26日時点で市による事実の確認（報告書などの提出及び決裁）は全て終わっていないかった。
- 市長は録音などの確定証拠がない状態にもかかわらず、記者会見で議長の発言を真実として答えていた。
- 聞き取り調査の中で、市長と調査対象者の事実に対する認識の齟齬が何点か見受けられた（内容、日時）。
- 今回は申入書のみ提出であり、その際対象となる事案の説明や物証などの添付はなかった。その確認作業からの開始となったため調査に時間を要した。そのため本調査では聞き取りによる事案の確定、事案に関する行為の確認などから行う必要があった。
- No. 9について、議長への聴取において「市長も職員について非難していた」と議長の発言があった。
- No. 9について、今回の9事案以外に、職員が市長に報告していないが負担を感じた事案が2件あった。なお、当該2事案は市長からの申し入れ事案に含まれていないため、委員会は調査対象外として判断した。
- 「東かがわ市職員カスタマーハラスメント基本方針」の周知文（8）に「カスタマーハラスメントが発生したと認識した時は、報告書を作成し決裁すること。（中略）報告書にはハラスメントに関する事項のみ記載し、事務的な対応方針は従来通り苦情・要望処理カードを用いて報告すること」と定められている。しかしながら提出されていた報告書は、「苦情・要望処理カード」であり、文書に示すハラスメントの報告書ではなかった。調査中、総務部長より「処理カードが報告書を兼ねる」と説明を受けた。調査を進めた結果、本件について協議、決裁の記録の提出及び周知文どおり実施されていないことを再質問し、以下の回答を市長より受けた。

『報告者は、決裁作成段階ではカスタマーハラスメントと認識しておらず、議長に関する一事案として従来様式により報告したものである。決裁後において、過去の他の職員への言動も総合的に踏まえ、カスタマーハラスメント事案に該当するものと市長が判断したため、当該報告書として取り扱うこととしたものである。なお、この決定についての記録は存在しない』

第10章 参考資料

以下に委員会での調査、審議にあたり作成、収集した資料を添付する。今後の是正処置などの際に必要なとされる資料として今回添付するものである。個人情報が含まれている資料及び、特定の個人が想定される可能性のある資料は非公表とする。

資料表題

- A. 市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ
- B. 東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針
- C. 「東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」の策定について（周知）
- D. 秘密保持に関する誓約書
- E. 事実関係の確認、検証・対処に関する審議実施の手順
- F. 判定の流れ【フロー図】
- G. 【様式】
 - a. 市長への確認事項
 - b. ハラスメント・ヒアリングシート
 - c. 時系列整理票
 - d. 調査内容の信憑性の確認（証拠強度による評価）
 - e. 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認
 - f. ハラスメントの判定
 - g. ハラスメント対処チェックシート

A. 市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ



7 総 第 3 1 5 号
令和 7 年 6 月 2 6 日

東かがわ市議会副議長 山口 大輔 様

東かがわ市長 上村 一郎



市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ

令和 7 年 6 月 1 9 日に市が開催した市民との会合において、担当職員が会の進行を始めた直後に渡邊堅次議長から会場外に呼び出しを受けました。当該職員は、進行役を別の職員に代わってもらい、渡邊議長と面談いたしましたが、その内容は別の事業に関する事で、「見積が出てきたら見せて」という、少し口調が荒く感じるものでした。緊急性を有する内容でない上に、事業着手前の言動については、行政運営に多大の支障が生じています。

また、渡邊議長は、他の事案においても担当職員を呼びつけ、感情的になって厳しい口調で詰問するほか、同一案件で複数回に渡り職員からの説明を求めるなど、職員のストレスは増大しており、通常業務にも影響が出ています。

つきましては、下記のとおり嚴重に申し入れますので、本件事案に係る事実の確認を含め、市議会の責任において厳正な対応を求めます。

記

- 1 令和 7 年 6 月 19 日の行為等について、市議会において事実確認等を調査され、その結果に基づき、厳正に対処されたい。
- 2 事実関係を調査・確認後においては、その対応も含め、市議会の責任において経緯等を速やかに公表されるとともに、本職宛てに文書にて回答されたい。
- 3 本年 4 月から運用している東かがわ市職員カスタマーハラスメント基本方針の目的を確認の上、周知されたい。

以上

B. 東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和7年4月1日策定

1. 目的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望等への対応に当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切に対応し、円滑な業務遂行に資することを目的とする。

2. 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い市民サービスの提供や市民の福祉増進を図ることに努める。

その過程において、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化につながるような、不当な要求、過剰な要求等は、カスタマーハラスメントに該当する行為であると判断する。

