

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（教育委員会事務局学校教育課）、公平委員会（事務局：檀原市役所総務部総務課）で受付）

調査対象者

檀原市内公立小中学校に勤務されている教職員（県費・市費・会計年度問わず全教職員）

対象者数

948人（回答者196人、回答率20.7％）

調査実施期間

令和7年12月8日～令和7年12月21日

アンケート調査結果の概要

回答者数

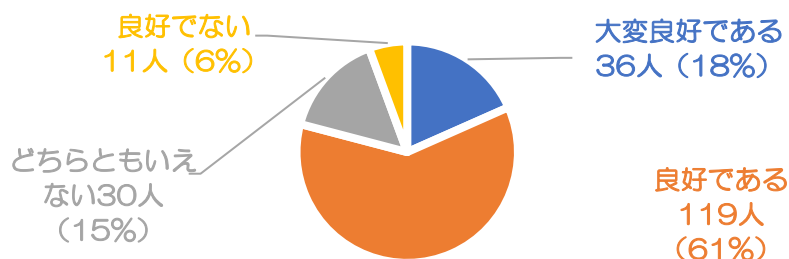
196人（回答率20.7％）

※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％を越えることがある。

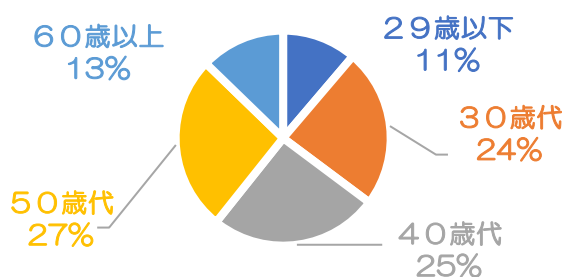
1. 回答者自身について

- 回答者の年齢層は、50歳代が27％で最多。次いで、40歳代、30歳代が約25％でほぼ同数。
- 回答者の男女別は、女性が約6割、男性が約4割。
- 回答者の任用形態は、教諭が52％、講師が18％、管理職が13％、その他が17％。
- 現在の職場の人間関係について、「大変良好である」18％、「良好である」61％と約80％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6％いる。

