

令和6年度

ハラスメントに関するアンケート調査
調査結果報告書

檀原市総務部 人事課

令和7年5月16日

ハラスメントに関するアンケート調査

アンケート調査の概要

調査目的

職場の実態を把握するとともに、アンケートを通じて職員のハラスメントに対する知識と理解を深め、気付きの機会とすることでハラスメント行為を抑制し、働きやすい職場環境をつくっていくための検討材料とするもの

(個別のハラスメントの相談は、ハラスメント相談窓口(人事課)、公平委員会(総務課)で受付)

調査対象者

橿原市に任用されている一般職の職員(正規職員、任期付職員、再任用職員、会計年度任用職員) ※小中学校の教育現場を除く(県費教師・市費教師等は対象外。給食調理員、用務員等は対象)

対象者数

1,519人(12月1日時点)

調査実施期間

令和6年12月4日～令和6年12月27日

アンケート調査結果の概要

回答者数

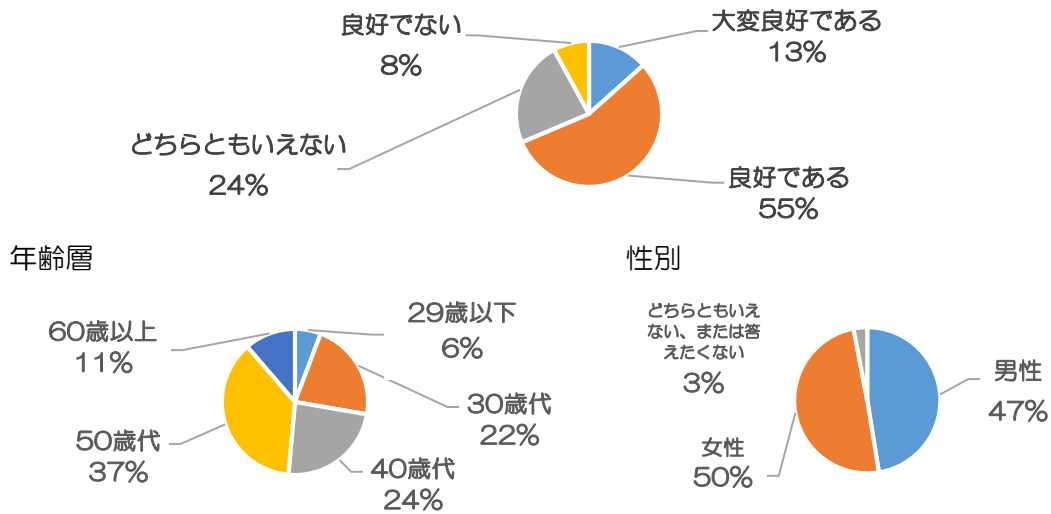
628人(回答率41.3%)

※各グラフにおけるn=〇〇は、各設問における回答者数であり、各グラフにある%は各グラフの数値÷nの値。複数回答可の設問については、それぞれの%を足すと100%を超えることがある。

1. 回答者自身について

- 回答者の年齢層は、50歳代が37%で最多。次いで、40歳代、30歳代が20%超でほぼ同数。
- 回答者の男女別は、ほぼ同数。
- 回答者の任用形態は、正規職員の管理職と非管理職がほぼ同数で、会計年度任用職員はやや少ない。
- 現在の職場の人間関係について、「大変良好である」13%、「良好である」55%と約70%の人が職場環境は良好であるとしている。一方で、「良好でない」と答えた人も8%いる。

Q. 現在の職場の人間関係について、どのように感じているか。



任用形態

【参考】任用形態（未回答者含む全体の割合）



2. 自身が受けたと感じたハラスメントについて

(1) ハラスメントを受けたと感じた割合

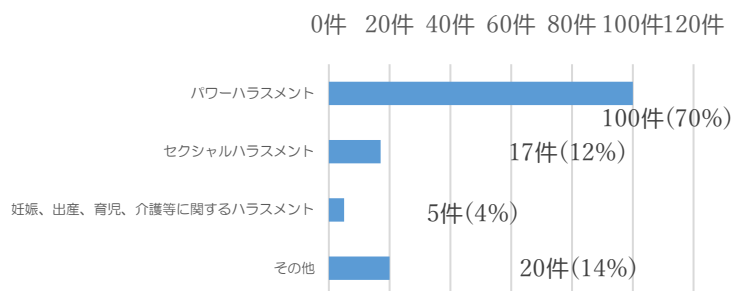
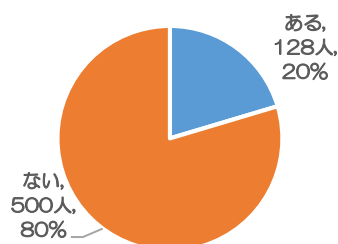
- ハラスメントを受けたと感じた人は回答者の約 20%。
- 内容は「パワハラ」が約 70%。
- ハラスメントをした人は「上司」が多数であるものの、「部下」からの、いわゆる逆ハラスメントもある。

Q. ハラスメントを受けたと

Q. それはどのようなハラスメントでしたか。

感じたことはありますか。(回答数=628)

(複数回答) (回答数=142)



「その他」の主な内容

◎暴言等

- ・威圧的な態度で怒鳴られたり、理不尽なことを言われた。
- ・人格否定された。
- ・スメルハラスメント、モラルハラスメント

◎プライベートの介入、プライバシーの侵害

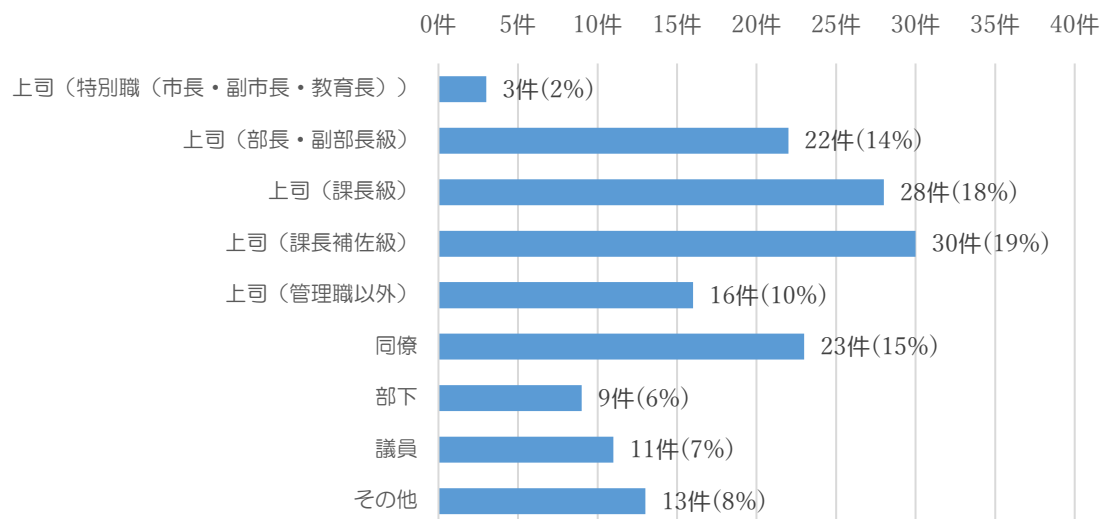
- ・業務時間外や休みの日にも業務連絡があった。
- ・休日出勤の強要。
- ・家族構成など必要のない情報について聞かれた。
- ・グループラインからはずされた。

◎業務関連

- ・担当課の意向を無視し物事を進める。
- ・過度な不当要求や脅迫。
- ・不本意な異動。
- ・担当業務外での業務の強要。

Q. ハラスメントと思われる行為をした人は、どのような立場の人ですか。（複数回答）

（回答数=155）



「その他」の主な内容

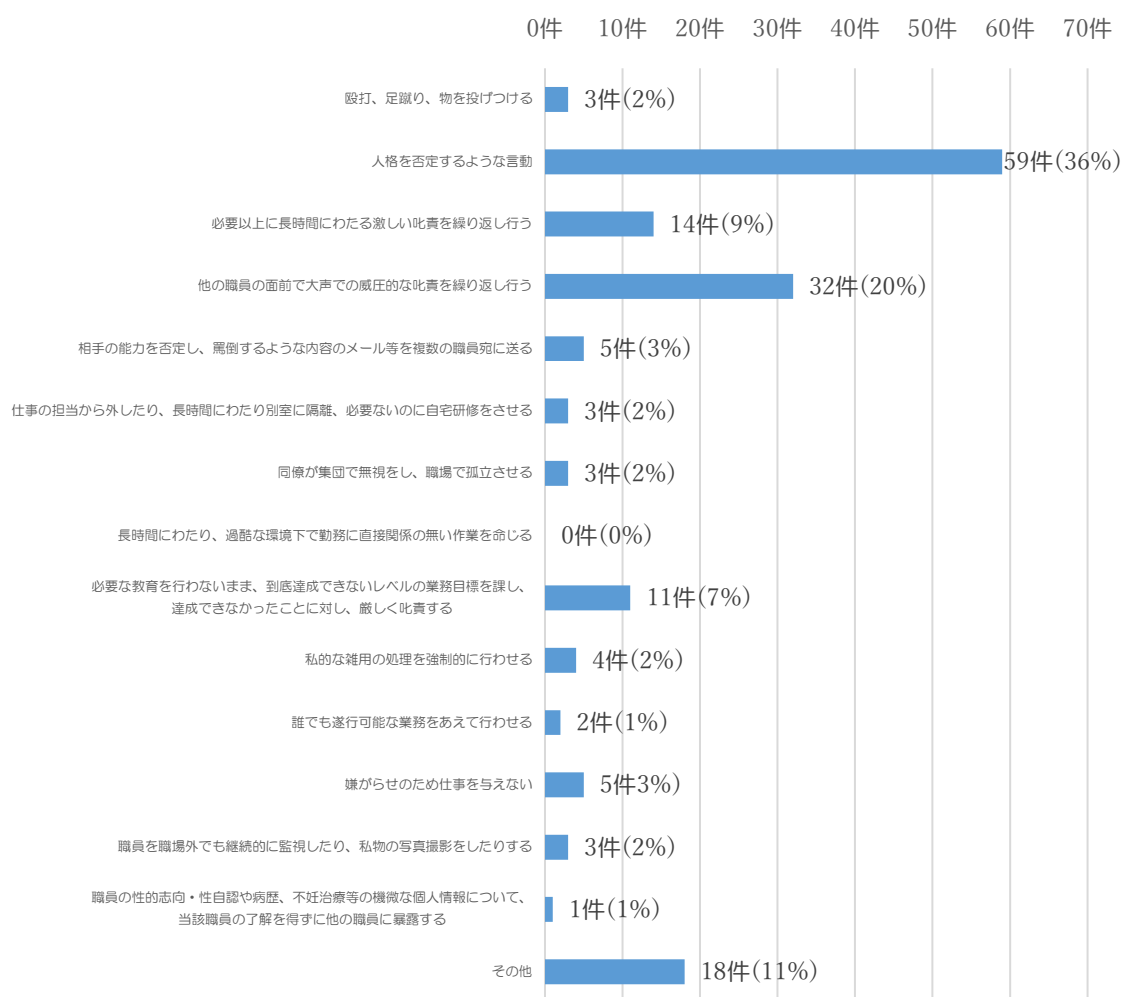
- ・先輩または上司
- ・会計年度任用職員
- ・再任用職員

（2）受けたと感じた行為

受けたと感じた行為の内容を見ると

- パワハラでは、「人格を否定するような言動」が約 40%と最多で、次いで「他の職員の前で大声での威圧的な叱責を繰り返し行う」が約 20%。
- セクハラでは、「性的な噂を立てたり、からかいの対象とする」「卑猥な冗談」「女には仕事を任せられないなどと発言する」などが挙げられている。

Q. パワーハラスメント（複数回答）（回答数=163）



「その他」の主な内容

◎暴言等

- ・威圧的な言動や恫喝。
- ・職員の面前で叱責された。
- ・不機嫌な態度をあからさまにされた。
- ・必要なことで話しかけても無視をされた。
- ・他の職員に悪口、陰口を言われた。
- ・私 1 人のせいであると言った発言や指導をされた。
- ・不適切処理を継続させられ、「嫌なら辞めろ」と複数回言われた。
- ・正当な業務上の注意に逆切れされた。