職員は**市民等からの意見や要望に対して、丁寧かつ真摯に対応していくことはもちろんであるが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応する。**

3. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性を欠くものや、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいう。

(2022年2月厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)

4. カスタマーハラスメントに該当する具体的行為

(以下の記載は例示であり、これらに限られるものではない)

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

	行為のタイプ	行為の例
①	時間拘束	・1時間(目安)を超える長時間の拘束、居座り、電話 ・一定時間を超える拘束、業務に支障を及ぼす行為
②	リピート型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③	暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大声を上げて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げつける ・つばを吐きかける

④	揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える。粗探しをして、指摘する ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市の落ち度に対しての一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
⑤	脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
⑥	権威型	・優位な立場(市長や議員の知り合いをかたる者、元市職員等)にいてることを利用した暴言、特別扱いの要求
⑦	無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場内の無断撮影、録音
⑧	SNSへの投稿	・インターネット上の投稿(職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況の流布) ・市役所、市職員の信用を毀損させる行為
⑨	正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料等の未払い、返金要求 ・制度上対応できないことへの要求(必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など) ・施設設備、備品等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情(国、県、他市町村に関するものなど) ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪(口頭・文書)、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑩	セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな言動や盗撮
⑪	その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

5. カスタマーハラスメントへの対応

4. の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求める。

また、以下のとおり対応する。

(1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とする。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了する。

(2) 威圧的な言動・過度な要求をする者に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として、庁舎等で行う。
- ・面談は、複数の職員で対応し、面談の開始から終了まで録音する。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音する。
- ・犯罪の可能性があると判断する時は、必要に応じて録画する。

(3) SNSへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止する。
(ただし、公務上支障がないものを除く)
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行う。
- ・職員を誹謗中傷するSNSへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報する。

(4) 職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先する。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報する。

(5) 職員のフォロー、部署を超えた対応について

- ・対応している職員が孤立してしまわないよう周囲の職員も他人事とせず、状況を注視するとともに、必要に応じて対応に加わり、また所属部長、所属長などと状況を共有する。
- ・所属部長、所属長は状況を把握し、ハラスメント行為が収まらない時は、面談については、対応に加わり、又は交代し、電話については通話を交代する。
- ・対応している職員が所属している部署の職員だけではなく、状況に応じて他の部署の職員も対応に加わる。
- ・状況により、総務課市民生活相談員に相談、同席を依頼すること。

C.「東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」
の策定について（周知）

(写)

令和7年4月1日

職 員 各 位

総 務 部 長

「東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」
の策定について（周知）

このことについて、行政サービスの利用者等からの要望等への対応に当たり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切に対応し、円滑な業務遂行に資するため、基本方針を策定したので周知します。

所属長におかれましては、貴下職員に周知願います。

＜運用に当たっての留意事項＞

- 1 「行政サービスの利用者等」には、市議会議員も含む。
- 2 対象となるのは、対面、電話、メール、インターネット上でのやりとりなど、職員による対応の全てである。
- 3 市民等からの意見や要望等に対しては、丁寧かつ真摯に誠実に対応することが基本原則であり、カスタマーハラスメントのほとんどは、クレームの発生がきっかけであることを念頭におくこと。
- 4 相手の意見や要望の内容に妥当性、正当性があるかどうか、しっかり内容を聞いた上で判断すること。
- 5 基本方針に例示した拘束時間などに当てはまる点だけで、クレーム等の全てがカスタマーハラスメントに該当するものと判断してはいけない。相手の態様や状況によって、総合的に勘案し、正当性がないもの、悪質なものをカスタマーハラスメントであると判断すること。
- 6 基本方針3. のとおり、「社会通念上相当かどうか」、「いやがらせ」、「迷惑行為」に当たるかどうか、職員の就業環境や業務遂行が阻害されているかどうか、職員の尊厳を傷つけていないか、を判断の基準とする。
- 7 状況により、総務課市民生活相談員に相談、同席を依頼するなど、連携すること。

- 8 カスタマーハラスメントが発生したと認識した時は、報告書を作成し決裁すること。
報告書は、報告者の所属課で保存する。報告書には、ハラスメントに関する内容のみ記載し、事務的な対応方針などは、現行どおり苦情・要望処理カードなどを用いて報告すること。
- 9 報告書はエクセルデータで作成し、データを総務課秘書・人事GLへメールで送付すること。その内容はデータベース化し、共有する。その際、相手方及び対応者の氏名などの個人情報を除くこととする。
- 10 基本方針の運用にあたり、事前周知期間は設けない。なお、当面の間は、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合は、基本方針を説明した上で対応する。これまでの間に、該当する可能性がある言動をしている者についても、同様に、基本方針を説明した上で、対応する。
- 11 このほか、提出のあった意見に対する回答を整理したので併せて周知する。
- 12 チラシデータを掲示板に掲示したので、印刷し適宜カウンターに置くなど活用すること。