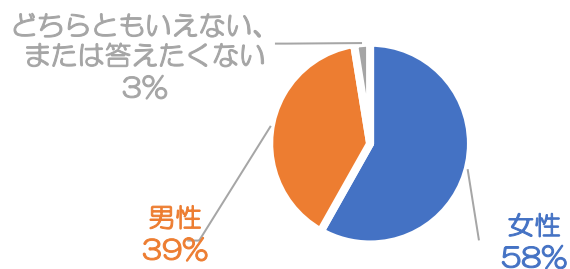
Q. 現在の職場の人間関係について、どのように感じているか。



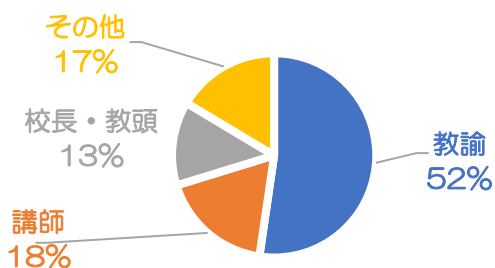
【年齢層】



【性別】



【任用形態】

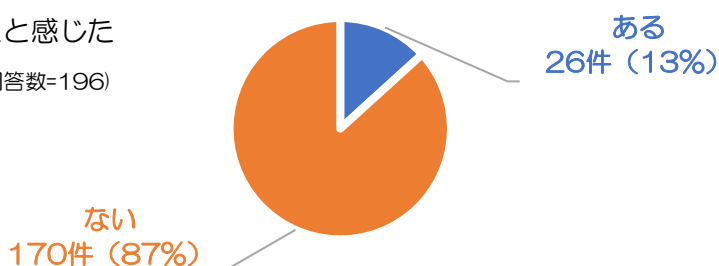


2. 自身が受けたと感じたハラスメントについて

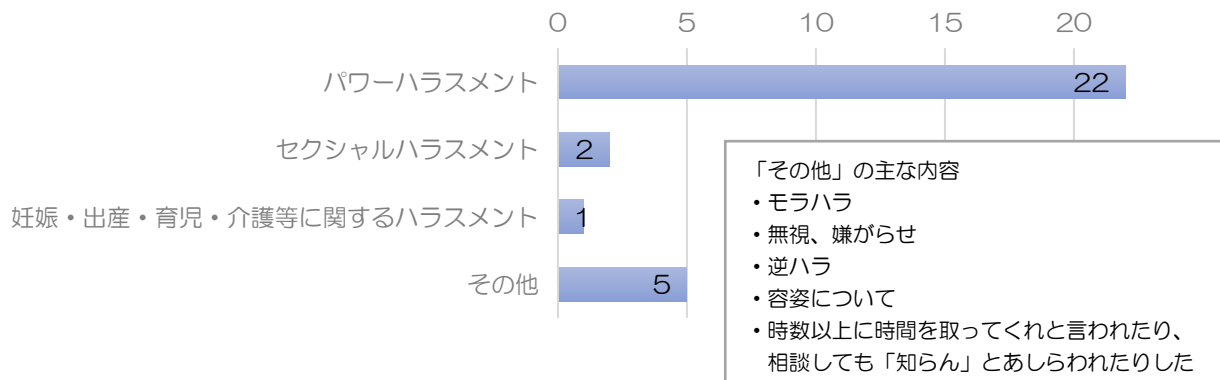
(1) ハラスメントを受けたと感じた割合

- ハラスメントを受けたと感じた人は回答者の約13%。
- 内容は「パワハラ」が約73%。
- ハラスメントをした人は「管理職・先輩」が半数を占めているものの、「同僚」が1番多く、「部下・後輩」からの、いわゆる逆ハラスメントもある。

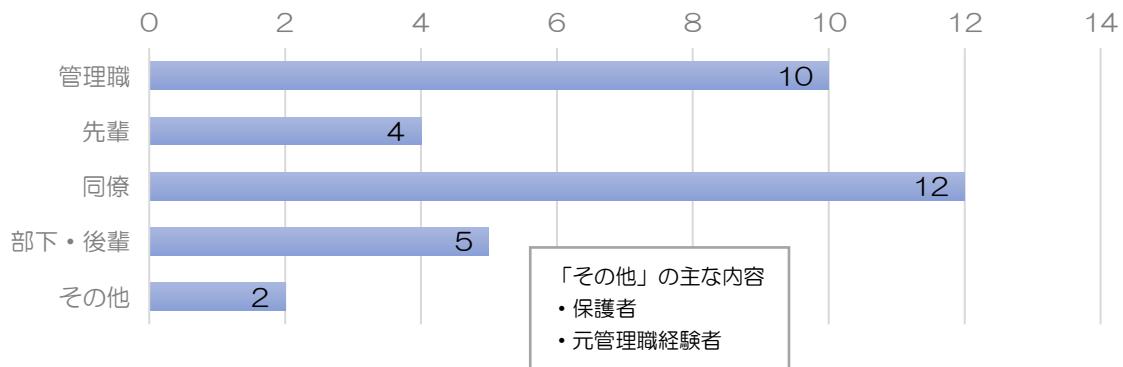
Q. ハラスメントを受けたと感じたことはありますか。(回答数=196)



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=30）



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=33）



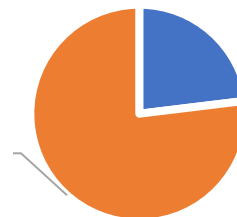
（2）現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

- 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6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。

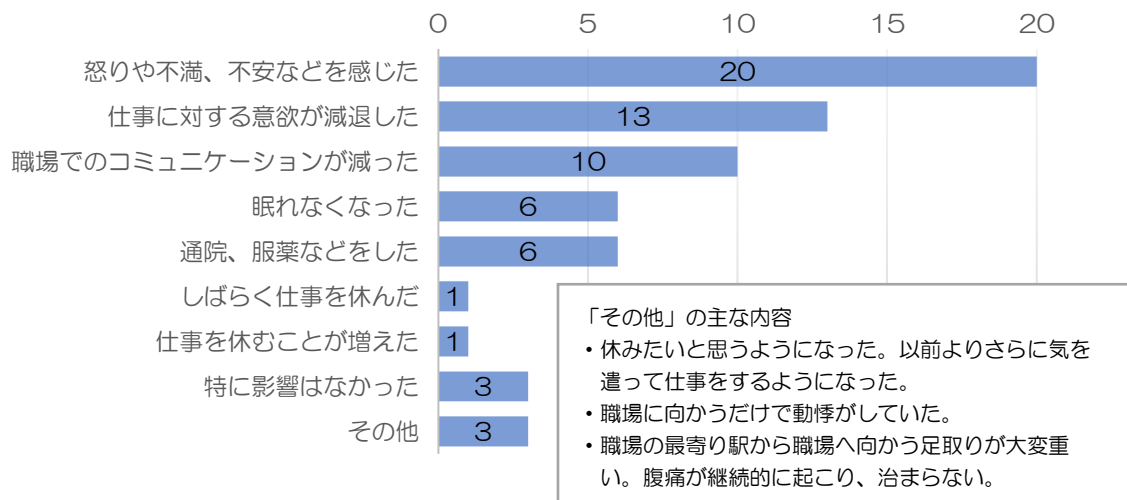
（回答数=26）

いいえ
20人
(77%)