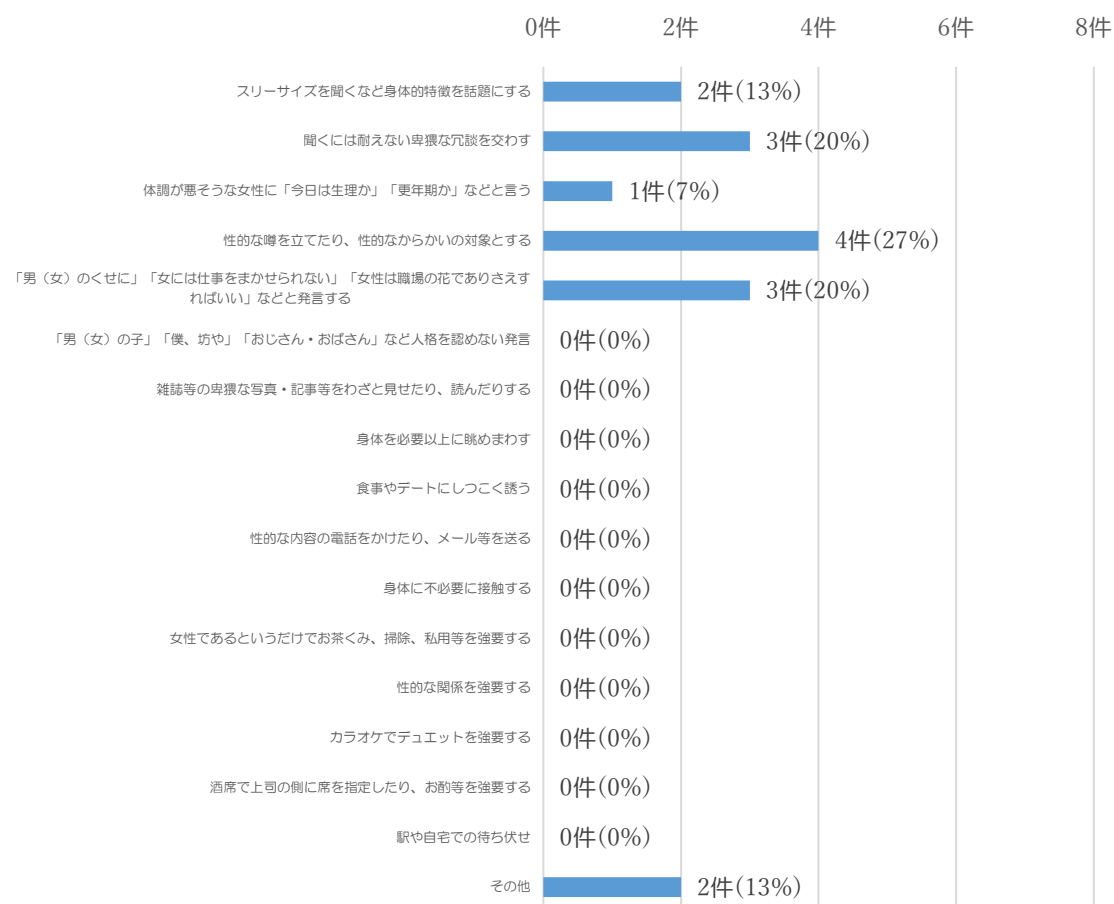
◎業務関連

- ・職責を軽視した行為。
- ・不当な職務命令や無理難題な要求。
- ・不本意な異動。

◎休暇関連

- ・時間外勤務の強要、有給休暇の申請の許可をしづられた。
- ・退勤時刻を無断で修正された。

Q. セクシャルハラスメント (回答数=15)

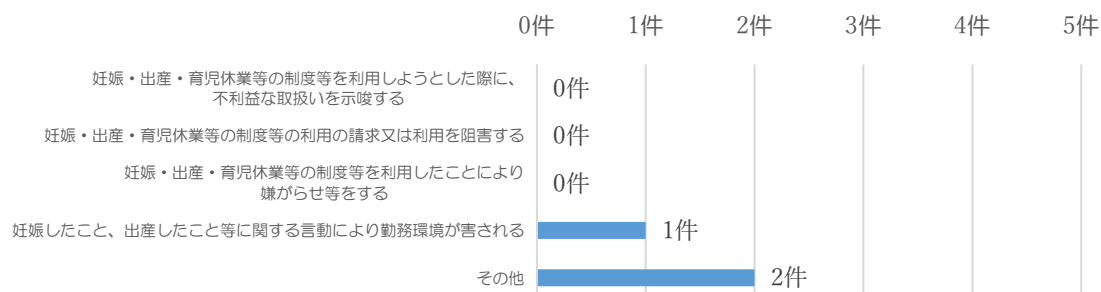


「その他」の主な内容

- ・年齢や結婚の話がされた。
- ・仕事上での女性差別。

Q. 育児・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (回答数=3)

妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント



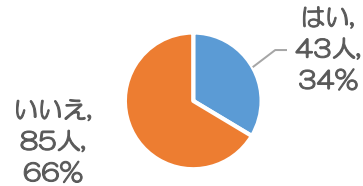
「その他」の主な内容

- ・「女性は育児や看護のために男性よりも時間をかけて関わるべき」といった発言がされた。
- ・子どもの有無で、仕事の内容や時間を制限または負荷するような発言があった。

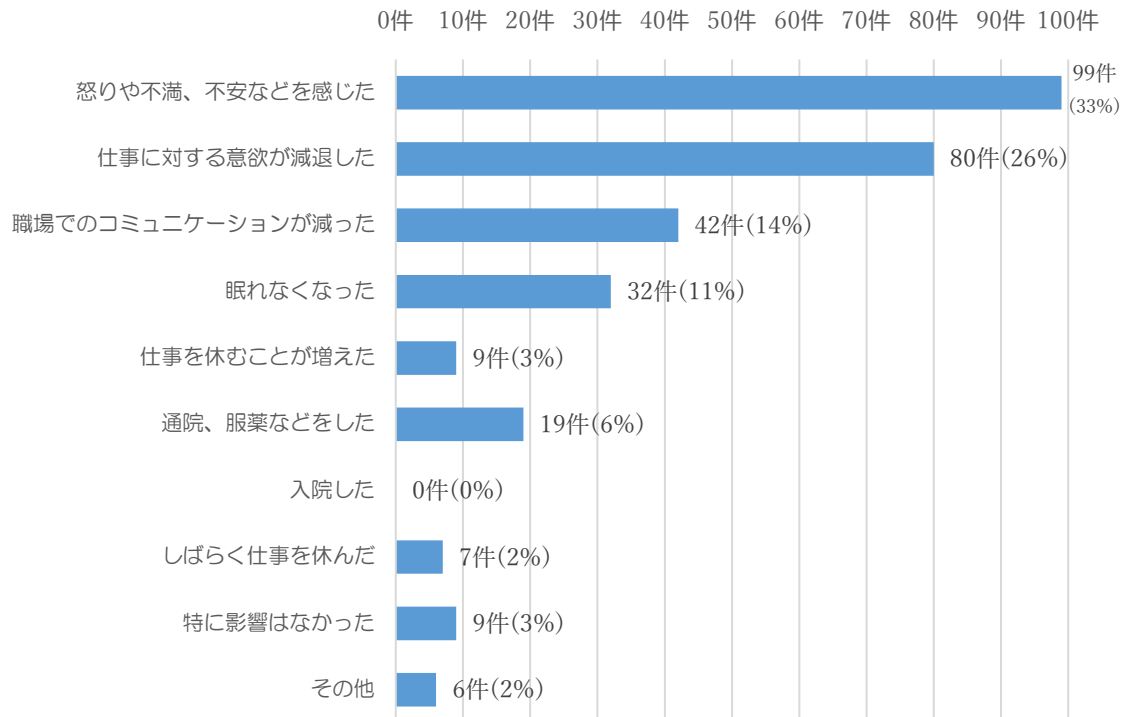
(3) 現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

- ハラスメントを受けたと感じたことがある人のうち、現在も続いていると回答した人は43人いる。
- ハラスメントを受けたと感じている職員の多くが「心身の影響があった」と回答し、仕事を休むことや通院、服薬をするなどの深刻な影響を受けている人もいる。

Q. その行為のうち現在も続いているものがありますか。



Q. ハラスメントを受け心身の影響などはありましたか。(複数回答) (回答数=303)



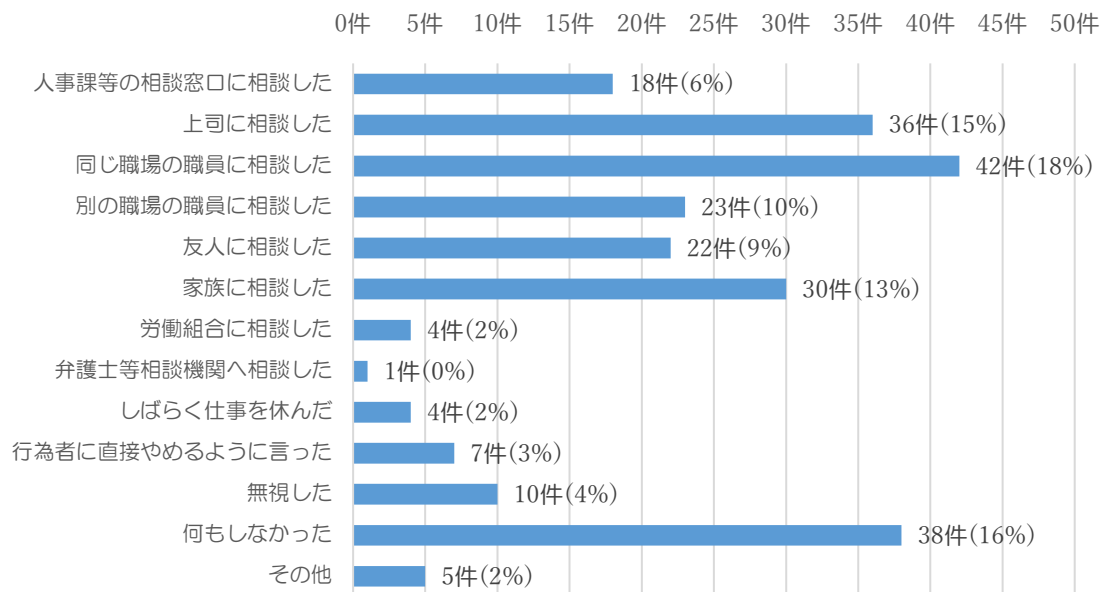
「その他」の主な内容

- ・職場でも自宅にいても想起し、気分が落ち込むことがしばしばあった。
- ・仕事に集中できなくなった。
- ・鬱を患っていて、その症状が悪化した。
- ・退職を決めた。

(4) ハラスメントを受けてとった行動

- ハラスメントを受けてとった行動では、約 20%の人が「何もしなかった」と回答。そのうち約 40%が「相談しても解決しないと思った」と回答。
- 誰かに相談した人も多くいるが、人事課等の相談窓口への相談は 18 人に留まっている。
- 後のアンケートで、ハラスメント予防や解決のための取組みとして本市が実施したほうが良いものとして、回答者の半数以上が「外部相談窓口の設置」を挙げている。

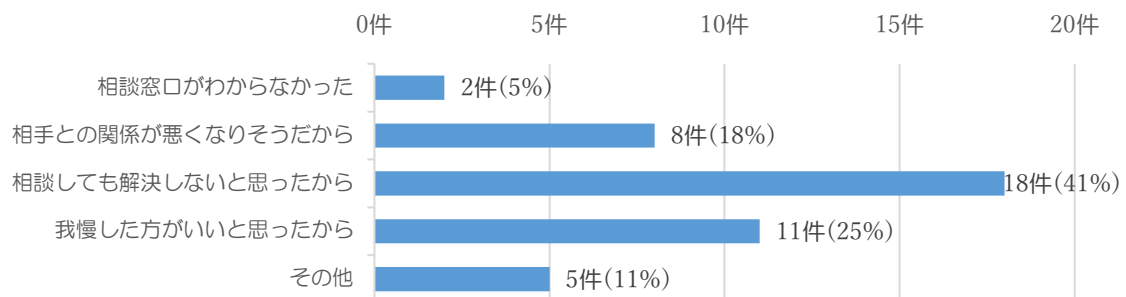
Q. ハラスメントを受けてどのような行動をしましたか。(複数回答) (回答数=240)