※ハラスメントとは、直接的には、「いやがらせ」、「人を困らせること」、「迷惑行為」を意味し、派生して、「相手に不快感を与える言動」、「尊厳を傷つける言動」を指す。

※カスタマーハラスメントとは、「顧客等からの不当、悪質なクレーム・言動」であり、行政に置き換えれば、「行政サービスの利用者等からの不当、悪質なクレーム・言動」。

以上

D. 秘密保持に関する誓約書

秘密保持に関する宣誓書

私は、「市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ」で求められた調査において知り得た一切の情報（申告内容、関係者の個人情報、証拠資料等）について、秘密保持の責務を負い、第三者に漏洩せず、また本調査の目的以外には使用いたしません。

また、本人が非公開を希望した事項については、特にその機密性に留意し、個人が特定されることのないよう最大限の配慮をもって取り扱うことをここに誓約いたします。

記

本宣誓書において「秘密情報」とは、以下に該当する、一切の情報をいう。

- ハラスメントの申告内容（行為の詳細、日時、場所、経緯、心身の影響等）
- 関係者の氏名・所属等の個人情報
- 証拠資料（録音・メール・文書等）
- 調査の進捗、実施状況、協議内容

2. ただし、以下に該当する情報は秘密情報に含まれないものとする。

- 提供時点で公知であった情報
- 提供後に調査担当者の責めによらずに公知となった情報
- 正当な権限を有する第三者から適法に取得した情報
- 調査担当者が独自に取得・作成した情報で秘密情報に依拠しないもの
- 情報公開条例等の法令により開示が義務付けられた情報

令和 7 年 7 月 3 日

役職： 東かがみ市議会 副議長

署名： 山口 大輔 

E. 事実関係の確認、検証・対処に関する審議実施の手順

- ・ **事実関係の確認、検証**
- ・ **対処に関する審議**

実施の手順

目次

事実関係の確認、検証

1. 前提条件の共通認識
2. 調査内容の信憑性評価（証拠強度による評価）
3. 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認
4. ハラスメントの判定方法
 - 4-1. 「要求の内容が妥当性を欠くか」について
 - 4-2. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものか」について
 - 4-3. 「職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものか」について
 - 4-4. 「再発性の評価」について

対処に関する審議

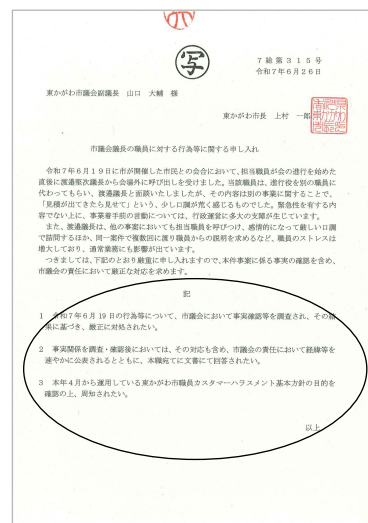
5. 対処について（委員への指標）

1. 前提条件の共通認識

1. 令和7年6月 19 日の行為等について市議会において事実確認等を調査し、その結果に基づき、厳正に対処すること
2. 経緯等を速やかに公表するとともに、市長に文書で回答すること
3. 市職員カスタマーハラスメント基本方針の目的を確認の上、周知すること

「市議会議長の職員に対する行為等に関する申し入れ」には上の3点が提示されている（「記」以下の文書）。

本資料ではこのうち「1」の部分について評価を行うための方法を定める。



2. 調査内容の信憑性評価（証拠強度による評価）

調査内容（No.1～No.9と付随する関連資料）がどの程度事実を裏付けられるかを評価する。委員全員がそれぞれ評価した資料を提出し、まとめたものを用いて総合的に判断する。

評価区分は以下のとおりとし、資料の信憑性を把握する。

- A: 信憑性が極めて高い（例：物証（LINE、録音、公式記録等）あり）
- B: 信憑性が高い（例：証言者のメモがあり、行為者もおおむね認定）
- C: 信憑性はあるが限定的（例：証言者のメモはあるが、行為者がほぼ否定）
- D: 信憑性が低い（例：証言のみで記録がなく、かつ行為者がほぼ否定）