はい
6人
(23%)

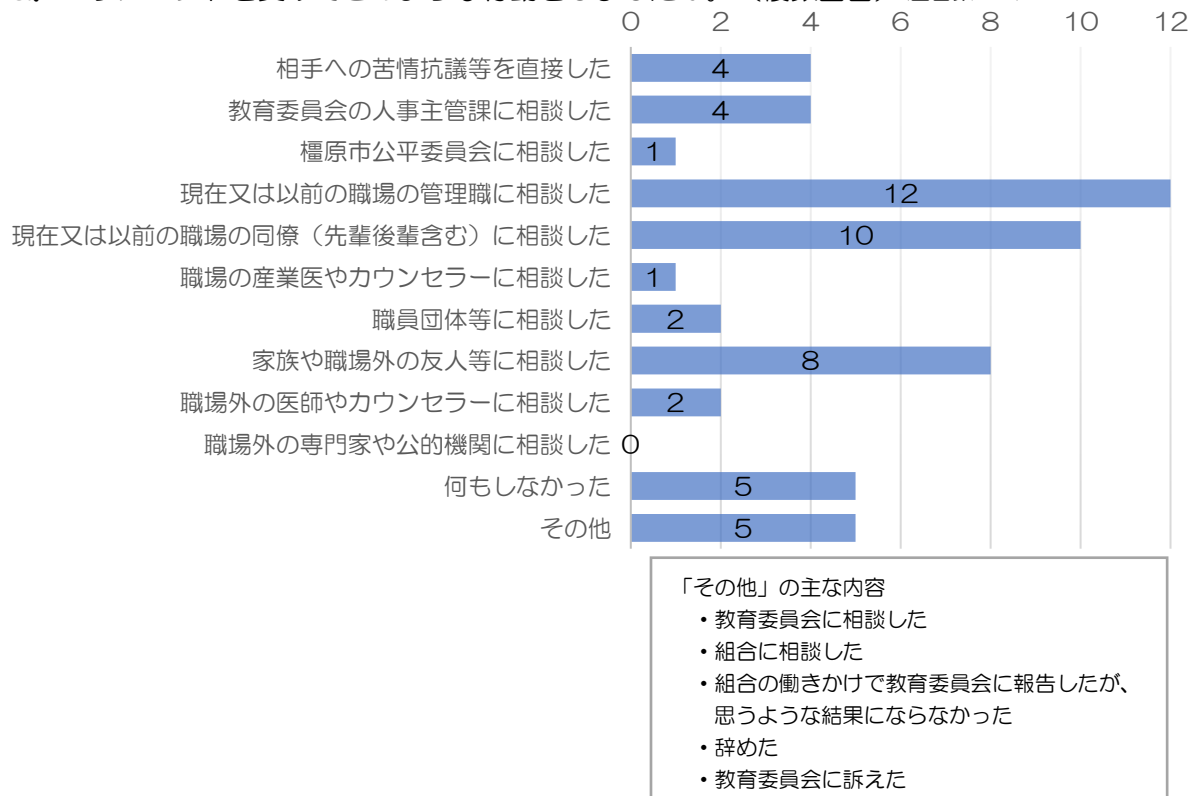
Q. ハラスメントを受け心身の影響などありましたか。（複数回答）（回答数=63）



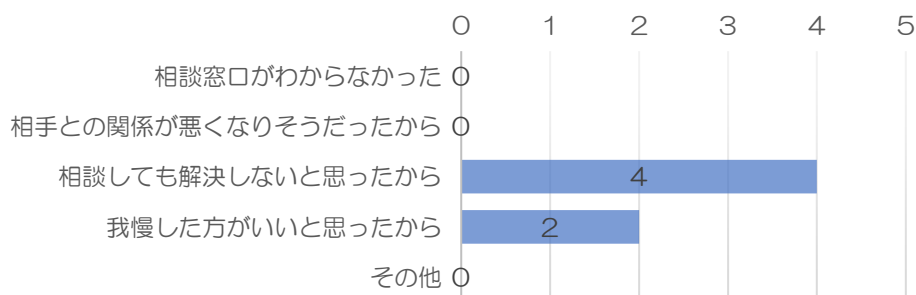
（３）ハラスメントを受けてとった行動

- ハラスメントを受けてとった行動では、約８１％の人が「直接抗議」や「誰か（どこか）に相談した」と回答。
- 相談した人の中でも、教育委員会等の外部相談窓口への相談は５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り組みとして本市が実施したほうが良いものとして、「外部相談窓口の設置」が一番多く挙げられている。