「その他」の主な内容

- ・本人にパワハラであることを主張し抗議した。
- ・可能な要求には対応した。
- ・ミーティングの場を設けてもらい、意思の疎通をはかった。

Q. ハラスメントを受けて何もしなかったのはなぜですか。(複数回答) (回答数=44)



「その他」の主な内容

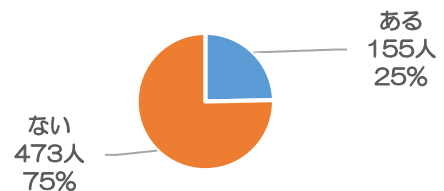
- ・不利益な取扱いを受ける恐れがあったと感じた。
- ・行動を起こすことに戸惑いがあったから。
- ・ハラスメントは本人が気が付かないと解決の糸口にならないから。
- ・相手に興味が無いから。

3. 見たり相談を受けたりしたハラスメントについて

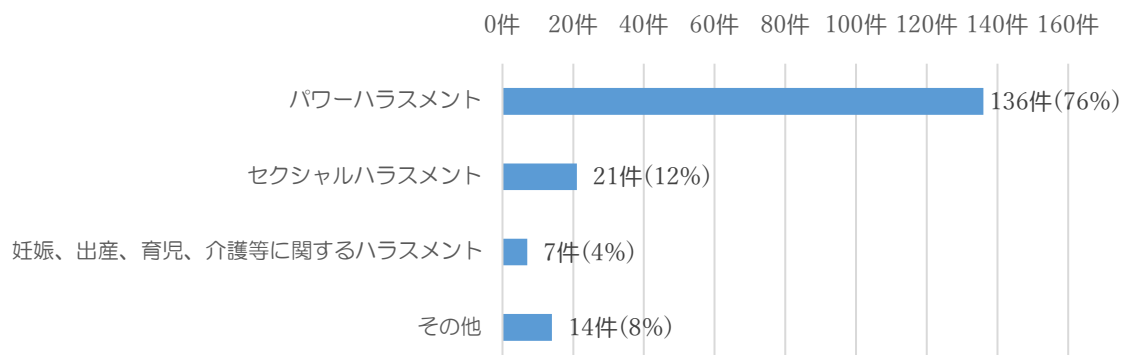
(1) ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした割合

- ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした人は回答者の約 30%。
- 内容は「パワハラ」が約 80%。
- 行為者は「課長補佐級」が最も多く、同僚も一定数ある。
- ハラスメントと思われる行為を受けた人は「非管理職」が多いが、課長級がハラスメントを受けているのを見た人も一定数いる。
- 見たり相談を受けたりした行為の内容を見ると、
 - ・パワハラでは、「人格を否定するような言動」が 30%で最多、次いで「他職員の前で大声での叱責を繰り返し行う」が 24%。
 - ・セクハラでは、「不必要な接触」「卑猥な冗談」が多い。
- 見たり相談を受けたりして取った対応では、
 - ・「ハラスメントを受けている人の話を聞いた」が最も多く、「(誰かに)相談した」と約 30%回答している。
 - ・一方で、約 10%の人は「何もしなかった」と回答している。

Q. あなた以外の方がハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたりしたことがありますか。



Q. それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答) (回答数=178)

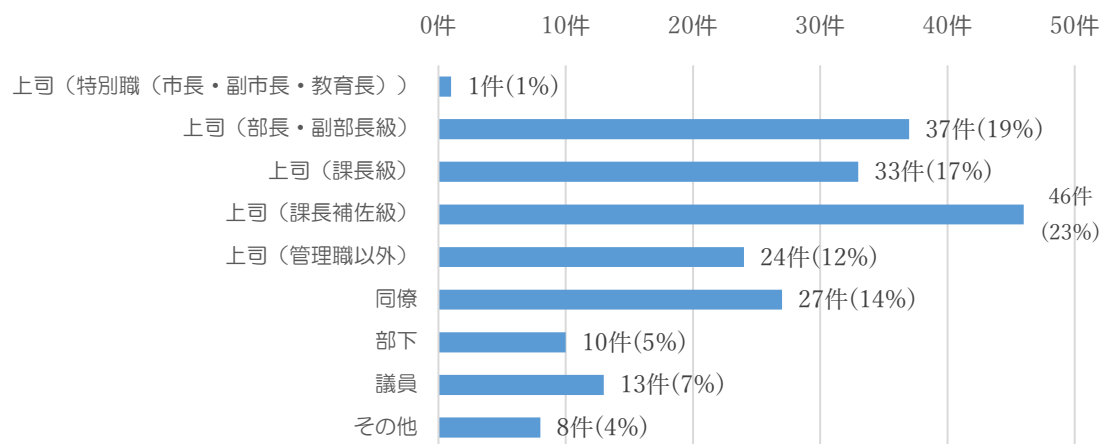


「その他」の主な内容

- ・雑務を命じられていた。

- ・モラルハラスメント。
- ・アルコールハラスメント。
- ・病休を取らなければならない職員に「働けないなら直ぐに辞めてほしい」と発言をしていた。
- ・上司が部下がトラブルにあった際に放置していた。
- ・時短を取っている職員に「忙しい課だから帰れなくても仕方ない」と発言し、時短で帰れないどころか時間外労働を強要していた。
- ・勤務時間外の業務連絡。