※各評価で示したカッコ内の説明はあくまで事例であり、判断はこれらに限られるものではない

※ハラスメント等の有無ではなく、記録の信憑性についてのみを判断する

記録： 山口 大輔

2. 調査内容の信憑性の確認（証拠強度による評価）

調査票 No.	評価	評価した理由
1	A: 確認できた	LINEなどから十分な資料が確認できた
2	C: 信憑性はあるが限定的	記録メモはあるが、写真との齟齬が見られるため
3	D: 信憑性が低い	メモがなく証言のみで、証言の回答も大きな差があり確認が困難なため
4		
5		以下同様に書いていく
6		
7		
8		
9		
総評	全体を通して書庫となるものがなく、信憑性が高いと言えるものが少なかった。	

- A: 信憑性が極めて高い
 B: 信憑性が高い
 C: 信憑性はあるが限定的
 D: 信憑性が低い

3. 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認

申し入れに示された行為について、改めて再認識を行うとともに示された内容が調査内容と整合が取れているか確認し評価を行う。

- 6月19日の事案(No.7, 8)
 - 別の事業に関することで会場外に呼び出しを受けた。
 - 見積書について
 - 少し荒い口調で「見積が出てきたら見せて」と言ったこと
 - 緊急性を有する内容ではなかったこと
 - 事業着手前の言動で行政運営に多大の支障が生じたこと

- その他の事案(No.1～6, 9)
 - 担当職員を呼びつけた
 - 感情的になって厳しい口調で詰問したこと
 - 同一案件で複数回にわたり職員からの説明を求める
 - 職員のストレスが増大していること
 - 通常業務に影響が出ていること

- インタビューで市長が公表した公知の事実について(No.9)
 - 辞表を出させろと言ったこと
 - 机を叩いて言ったこと
 - 反対運動をずっと続けてやると言ったこと

7 第 315 号
令和7年6月26日

東かがわ市議会議員 山口 大輔 様

東かがわ市長 上村 一樹 様

市議会議員の職務に対する行為等に関する申し入れ

令和7年6月19日に市が開催した市民との会合において、担当職員が会の進行を始めた直後に後援者議員から会場外に呼び出しを受けた。当該職員は、進行役を司る職員に代わってもらい、数分間と会話したものの、その内容は別の事業に関するもので、「見積が出てきたら見せて」という、少し口調が荒く感じるものでした。緊急性を有する内容ではない上に、事業着手前の言動については、行政運営に多大の支障が生じています。

また、議員職は、他の事業においても担当職員を呼び出し、感情的になって厳しい口調で詰問するほか、同一案件で複数回に渡り職員からの説明を求めるなど、職員のストレスは増大しており、通常業務にも影響が出ていると見受けられます。

以上を踏まえて、下記のとおり数量に申し入れますので、本件事案に係る事実の確認を含む市議会対応において適切な対応をお願いします。

記

- 令和7年6月19日の行為等について、市議会において事実確認等を調査され、その結果に基づき、厳正に対処されたい。
- 事実関係を調査・確認後においては、その対応も含め、市議会の責任において記録等を速やかに公表されるとともに、本職院にて文書にて訂正されたい。
- 本年4月から運用している東かがわ市議員カステラ・ハラスメント基本方針の目的を踏まえ、周知されたい。

以上

判断基準は以下のとおり

- A: 確認できた
 B: 証拠不十分
 C: 確認できなかった

記録： 山口 大輔

3. 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認

項 目	No.1	No.2	No.3	No.4	No.5	No.6	No.7	No.8	No.9	評価した理由
1) 6月19日の事実										
① 別の事業に関するところで会場外から呼び出しを受けた。	***	***	***	***	***	***	A...	B...	***	資料から整合性が確認できた
見直しについて										
① 少し荒い口調で「見直しが出てきたら見せて」と言ったこと	***	***	***	***	***	***	C...	B...	***	No.7は証拠がなく確認が困難だった。他は確認できた
② 緊急性を有する内容ではなかったこと	***	***	***	***	***	***	A...	B...	***	
③ 事業着手前の言動で行政運営に多大の支障が生じたこと	***	***	***	***	***	***	A...	C...	***	
2) その他の事実										
① 担当職員を呼びつけた	B...	C...					***	***		
② 感情的になって厳しい口調で詰問したこと	A...						***	***		
③ 同一案件で複数回にわたり職員からの説明を求める							***	***		
④ 職員のストレスが増大していること							***	***		
⑤ 通常業務に影響が出ていること							***	***		
3) インタビューで市長が公表した公知の事実について										
① 辞表を出させると言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***	A...	
② 机を叩いてと言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***		
③ 反対運動をずっと続けてやると言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***	B...	
総評										

A: 確認できた
B: 証拠不十分
C: 確認できなかった

4. ハラスメントの判定方法

- クレーム・言動の要求の妥当性を欠くか
- 当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものか
- 当該手段・態様により職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものか

各調査票 (No.1～9) に対して、「東かがわ市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントの定義とされる上記の3要件に該当するかを評価したうえで、再発性についても評価を行う。

3要素を全て含むものを「厳格評価 (3要件すべて該当)」として厚生労働省の定めるハラスメントにあたる行為と位置づける。ただし多くの場で「1つでも該当すればハラスメントになりうる」と扱うケースも多いことから、その場合は「柔軟評価 (1要件でも対象となれば該当)」として取り扱う。

パワーハラスメントという指摘は申し入れにはなく、総合的にカスタマーハラスメントとして判断したという市長の回答があることから今回はカスタマーハラスメントの基準を用いて判定を行う。

4-1. 「要求の内容が妥当性を欠くか」について

次の3事例に該当するかどうか評価を行う。当てはまる場合は「○」を選択し、そうでない場合は空白にする。

1. 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
2. 要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合
3. 議員の立場を逸脱している場合
4. その他妥当性を欠くと思われる場合

4-2. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものか」について

次の11類型に当て該当するか評価を行う。これまでの調査内容、特に数値化した職員の思いに注視し、当てはまる場合は「○」を選択し、そうでない場合は空白にする。複数選択可能。

	行為のタイプ	行為の例
①	時間拘束	・1時間(目安)を超える長時間の拘束、居座り、電話 ・一定時間を超える拘束、業務に支障を及ぼす行為
②	リビート型 (繰り返し)	・頻繁に来庁し、その度にクレームを言う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
③	暴言・暴力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大声を上げて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く・投げつける ・つばを吐きかける
④	揚げ足取り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える。 粗探しをして、指摘する ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・市の落ち度に対しての一方的なクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
⑤	脅迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
⑥	権威型	・優位な立場(市長や議員の知り合いをかたる者、元市職員等)にしていることを利用した暴言、特別扱いの要求

	行為のタイプ	行為の例
⑦	無断撮影。録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場内の無断撮影、録音
⑧	SNSへの投稿	・インターネット上の投稿(職員の氏名、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況の流布) ・市役所、市職員の信用を毀損させる行為
⑨	正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税、保険料、使用料等の未払い、返金要求 ・制度上対応できないことへの要求(必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など) ・施設設備、備品等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情(国、県、他市町村に関するものなど)業務時間外への対応要求 ・自宅等の業務場所以外へ職員を呼びつける ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪(口頭・文書)、土下座、職員の異動、辞職の要求
⑩	セクハラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつな言動や盗撮
⑪	その他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

4-3. 「職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものか」について

次の2項目について、これまでの調査内容、特に数値化した職員の思いに注視し、下に示す5段階で評価を行う。
該当しない場合は空白のままにしておく。

1. 職員の就業環境や業務遂行を阻害したか

2. 職員の尊厳を傷つけたか

評価方法は以下とする。

A: とても感じる

B: すこし感じる

C: どちらでもない

D: あまり感じない

E: 全く感じない

4-4. 「再発性の評価」について

これまでの調査内容、特に議長のヒアリング内容、本人の態度変容、謝罪の意思等を注視し、下に示す5段階で再発性の有無について評価を行う。

A: 再発の可能性が非常に高い

B: 再発の可能性がある

C: どちらでもない

D: 再発の可能性は低い

E: 再発の可能性はほとんど無い

記録： 山口大輔 4. ハラスメントの判定

項 目	No.1	No.2	No.3
4-1. 「要求の内容が妥当性を欠く場合」について			
① 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合	○		
② 要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合			○
③ その他妥当性を欠くと思われる場合		○	
4-2. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」について			
① 時間拘束		○	
② リビート型（繰り返し）	○		○
③ 暴言・暴力		○	○
④ 強げ足取り			
⑤ 脅迫	○	○	
⑥ 威嚇顔	○	○	○
⑦ 無断撮影、録音			
⑧ SNSへの投稿			
⑨ 正当な理由のない過度な要求			
⑩ セクハラ			
⑪ その他			○
4-3. 「職員の就業環境や尊厳や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけたか」についての評価方法			
① 職員の就業環境や尊厳や業務遂行を阻害したか	A：とても感じる	B：すこし感じる	D：あまり感じない
② 職員の尊厳を傷つけたか	A：とても感じる	A：とても感じる	B：すこし感じる
4-4. 再発性の評価について			
① 再発性の評価	A：再発の可能性が非常に高い	B：再発の可能性が高い	E：再発の可能性は低い
評価した理由 (4-1.③を認めた場合はその他と考える 具体的な事例を必ず記載すること)	威嚇顔が強く感じられた。反省していると言っているが今後の態度で被害者でまていない様子を感じられ、今後の行為が繰り返される可能性を感じる。	職員としての態度を認めたが無理強いが見られる。	反復の様子も見られ、再発の可能性はないと感じる。
総評	全体的に見て課題が多い		