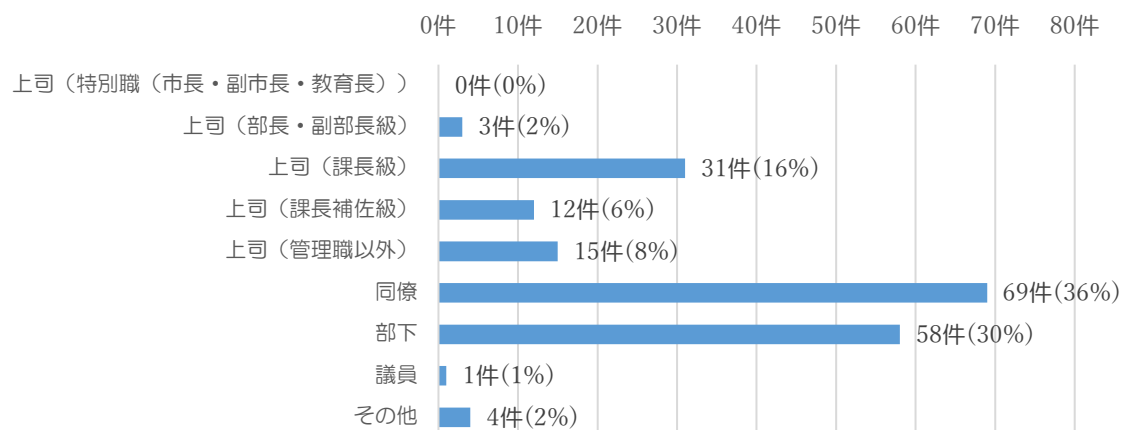
Q. ハラスメントと思われる行為を行った人（複数回答）（回答数=199）



「その他」の主な内容

- ・市民
- ・業者
- ・会計年度任用職員
- ・再任用職員

Q. ハラスメントと思われる行為を受けた人（複数回答）（回答数=193）

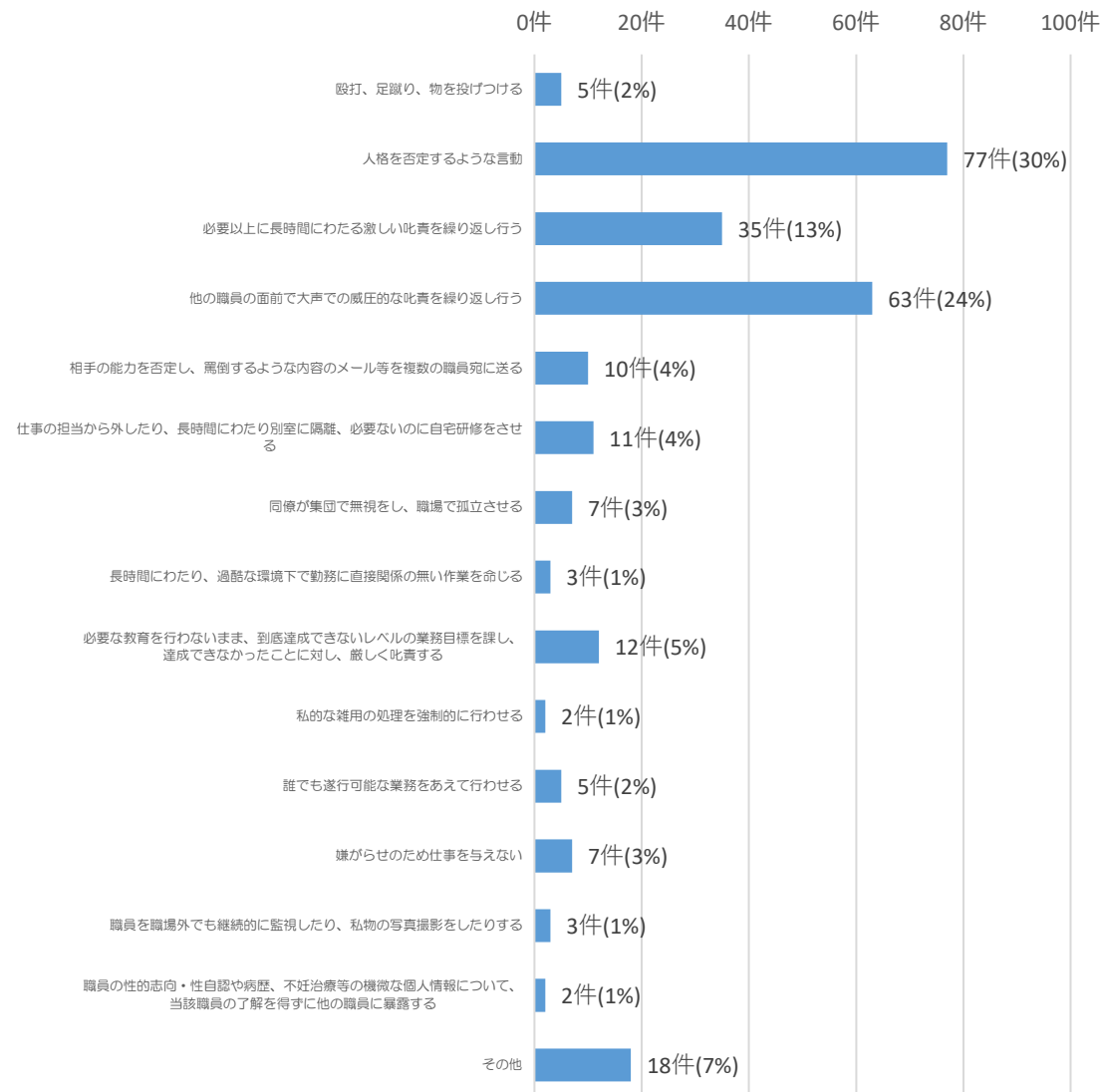


「その他」の主な内容

- ・会計年度任用職員
- ・元同僚

(2) 見たり相談を受けたりした行為

Q. パワーハラスメント（複数回答）（回答数=260）



「その他」の主な内容

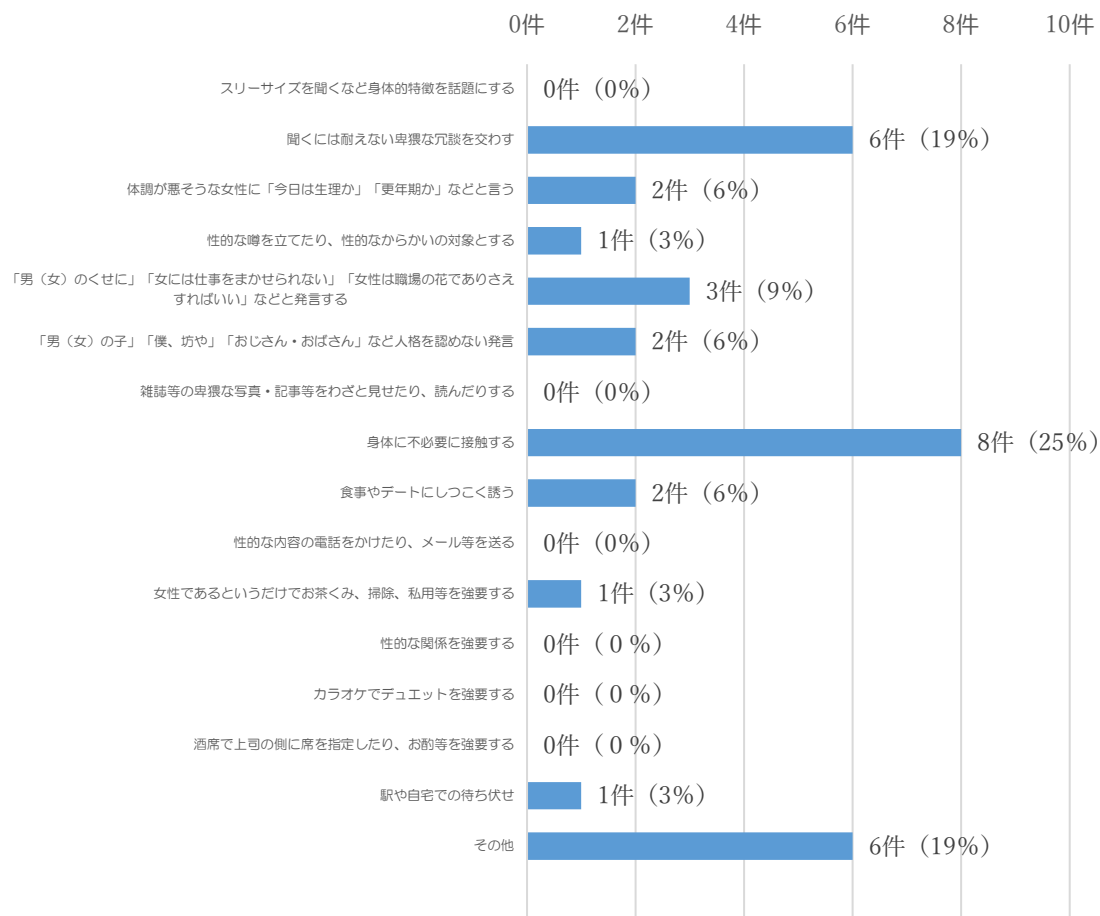
◎暴言等

- ・威圧的な態度で怒鳴られたり、人格否定するような発言をされていた。
- ・課員の面前で辞職の強要発言をされていた。
- ・特定の職員を鼻屑している。
- ・執拗に指導されていた。
- ・行政機関職員や教育委員会へ電話で罵倒していた。
- ・他の職員に悪口、陰口を言っていた。

◎業務関連

- ・不当な職務命令をされていた。
- ・残業申請を受け入れてもらえず、自宅で業務をさせられていた。
- ・勤務時間外に仕事の話がされていた。

Q. セクシャルハラスメント (回答数=32)

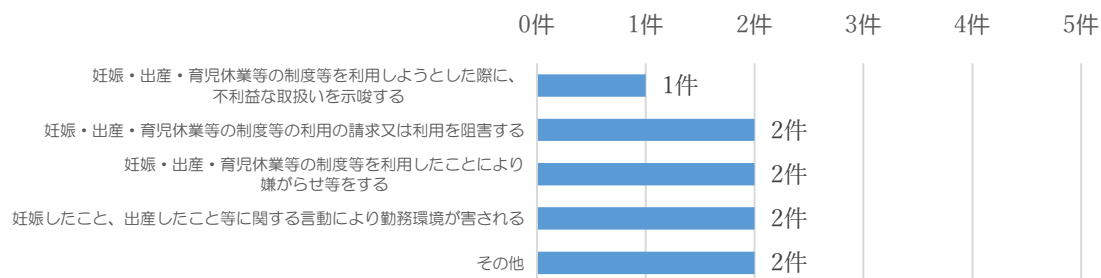


「その他」の主な内容

- ・トイレについて行っていた。
- ・必要以上に身体を近づけていた。
- ・容姿や化粧等への言及。
- ・年齢や結婚出産のことを話題にされた。

Q. 妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント (回答数=9)

妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント



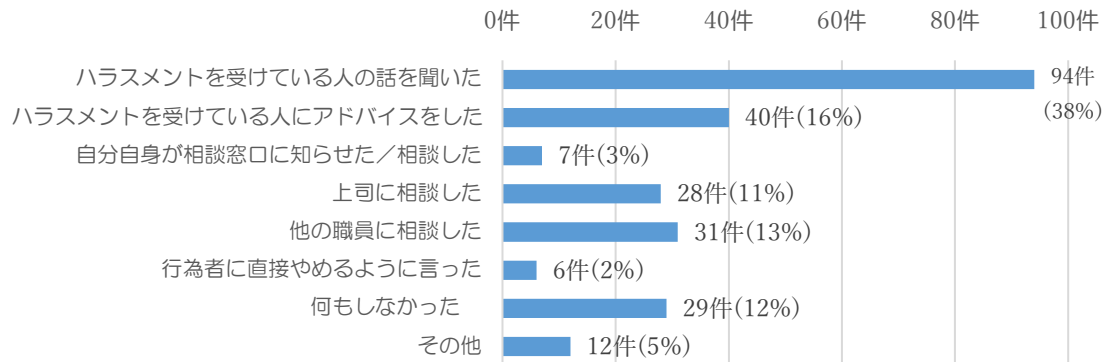
「その他」の主な内容

- ・時短を取っている職員に嫌味等の発言をしていた。

- ・やむを得ず年休を取った際に指導を受けた。

(3) ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりしてとった対応

Q. ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。(複数回答) (回答数=247)



「その他」の主な内容

- ・被害を受けた職員だけでなく、女性職員が当該上司と二人きりにならないよう、諸々配慮している。
- ・他に報告する場所がなく、相談者の希望もあり特に行動は起こさなかった。
- ・人事課に相談した。
- ・被害者と話し合って対応策を検討し実施した。
- ・行為者に「場合によってはセクハラですよ」と伝えた。
- ・事業・業務が進まなくなるため、受け入れざるを得なかった。
- ・相談者から口外しないように頼まれた。

Q. 何もなかったのはなぜですか。(複数回答)

※当該質問については有効回答なし。

4. したと感じたことがあるハラスメントについて

(1) ハラスメントをしたかもしれない、感じた人の割合

- ハラスメントをしたと感じた人は 25 人。
ハラスメントを受けたと感じている人が 128 人であったことから、多くの人が認識なくハラスメントとなり得る行為を行っていることが推察される。
- したと感じたハラスメントは、「パワハラ」と「セクハラ」が多い。
- したかもしれない行為をハラスメント別にみると、
 - ・ パワハラでは、「人格を否定するような言動」が 4 件、「他職員の前で大声での叱責を繰り返し行う」が 2 件で、「その他」として具体的行為を回答したものが 5 件あった。
 - ・ セクハラでは、「卑猥な冗談」と「不必要な接触」が 2 件ずつ、「その他」として具体的行為を回答したものが 4 件あった。

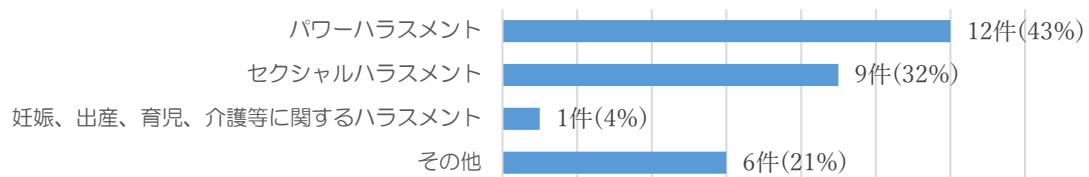
Q. 部下、同僚、上司などにハラスメントをしたかもしれない、と感じたことはありますか。

ない
603人
96%



ある
25人
4%

Q. それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答) (回答数=28)

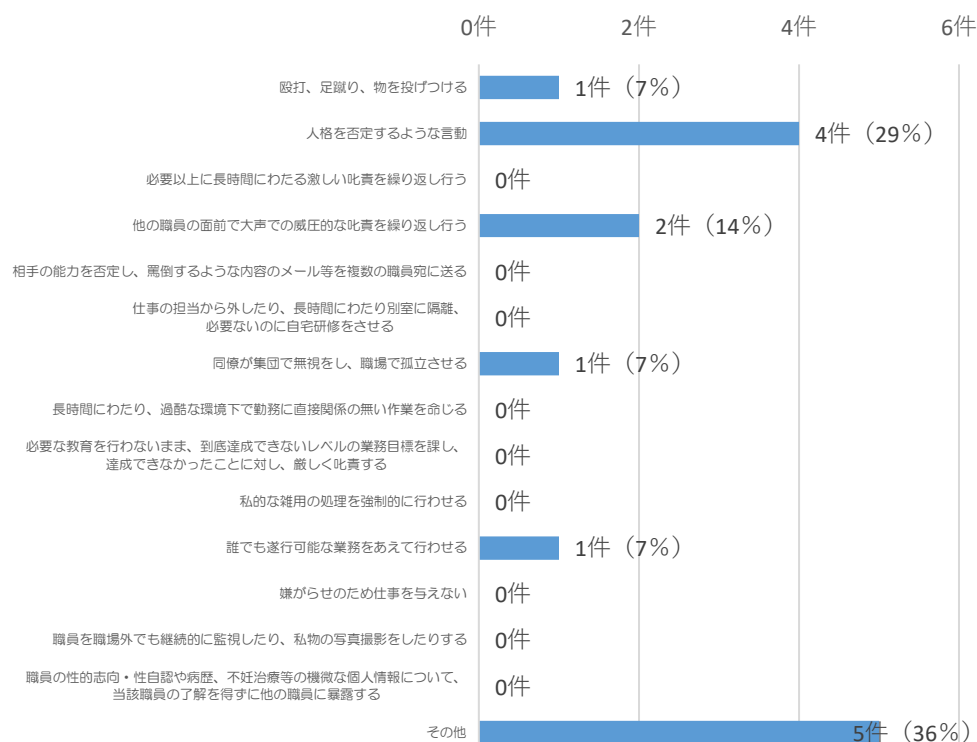


「その他」の主な内容

- ・冷たい態度で接した。
- ・氏ではなく名前で呼んでいる。
- ・業務遂行に対して、大きな問題はないと思う理由で放任している。
- ・ふざけでからかった。
- ・残業申請を許可しなかった。