※掲載資料は8/27提示分(実際の資料は一部変更)

該当箇所に「○」をつける

A:とても感じる
B:すこし感じる
C:どちらでもない
D:あまり感じない
E:全く感じない

A:再発の可能性が非常に高い
B:再発の可能性が高い
C:どちらでもない
D:再発の可能性は低い
E:再発の可能性はほとんど無い

※3枚目に全体の所見を書く

5. 対処について(委員への指標)

委員会は決定権限を持たない。ただし調査結果に基づき、以下のように対処を決定し議会へ報告する。

対処の考え方

①ハラスメントの判定方法で判断した結果に応じて「区分Ⅰ～Ⅴ」を調査票ごとに確定する。Ⅰ～Ⅲの判断基準は以下のとおりとする。

【Ⅰ:3要素のうち1つが該当 Ⅱ:3要素のうち2つが該当 Ⅲ:3要素のうち3つ全てが該当】

②調査表の信憑性を加味して各調査票ごとの最終判定を決定する

③ヒアリングの際に対象者から聞き取った「求める対処(行動・対処)」、「再発性の可能性」に加え協議の中で検討すべきと判断した内容を踏まえ、加点、減点(+・なし・-)を判断し、その根拠を記載する。

④全ての調査票の最終判定の結果を鑑み、総合判定として「区分Ⅰ～Ⅴ」を判定する。

⑤全ての調査票の加点、減点を鑑み、総合的な加点、減点(+・なし・-)を判定し、その根拠を記載する。

⑥委員会で最終的な協議を行い、区分を確定する。区分一覧表に基づいた対処を基本とし、加点・減点の内容を加味して最終的な対処を確定する。

5. 対処について(委員への指標)

ハラスメント対処チェックシート				
			記録者:	
調査票	判定結果	最終結果	加減点	加点・減点となると判断される理由があればお書きください
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
	判定結果	加減点	全体の判定を決定した根拠をお書きください。また、加点・減点となると判断される理由があればお書きください	
総合				

※判定結果は「4. ハラスメントの判定」の4-1, 4-2, 4-3を確認し判定する

※最終結果は、「2. 調査内容の信憑性の確認」で判定した信憑性を加味して、判定内容を変更するかどうかの検討をし、決定する

※加点・減点理由は + (軽くなる・良くなるケース)、- (重くなる・悪くなる)、空白の場合は評価のとおりとし、加点、減点はないものとする

5. 対処について(委員への指標)

対処 / 区分(※1)	I : ハラスメント要件の該当性が低い	II : ハラスメント要件の「可能性」にとどまる	III : ハラスメント要件に該当する	IV : ハラスメント要件に該当し、かつ第3者機関の公的文書がある(診断書・訴状等)	V : 刑事または民事訴訟が行われ判決が確定した
A:本人から申入者に対して経緯説明の実施	○				
B:本人から申入者に対して謝罪の実施		○	○	○	
C:本人への口頭指導	○				
D:本人への文書指導		○	○	○	
E:謝罪文の公表(※2)			○	○	
F:謝罪文を読み上げる(※3)			○	○	
G:謝罪文を本会議の場で読み上げる				○	
H:議員適格性の自覚・再発防止を含む改善策の提出(※4)		○	○	○	
I:役職(※5)適格性の自覚・再発防止を含む改善策の提出		○			
J:役職辞任勧告			○	○	
K:議員辞職勧告					○