(2) したかもしれないと感じた行為

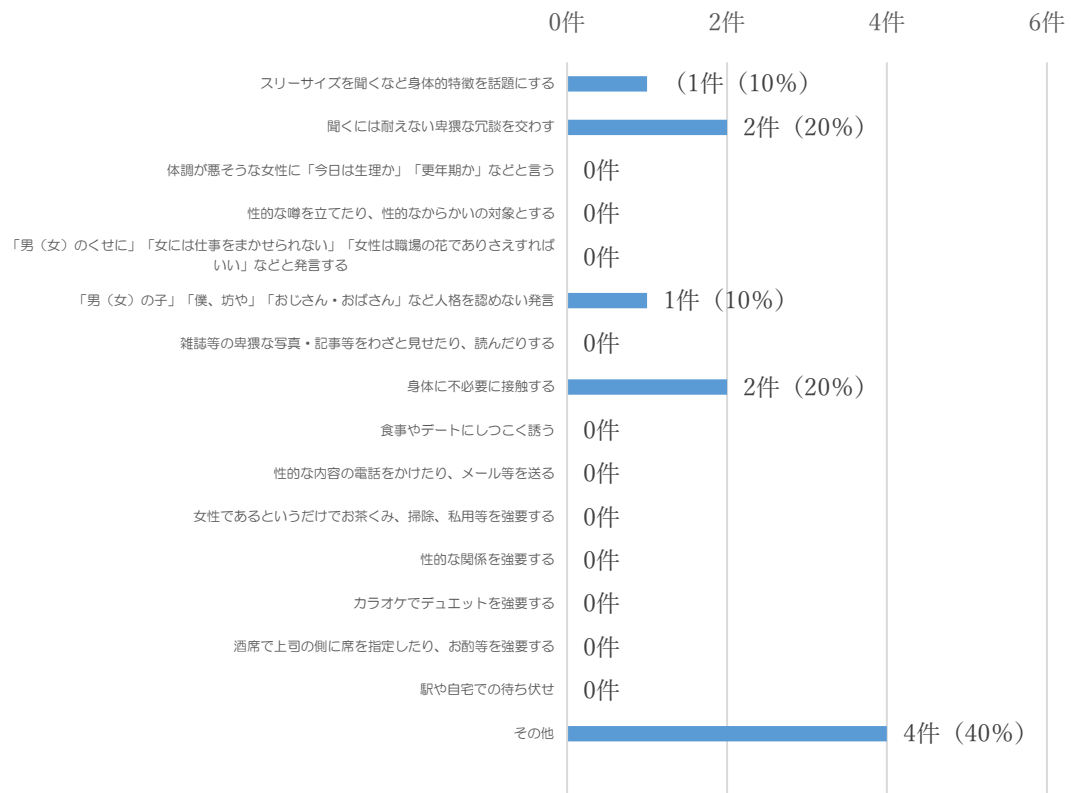
Q. パワーハラスメント (複数回答) (回答数=14)



「その他」の主な内容

- 通常であれば手助けや注意をしたところを、関係性が悪いためしなかった。
- 指示の仕方が悪かったのか感情的になり注意してしまった。
- 容姿を指摘した。

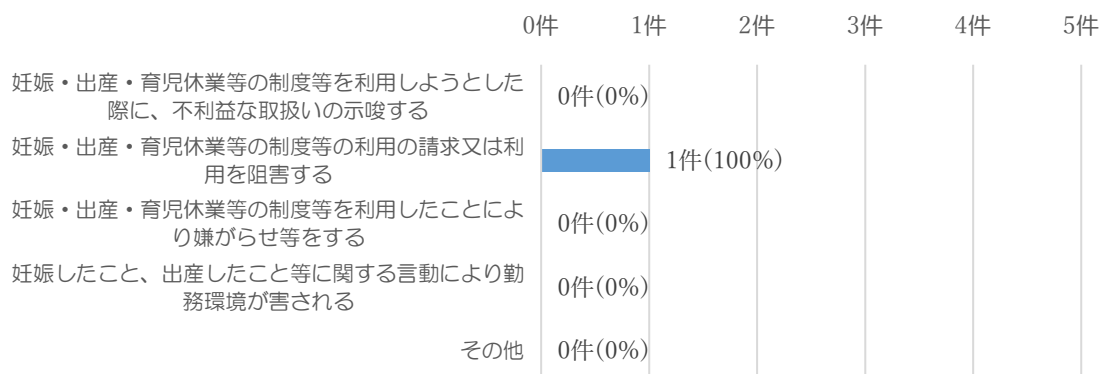
Q. セクシャルハラスメント (回答数=10)



「その他」の主な内容

- ルッキズムのような話題を話してしまった。
- 課の飲み会で、独身の女性職員のみ積極的に話し掛けた。
- デリカシーのない発言をした。

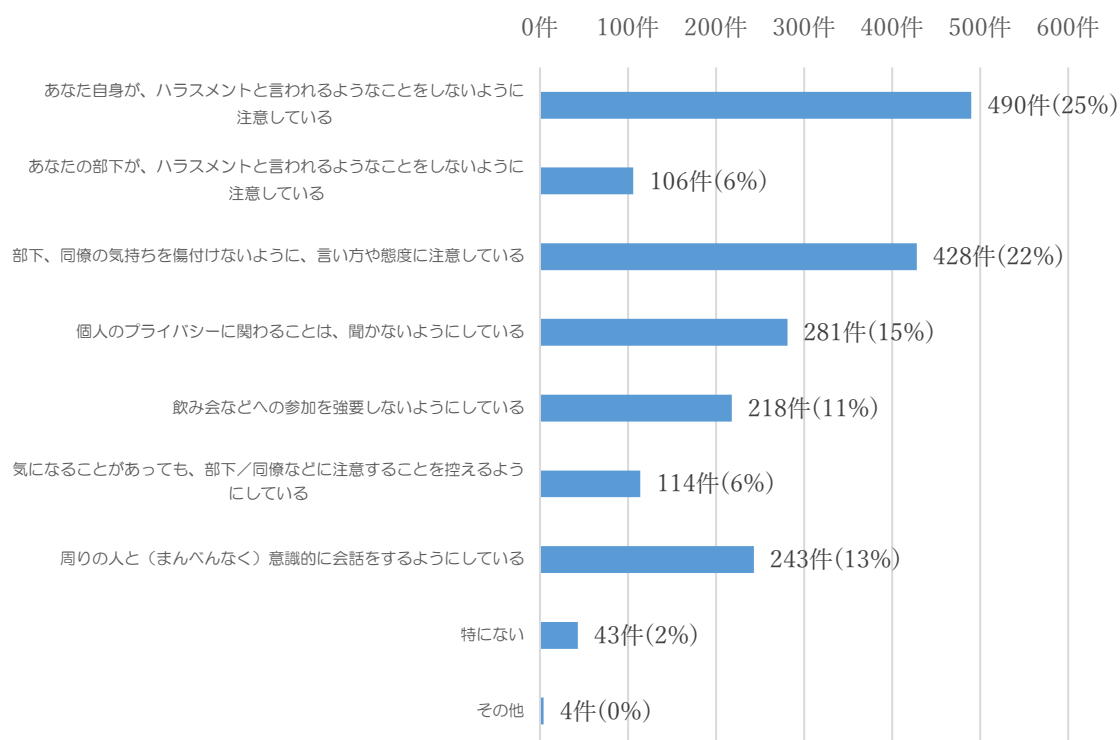
Q. 妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント (回答数=1)



5. 行動への留意について

- 25%が、「自身がハラスメントと言われるようなことをしないように注意している」と回答。
- 「気になることがあっても注意することを控えるようにしている」との回答も6%あったほか、「その他」の回答で「コミュニケーションは必要最低限にする」との回答もあった。

Q. ハラスメントに関連して、あなた自身が普段から気を付けたり、気にしていることはありますか。（複数回答）（回答数=1927）



「その他」の主な内容

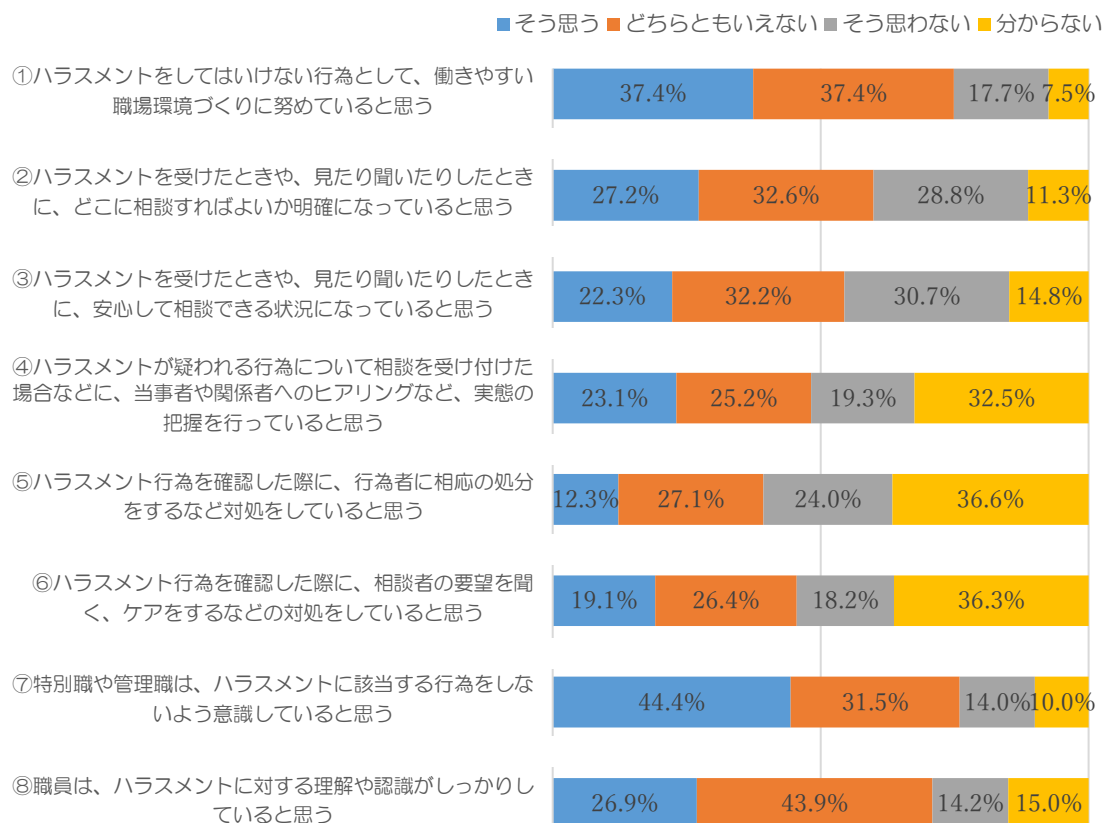
- ・ ハラスメントに関する知識を深め、自己の言動を振り返る。
- ・ 相手の立場を尊重する、オープンなコミュニケーション環境の促進、感謝の気持ちを伝える、サポートの提供。
- ・ 周りの人の仕事の負担が多くなるように考え、職場環境が良くなるように取り組んでいる。
- ・ コミュニケーションは必要最低限にする。

6. 本市の取組への評価について

(1) 本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応についての評価

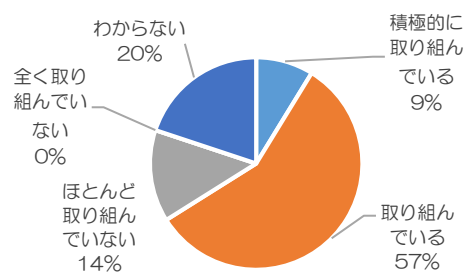
- ハラスメントに対する本市の取組みの評価に関しては、
 - ・「わからない」「どちらともいえない」が各項目の約 40%から 60%を占めている。
 - ・「働きやすい職場環境づくりに努めている」「ハラスメント相談を受付けた場合にヒアリングなど実態把握を行っている」「特別職や管理職はハラスメント行為をしないように意識している」「職員はハラスメントに対する理解や認識がしっかりしている」の設問では、「そう思う」が「そう思わない」を上回っている。
 - ・「どこに相談すればよいか明確になっている」「安心して相談できる状況になっている」「ハラスメント行為者に相応の処分をするなど対処している」の設問では、「そう思わない」が「そう思う」を上回っている。
- ハラスメントの予防・解決に向けた取組みについて、
 - ・約 65%の人が「積極的に取り組んでいる、取り組んでいる」と回答しているが、「取り組んでいない」「わからない」との回答も約 35%となっている。
 - ・知っている取組みとして、「研修」は約 80%だが、ハラスメント防止に関する規程や、ハラスメント防止指針については約 30%に留まる。
 - ・各取組はハラスメントの予防・解決のために役立つかについて、「そう思う」という回答が多い。
- 本市のハラスメントに対する今後の取組みについて、
 - ・ほとんどの人は取組みは必要と回答しているが、進め方について「積極的に取り組むべき」か「慎重に進めるべき」かで分かれている。
 - ・力を入れたほうが良い取組みとして、「外部相談窓口の設置」が最も多く、「定期的なアンケートの実施」が続いている。