※1. 区分のうち、I～Ⅲについては、I : 3要素のうち1つが該当・II : 3要素のうち2つが該当・Ⅲ : 3要素のうち3つ全てが該当で判断する

※2. ホームページや議会だより等で掲示

※3. 読み上げる場所やタイミングについては議会運営委員会等ではかる

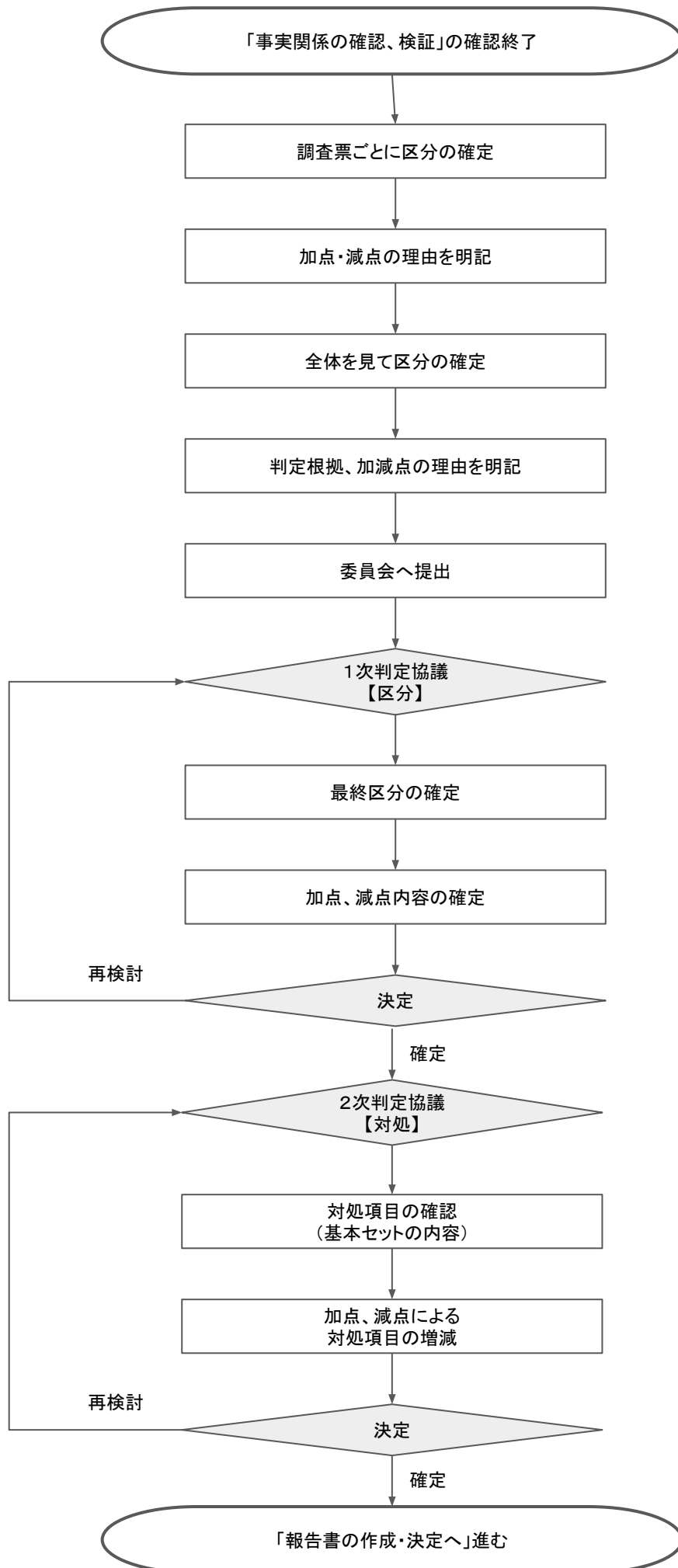
※4. 議会基本条例で定めた政治倫理についてを熟読し、文書で提出すること

※5. 役職とは正副議長、各委員長、監査委員を指す

※全. ここに定めた対処は一つの事例であり、必要に応じて追加するものとする

※区. 区分にある対処は基本的に実施すべき内容だが、加点、減点の内容により前後の対処を採用する場合がある

F. 判定の流れ【フロー図】



G. 【様式】

- 市長への確認事項
- ハラスメント・ヒアリングシート
- 時系列整理票
- 調査内容の信憑性の確認（証拠強度による評価）
- 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認
- ハラスメントの判定
- ハラスメント対処チェックシート

令和7年6月19日（木）の事業について	
事業名称	
開催場所	
事業内容	
開催時間	
会の出席者 （職員）	
会の出席者 （参加者）	
当該者の業務	
当該者を呼んだ 人はだれか	
当時の状況は	
強い口調で 呼ばれたと 感じたか(読売)	
どこに行った	
呼ばれた時間 終了した時間	
どの職員に 引き継いだか	
業務に支障は でたか	
会場復帰後の 業務内容は	
会場の様子は どうだったか	

聴取No.