Q. 本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応について、以下のそれぞれの項目は、あなたの職場にどの程度当てはまりますか。(回答数=628)

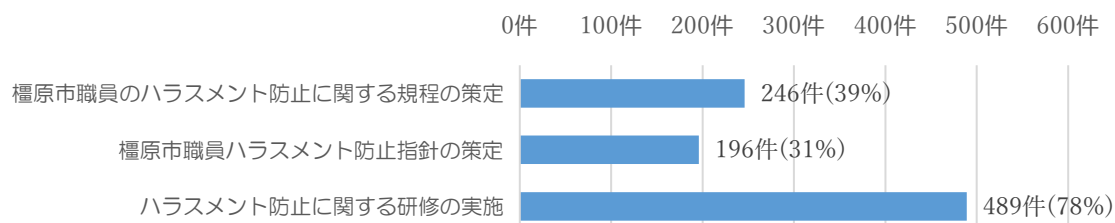


(2) 本市のハラスメントの予防・解決に向け具体的取組についての評価

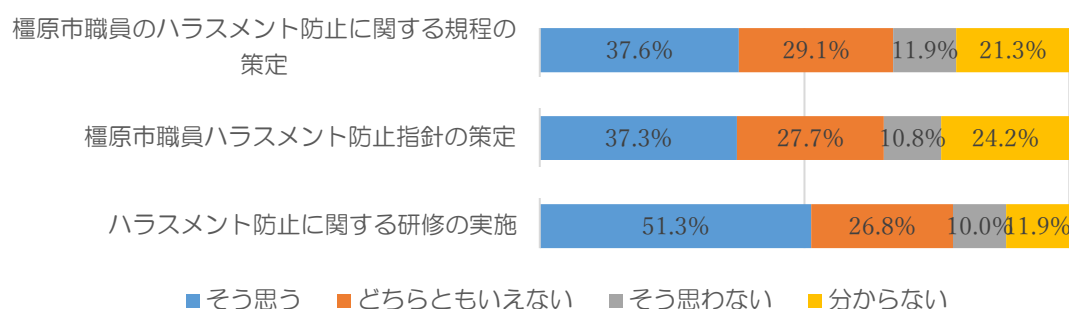
Q. 本市が、ハラスメントについて、職員に説明したり、研修等を行うなどの予防・解決のための取組を行っていると思いますか。(回答数=628)



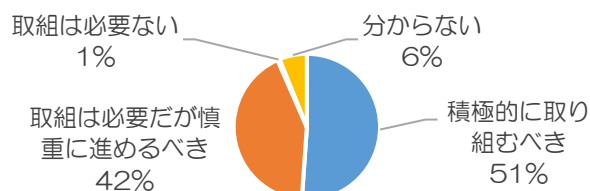
Q. 本市では、ハラスメントの予防・解決のための取組として、以下の取組を実施しています。
知っているものを教えてください。（複数回答）（n=628）



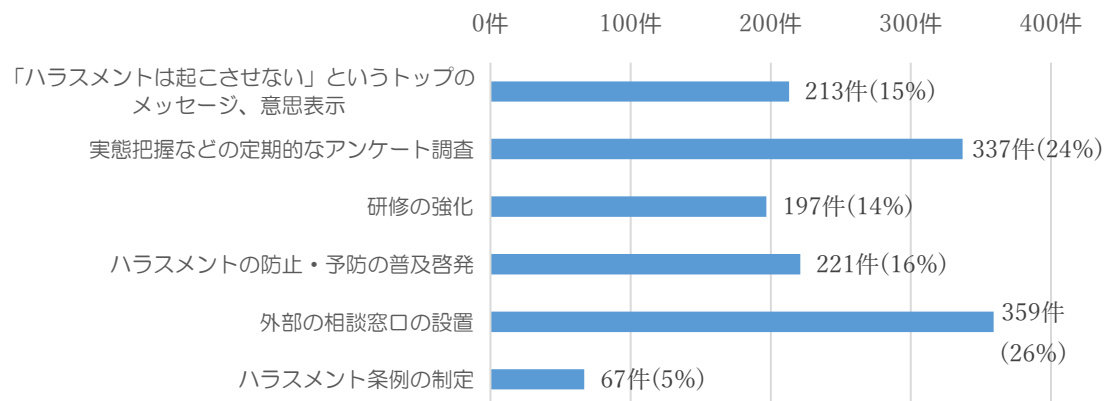
Q. 本市が実施している以下のハラスメントの予防・解決のための取組は、役立つと思いますか



Q. 本市が、ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思いますか



Q. ハラスメントの予防や解決のための取組として、本市が実施したほうがよい、又は力を入れたほうが良いと思うものはありますか。（複数回答）（回答数=1394）



(7) ハラスメント予防や解決のための取組として具体的な提案（主なもの）

分類	記述内容
研修の必要性	ハラスメントであるということへの気付きのワークショップの開催。
	市議会議員における適切な研修が必要。
	プロモーションビデオを流す。
	仕事上注意をする際に、改善に繋がるような言葉の選び方などを提示するような取り組みが必要。
	業務においては教育や指導も必要であり、受取人が低いレベルでパワハラを訴えるケースがある。パワハラとはという定義も含め、定期的にハラスメントの研修を実施すべきだと思う。
	課長級以上の方には無意識にしている各ハラスメントが多くあるように感じます。自身のこういった行為がハラスメントになるのか、昨今ハラスメントの多様化に伴って、適切に把握していくことが非常に大切。
	ハラスメントの実例、パワハラにあたらない内容を周知。
	女性から男性へのセクシャルハラスメントも存在するということについて、研修等に含まれることが望ましい。
	規則や研修だけでは不十分、難しい問題。
自覚・意識・理解	本人の人格が重要。周りの人の人格を大切にできる人、周りの声を聴ける人であってほしい。
	聞こえるか聞こえないかの音量で私語は、悪口や陰口と思われやすい。そのような言動は慎む体制作りは必要。
	ハラスメントは人権問題の一つであると思う。職員一人一人の人権意識を高めるべき。
	好き嫌いが点数に影響しうる人事評価制度の見直しが必要。
	ハラスメント対応には冷静さとバランスが必要で、過剰反応を防ぎ、主張すれば勝ちという風潮は問題。毅然と対応するべき。
	特に自己の権利ばかりを主張するタイプが多い若い人に対してはあまり関わらないのが一番だと思う。なんでもかんでも「〇〇ハラ」と言われたらたまったものではない。
	実態調査や匿名意見箱、管理職の予告なし訪問が有効で、研修より被害者の気づきが多くなると思う。
	上位者は権限行使に伴う責任を自覚し、保身ではなく冷静で正確な判断をするべき。
	「上司は、部下にこそ謙虚に接し、部下は、上司の決定を敬う」等、市としての具体的方針があれば、理解し易いのではないと思う。
	権原市役所では「被害者」の主張が優先され、逆パワハラや一方的な「ハラスメント」扱いが問題であり、双方、周囲の意見も確認するべき。
	ハラスメント防止には意識的改革が重要で、「ほめ達検定」が予防や解決に有効。
	ハラスメントの被疑者にハラスメントをした事をしっかりと認識させることが大切。
	ハラスメントが限りなくあり、個人の受け取り方であり、注意をしない風潮の方が危険。
	意識することは大事だと思われるが、過剰反応になることはよくないとおもわれるので、慎重にすることも大事と思う。
	軽微なハラスメントでも、当事者間の問題や積み重ねによる怨念が影響しており、発生した瞬間や直後のフォローが重要。
	年齢が上と言うだけで言動が荒々しく、偉そうに言う人が多い。自分より年下の上司に対して、平気で威圧的な言動をよく目にする。
	当事者の意識改革と並行して理事者はまず職務のうち内政に注力すべき。
予防・解決・取り組み等	ハラスメント事例の共有、外部専門家との連携が必要。
	相談窓口を内部だけでなく外部に設置する。
	直接相談・報告するのは難しい場合が多いと思うので、ロゴフォーム等のオンライン上で相談や報告ができるようにして欲しい。
	ハラスメント履歴のある管理職のもとで働く職員には、定期的に面接をしたり職場内に別の監視人を配置するなどして欲しい。
	職員のハラスメントは恐らく一部の同一人物によるもので、面談等を通じた対策が有効。
	ハラスメント相談者の個人情報や立場を守り、相談しやすい環境を作ることが重要で、告発による不利益はあってはならない。
	少人数の状態を避け、パワハラが特定の部下を狙って行われないようにするべきです。
	ハラスメントについてのガイドラインのような基準の明確化が必要。
	定期的に職場アンケートを実施することで、早期発見に繋がる。
	過去の世代から引き継がれている可能性があり、20年遡ってアンケートを取ることで実態解明と抑止に繋がるのでは。
	令和4年4月以前のセクハラ問題にも対応し、過去の被害を聞き取る専門窓口を設置してほしいです。同じ加害者による被害が過去にもあった可能性があるため。
	アンケートでハラスメント行為をおこなった者の実名を記入させ、複数人から行為をおこなったと指摘された者へは、個別に研修を受けさせるべき。
	市民・議員からのハラスメントの条例が必要。
	人事評価の行動観察記録をもっと普及させていく必要がある。
	ハラスメントが上層で揉み消されるなら問題解決に意味がなく、些細なことがハラスメントとして扱われるだけになるのでは。
	人事課への一方的な主張は問題で、嘘を伝えた職員には周囲の意見を聞き、指導を行うべき。
	短期的な異動を行うことで、慣れや人を見下ろす環境を防ぎ、適切な職場環境を維持することが重要。
	職員カルテの期限が短いものでリアルタイムでの相談ができない。課長に訴えても人事課まで話を通っているか不透明。
	職員カルテに気になることが書かれていたら、本人の希望の有無に拘らず面談するべき。

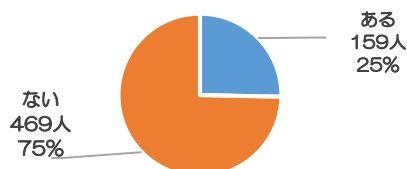
予防・解決・取り組み等	人生仕事だけではなため、心豊かな職員が増えるほど橿原市は素敵になると考えます。笑顔あふれる職場を増やすために、親子で参加できるイベント(例：吉本新喜劇バスツアーなど)を企画してほしい。
	ハラスメント事案については内々に処理せず、公表して対処内容を示してほしい。心優しい職員が疲弊し、パワハラ傾向のある職員が出世する現状を改めなければ、中核への信頼回復は難しい。
	所属主催の飲み会等を禁止にすべき。
	ハラスメントを行った者に対して相当な嫌悪感があると思われるので、異動などフレキシブルな対応をすべき。
	橿原市での取り組みは先進的に思う。
	ハラスメントが一般的になり、どの職員も意識するようになった。近年では見なくなったように感じる。
処分が必要	適切な事実関係の調査と厳正な処分が必要。
	具体的な懲罰、どのようなことに配慮して取り組むかの体制づくりと本気度の表明が必要。
	ハラスメントを行っている職員に対して、調査を行ったうえで、減給や指導など厳しく対処すべき。
働きやすい環境づくりの必要性	どんな些細なことでも「これはハラスメントとして相談しても良い」という環境づくり。
	話のしやすい職場風土の醸成が必要。
	休みやすい環境や悩みを打ち明ける人がいるなど、良い人間関係を築きやすい職場職場作りに力を入れるべき。
	職員数の不足が人間関係の悪化や中堅層の退職増加につながっており、人員体制の充実が良好な職場環境につながる。
	男女の職員数の割合に偏りをなくす。

7 カスタマーハラスメントについて

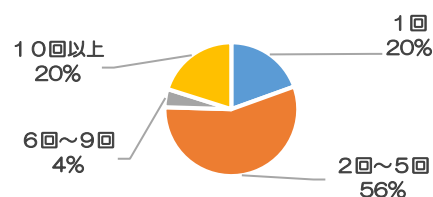
(1) カスタマーハラスメントを受けたと感じた割合

- カスハラを受けたと感じる人は回答者の約 30%。
受けた回数は複数回が約 80%を占める。
- 受けた行為は、「精神的な攻撃」「継続的、執拗な言動」「不当な要求」が多い。
- カスハラが現在も続いていると回答した人が 26 人。
- カスハラを受け、約 70%の人が「怒りや不安などを感じた」ほか、「仕事に対する意欲が減退した」といった心身の影響があったと回答。
- カスハラをした相手方は、「一般市民」が約 90%を占めるが、「関係団体」や「関係業者」からのハラスメントもある。
- カスハラを受けてとった行動は、「上司に相談した」「同じ職場の職員に相談した」といった職場内での相談が多数。「何もしなかった」と回答した人の割合は約 20%で、その理由は「相談しても解決しないと思ったから」が約 70%のほか、「我慢したほうが良いと思った」との回答もあった。
- 本市の行っているカスハラ対策で知っているものとして、「要望等の記録の実施」が最も多かったが、回答者の半数をわずかに上回るだけで、それ以外は約 40%に満たない人しか知らなかった。
- 「橿原市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」については、「知らない」が最も多く、「条例に基づいて不当要求行為等を報告したが解決していない」という回答が 18 件あった。
一方、「条例により不当要求行為等が減少する等の効果があった」「条例に基づいて課をあげた組織的対応がなされ解決した」という回答もわずかながらあった。

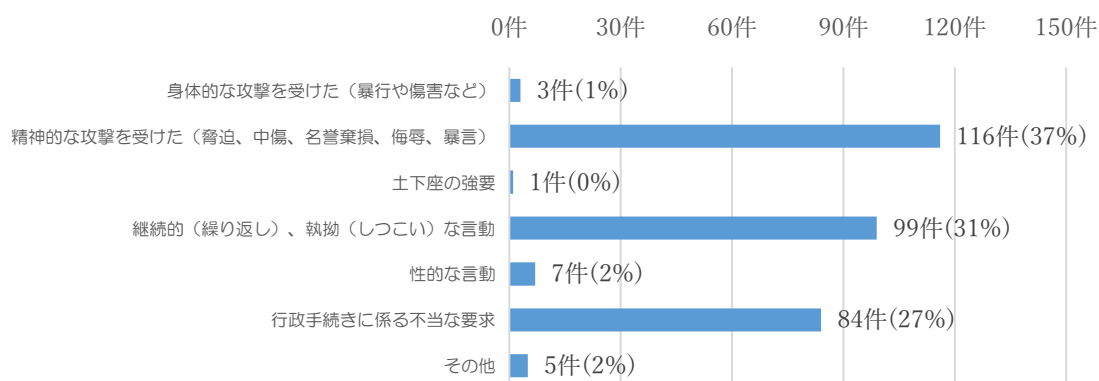
Q. カスタマーハラスメントを受けた
と感じたことはありますか。



Q. 受けたと感じた回数は。



Q. それはどのような行為でしたか。(複数回答) (回答数=315)



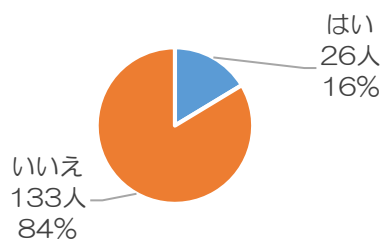
「その他」の主な内容

- ・長時間拘束、威圧的な言動をする。
- ・机をたたく・大声で怒鳴るなど、他の来庁者も怯えるような言動。
- ・土下座までとは言わないが、謝罪の強要。
- ・数十回に及び情報公開請求。

(2) 現在も続いていると回答した人の割合、心身への影響

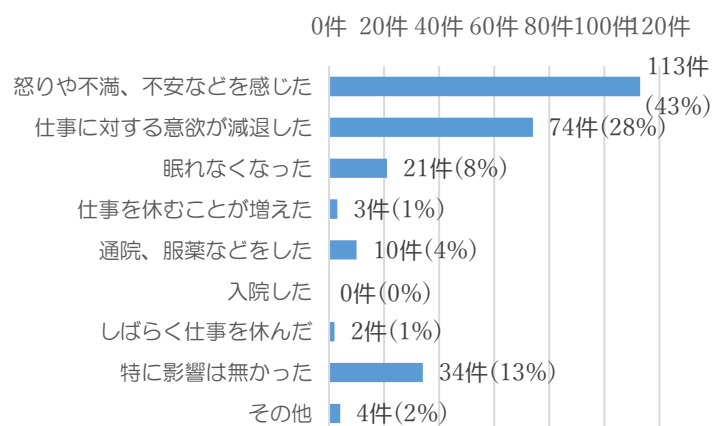
Q. 選択した行為のうち現在も
続いているものはありますか。

(回答数=159)



Q. カスタマーハラスメントを受け心身の影響はあ
りましたか。

(複数回答) (回答数=261)

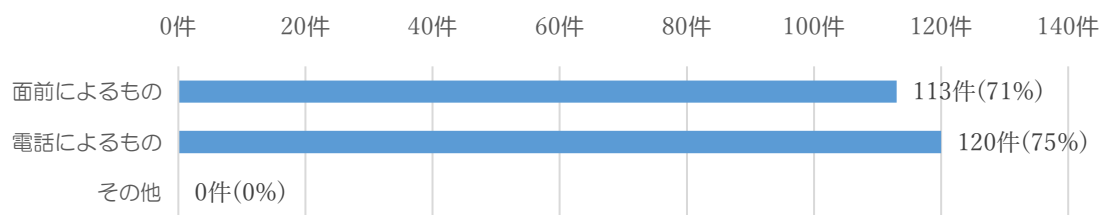


「その他」の主な内容

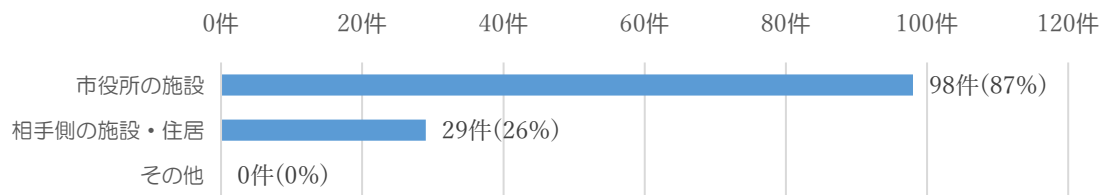
- 自分のことが手いっぱい、部下の心身の不調に気づくことが出来なかった。
- ストレスからの体調不良。
- 仕事への熱意が増した。

(3) カスタマーハラスメントを受けたと感じた状況

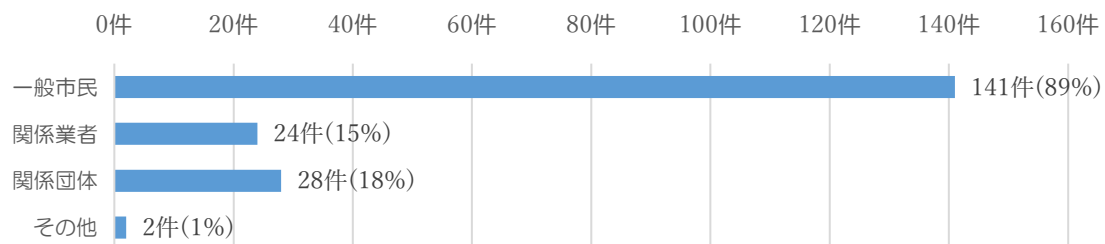
Q. それはどのような方法でしたか。(複数回答) (n=159)



Q. 面前によるカスタマーハラスメントを受けた場所はどこですか。(複数回答) (n=113)



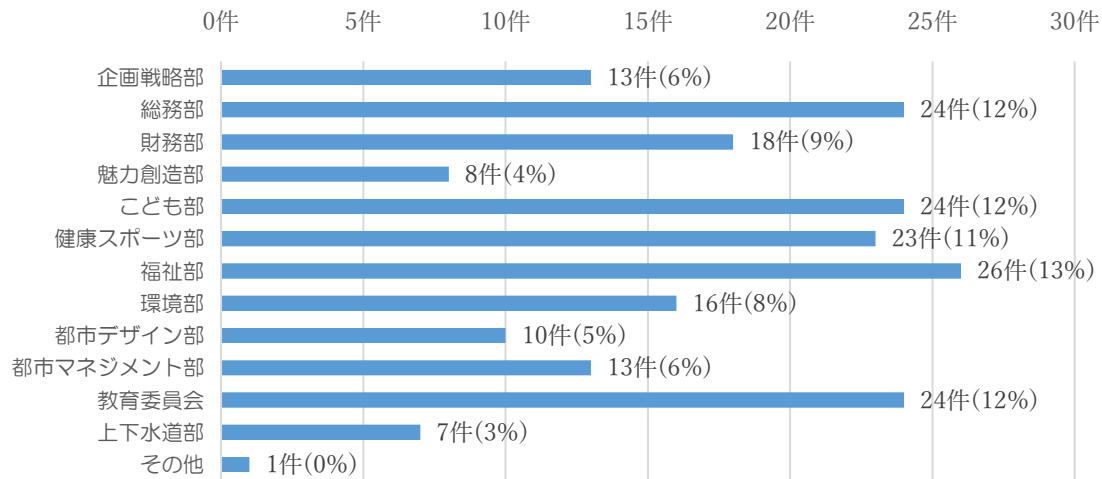
Q. あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、カスタマーハラスメントをした人は、どのような立場の人ですか。(複数回答) (n=159)



「その他」の主な内容

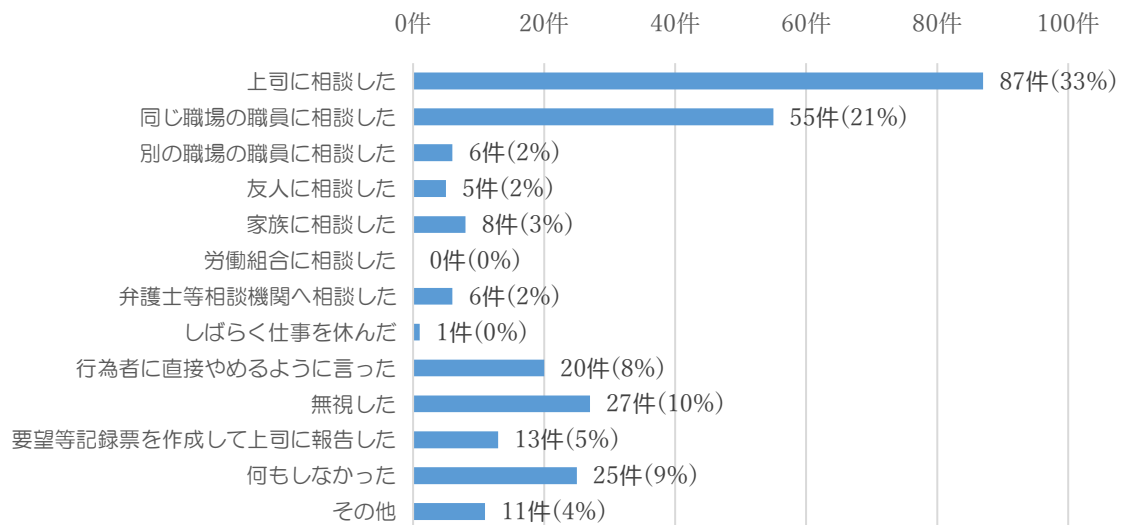
- 職員

Q. カスタマーハラスメントを受けた際の勤務部署を教えてください。（複数回答、組織変更により当時の所属が変わっている場合、現在の所属に当て嵌めて選択）（回答数=207）



（４）カスタマーハラスメントを受けたとった行動

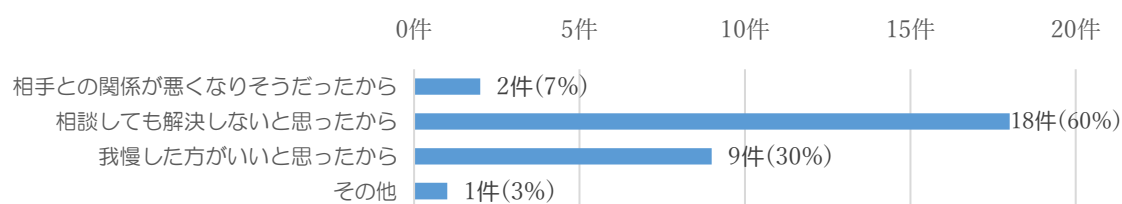
Q. カスタマーハラスメントを受けてどのような行動をしましたか。（複数回答）（回答数=264）



「その他」の主な内容

- ・上司や組織内において共有した。
- ・話にならないので、折電や改めて会う形などで時間を置いて対応した。
- ・行為者に規則上できないことを丁寧に説明した。
- ・友人に話を聞いてもらった。
- ・淡々と対応した。