6月19日に議長が話した別の事業と呼ばれる詳細について	
事業内容	
何の見積だった	
見積書は 非公開のもの だったか(朝日)	
情報漏洩を 促されたと 感じたか(朝日)	
別の事業が 事業着手前と 思う理由は	
行政運営の支障 (具体的に)	
その他 特記事項	

その他行為に関する確認事項				
調査No.	対象者	いつ	どうなった	報告書

インタビューについて話した内容で上記で話していないもの

ハラスメント ヒアリングシート

調査No. (関連する調査No.)

聴取日時	～		聴取担当者	山口大輔
聴取場所	庁舎内	聴取方法		
同 席 者				

ヒアリングの対象者					
フリガナ		年 齢		年 代	
聞き取り者氏名		性 別			
所属部署		役 職			

A	事実の確認 (6W1H)		
報告書の有無		証拠	
いつ when			
どこで where			
誰が when			
誰に whom			
何をした what			
なぜ起きた why			
どのように how			

調査No.

B	議長について	
①権威を盾にっていたと感じるか		
②強要されたと感じたか		
③要求されたと感じたか		
④口調が荒いと感じたか		
⑤詰問されているように感じたか		
⑥業務に支障が出たように感じたか		
⑦コミュニケーションはとれていたと感じたか		
⑧アドバイスと感じていたか		
⑨ストレスを感じているか		
議長に求める 対処はあるか		

特記事項

--

議長へのヒアリング

行為の事実		▼行為の経緯や意図

【資料6-2：時系列整理表】

[illegible]

() は個別調査でヒアリングした経緯等を、どの調査No.のことかわかるよう示したもの

記録：

2. 調査内容の信憑性の確認（証拠強度による評価）

調査票 No.	評価	評価した理由
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
総評		

記録：

3. 申し入れで示された行為と調査内容の整合性確認

項 目	No.1	No.2	No.3	No.4	No.5	No.6	No.7	No.8	No.9	評価した理由
1) 6月19日の事案										
① 別の事業に関することで会場外に呼び出しを受けた。	***	***	***	***	***	***			***	
見積書について										
① 少し荒い口調で「見積が出てきたら見せて」と言ったこと	***	***	***	***	***	***			***	
② 緊急性を有する内容ではなかったこと	***	***	***	***	***	***			***	
③ 事業着手前の言動で行政運営に多大の支障が生じたこと	***	***	***	***	***	***			***	
2) その他の事案										
① 担当職員を呼びつけた							***	***		
② 感情的になって厳しい口調で詰問したこと							***	***		
③ 同一案件で複数回にわたり職員からの説明を求める							***	***		
④ 職員のストレスが増大していること							***	***		
⑤ 通常業務に影響が出ていること							***	***		
3) インタビューで市長が公表した公知の事実について										
① 辞表を出させると言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***		
② 机を叩いてと言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***		
③ 反対運動をずっと続けてやると言ったこと	***	***	***	***	***	***	***	***		
総評										

記録：

4. ハラスメントの判定

項 目	No.7	No.8	No.9
4-1. 「要求の内容が妥当性を欠く場合」について			
① 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合			
② 要求の内容が本市の行政サービスの内容と無関係である場合			
③ 議員の立場を逸脱している場合			
④ その他妥当性を欠くと思われる場合			
4-2. 「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」について			
① 時間拘束			
② リピート型（繰り返し）			
③ 暴言・暴力			
④ 揚げ足取り			
⑤ 脅迫			
⑥ 権威型			
⑦ 無断撮影、録音			
⑧ SNSへの投稿			
⑨ 正当な理由のない過度な要求			
⑩ セクハラ			
⑪ その他			
4-3. 「職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものか」についての評価方法			
① 職員の就業環境や業務遂行を阻害したか			
② 職員の尊厳を傷つけたか			
4-4. 再発性の評価について			
① 再発性の評価			
評価した理由 （4-1-③を選んだ場合はその他と考える 具体的な事例を必ず記載すること）			
総評			

5.ハラスメント対処チェックシート

記録者：

調査票	判定結果	最終結果	加減点	加点・減点となると判断される理由があればお書きください
1	I			
2	II			
3	III			
4	IV			
5	V			
6				
7				
8				
9				

	判定結果	加減点	全体の判定を決定した根拠をお書きください。また、加点・減点となると判断される理由があればお書きください
総合			

※判定結果は「4. ハラスメントの判定」の4-1, 4-2, 4-3を確認し判定する
※最終結果は、「2. 調査内容の信憑性の確認」で判定した信憑性を加味して、判定内容を変更するかどうかの検討をし、決定する
※加点・減点理由は +（軽くなる・良くなるケース）、-（重くなる・悪くなる）、空白の場合は評価のとおりとし、加点、減点はないものとする