Q. ハラスメントを受けて「何もしなかった」のはなぜですか。（複数回答）（回答数=30）



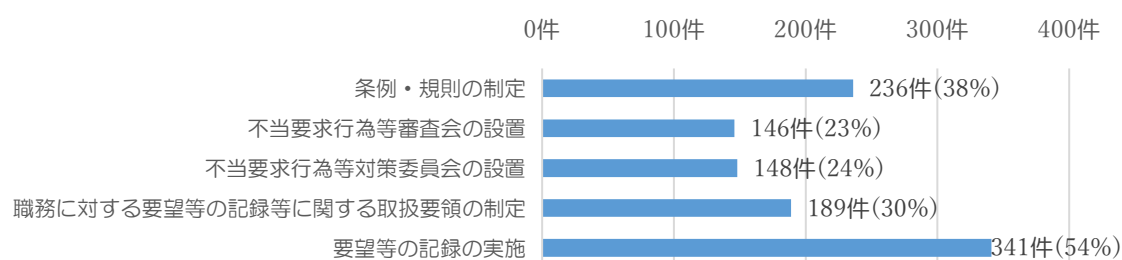
「その他」の主な内容

- ・相談しても助けてもらえないから。

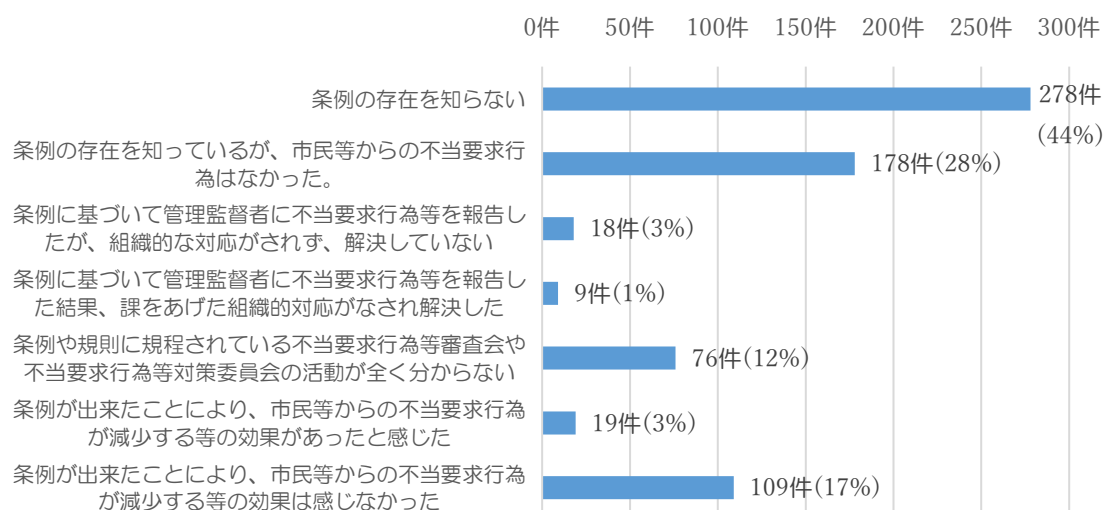
（５）本市の行っているカスタマーハラスメント対策について

Q. 本市が行っているカスタマーハラスメント対策について知っているものを教えてください。

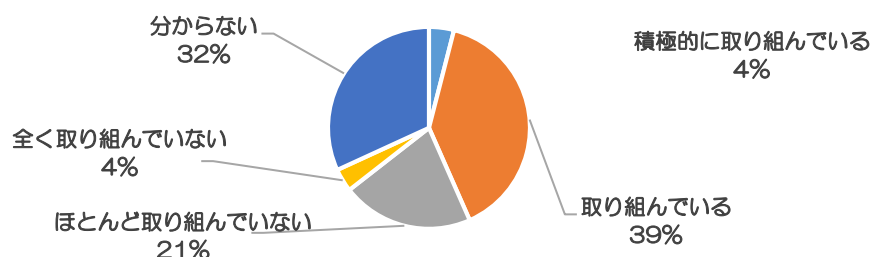
（複数回答）（n=628）



Q. 「檀原市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」の運用状況について、該当するものを選んでください。（複数回答）（n=628）



Q. あなたは本市が、カスタマーハラスメントについて、職員に説明したり、研修等を行うなどの予防・解決のための取組を行っていると思いますか。(n=628)



(6) カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案（主なもの）

分類	記述内容
市としての対応の強化	現場対応する限られた職員に説明責任を押し付けるのではなく、誰が、どの状態で、どのように現場を確認し、どのように取り組むのかをはっきりとさせ、カスタマーハラスメント対策に専任の立場で介入し、職責として責任を持たせることをしてはどうか。
	長く団体の長にいる人には、組織的に毅然と対応する体制を構築する。
	相手への効果的な対応策(取るべき態度)を、各部署や個々の職員任せでなく、組織として行うべき。現状は現場任せであると思う。
	問題ある言動に接した際はためらうことなくカスタマーハラスメント対応を求めることができる環境づくりが必要。
	条例や規則はあるが、その実際の運用方法を検討する必要がある。
	カスタマーハラスメントに対する対応マニュアルの整備が必要。
	ハラスメントのガイドライン策定、「対応フロー」の策定が必要。
	情報公開等で安易にカスタマーハラスメントの要望に応えないこと。
	施設管理の部署と連携して、不当要求や暴力、暴言に毅然とした対応を取りやすい体制作りが重要。
	違法行為や不法行為にあてはまるようなものについては、市として対応するべき。
	無理な要望、不当な要求については、はっきりと断ってもいいという周知及び警察への通報。
	どんなことを言われても丁寧に対応し、受けた後のフォロー体制を作る。
	心身に苦痛を伴う不要な電話拘束に対し、一方的に終了させる対応の検討が必要。
	ミグランスは大きな声で恫喝する人が多いので、警察のOBなりを目に見える形で配置すべき。
	窓口対応時に上司であったり、対応してくれる部署があると安心感は違う。
	対応に窮するような市民等への適切な対応方法について専門家を交えた検討を行い周知すること。
	担当業務の法令をしっかりと学んでおく必要がある。そうすればある程度対応できる。
	カスハラに対して、職員が毅然とした態度・発言をできるようにトップが発信することが必要だと思う。
	きちんと市が守ってくれる保証が必要だと思う。
	不当要求に関する事項について、担当課が情報発信や対応について積極的でない。
設備面の整備	時間外や休日に自動音声対応も必要。
	外線電話の全録音、窓口の録画をすべき。
	17時15分以降の電話は音声アナウンスにより営業終了を伝えて、電話を取らなくていいようにする。
	交渉時にボイスレコーダーを使用する。
	電話対応上限時間などの設定。
	防犯カメラの設置。

カスハラ対応に関する市民啓発	市長によるカスハラ対策実施の宣言と周知が必要。
	不当要求対策として、委員会で対応方針や防止対策を検討し、職員や担当部局が相手に対応を行える運用を追加するべき。
	具体的に発生したカスハラ案件について、条例に基づきHPや広報誌などでちゃんと公表すべき。
	各窓口でポスターやポップ等により啓発する。
	窓口に掲示したり電話でアナウンスを流したり、カスハラを許さないという姿勢を外にもっとアピールするべき。
	カスタマーハラスメント者への庁舎内立入禁止の処分。
	悪質な場合は過料を課す等の罰則。（桑名市の事例）
	ハラスメントをしている本人が、不当だと思っておらず、「当たり前だ」と感じているので、相手にはわからないと思う。職員は市民に対して立場が弱いので、なかなか言い返すことができない。
	公務員の職場でカスタマーハラスメントの対策を行うのは、市民や職員の意識改革が必要。
研修の必要性	職員の意識を高める研修を定期的実施するべき。
	Z世代に特化した精神面の対処の仕方に関する研修が重要。
	カスハラ対策研修は、やんわり断る対応しか想定しておらず、ハードクレーマーや現場には役に立っていない。
	カスハラについてそれぞれの立場で、どのようなことが求められるかを研修等で周知するとよいと思う。
	過去のケーススタディについて、組織内で共有すること。
	会社や団体に向けて、出張講座等も含め、カスタマーハラスメントの研修や講習を実施。
	条例を簡略化して教えて欲しい。
相談体制の充実	相談先がなく、職員や各課で抱え込むことになっている。担当課を明確にして、全庁に提示して欲しい。相談先を、インフォメーションで掲示したことがないのでは？一体どこが相談窓口なのか？早く提示して、職員を安心させてほしい。
	メンタルヘルスサポートの提供。
	ハラスメントを受けた職員のケアをしていく場や機会（相談窓口、休暇制度など）の設置を行っていくべき。
その他	地域団体からのカスタマーハラスメントは、市の業務への支障を懸念し、既定に基づく報告をためらいがちで、協力関係を考えると対応が難しい。
	カスハラ等不当要求に対して、上司が現場職員の拒否を覆して要求を受け入れると、担当者も従わざるを得なくなるため、最終判断者が毅然と断るべき。
	カスハラを行うのは高齢が多く、昔から市職員に圧力をかけ無理難題を言ってきたいると思われる。カスハラだと認識しても相手に言うことは難しい状況。
	市のやり方に失望し、退職する者まで現れた。
	市役所の業務の性質上、守りの対応が多く、市民の満足度が下がり、カスハラを引き起こす原因となっている。職員も守りの対応がモチベーション低下を招き、負のサイクルが生まれています。
	カスハラを電話では受けていたが、しっかりとそのときの状況や相手の言い分を事細かに説明出来る様にはメモを取り、時間経過、なりゆきを説明出来る様にはしてない。
	「榎原市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例」ができて効果を期待していたが、効果はもとより運用の実態が全く見えない。
	不当な要求だと思って要望等記録票を書いても誰も取り上げてくれず、書きっぱなし。
	市民等からの要望・苦情を正確に記録しておくことが重要であると考えますが、記録することの重要性の認識が庁内にてバラツキがある
	職員が苦情受けているのに、上司（係長）が対応しない。また、補佐・課長も職員をフォローできていない。
	後のフォローもしていない。
	市民窓口課の職員さんは凄く丁寧で分かりやすい市民サービスをして下さっていると感じるので、そこまで市民の方と揉める様な事は無いと思う。
	従来から、本市の職員の気質として、住民を大事にしすぎるくらいがあると思う。相手がカスハラ又はカスハラに近い発言をしていなくても、住民だから無下にできないとして必要以上に手厚く対応することも散見される。
	カスハラにより心を痛め、退職に繋がるようなことがないよう事前に食い止める必要性を感じる。
	収税課におけるカスハラと判断する基準は他部署とは違うと感じる。滞納整理システムへの折衝記録として残すことはあっても、上席やその他然るべき機関への報告は特段行っていないと思う。

今後の取組

ハラスメントは相手の尊厳や人格を傷つけるだけではなく、勤務環境も悪化させ、さらには市民サービスの低下にも繋がる重大な問題であり、職場におけるハラスメント問題は社会全体で大きな関心を集めています。

ハラスメントに関するアンケート結果を踏まえ、パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、育児・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメントの防止のための研修を実施し、ハラスメント防止に関する規程などの制度の周知に努めるとともに、職員のハラスメントに関する意識向上に努めます。

また、職員の実態把握などの定期的なアンケート調査等を実施し、ハラスメント予防に努

めます。また、相談体制を充実させるため、外部の相談窓口を設け、ハラスメントに関する相談を受け付けていきます。

カスタマーハラスメントは職場環境を著しく悪化させる深刻な問題であり、職場環境の改善と職員のメンタルヘルスケアといった具体的な取り組みを実施すると共に、組織的な対応をするためにマニュアルの整備や職員研修の実施についても検討していきます。

更に防犯設備（防犯カメラ設置）と記録システム（音声記録）の整備は職員の安全確保とカスタマーハラスメント抑止に直結する重要な対策であるため、導入コストや運用面での課題もありますが、今後整備に向けて検討していきます。

ハラスメントのない職場は、誰にとっても働きやすく、生産性の高い環境です。ハラスメントを発生させない、ハラスメントを許さない、より良い職場環境づくりを目指します。