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=54）



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=6）

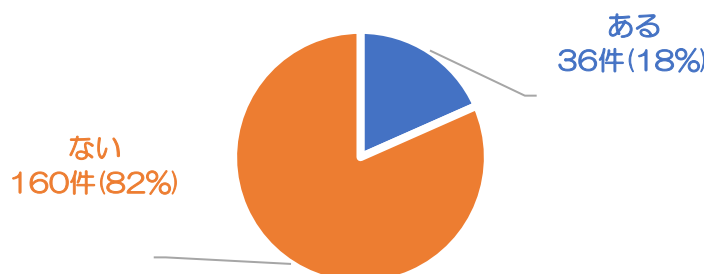


3. 見たり相談を受けたりしたハラスメントについて

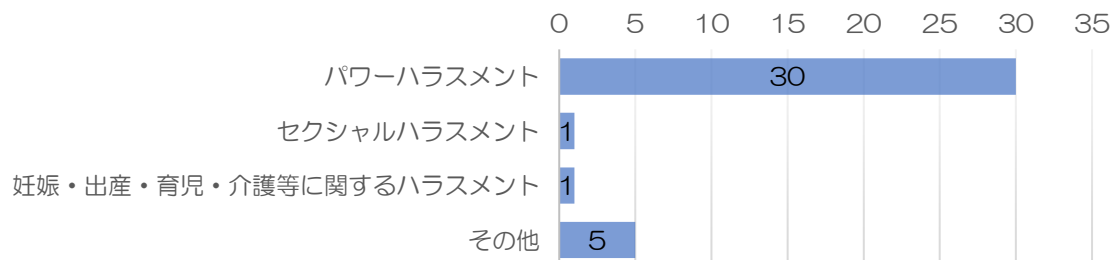
（1）ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした割合

- 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18%。
- 内容は「パワハラ」が約81%。
- 行為者は「同僚」が最も多いが、「管理職」「先輩」で約半数を占める。
- ハラスメントと思われる行為を受けた人は「同僚」「後輩」が多いが、「管理職」「先輩」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。（回答数=196）



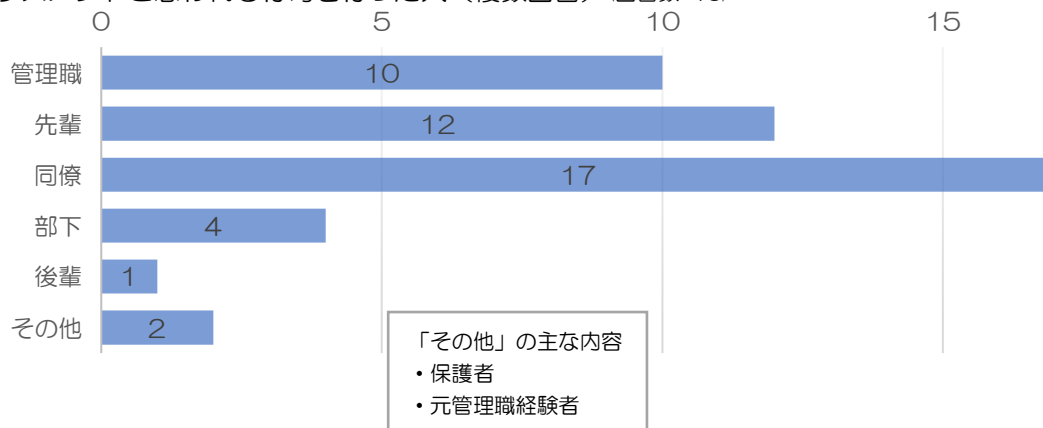
Q. それはどのようなハラスメントでしたか。（複数回答）（回答数=37）



「その他」の主な内容

- できていないことを必要以上に指摘したり、生徒指導のやり方をおしつける
- 児童の前で叱責する。話を聞かない
- 当たりの強い言動をする
- パワハラをする職員のやりたいように業務内容が決まり、物事をわがままに進める
それ以外の職員は自身の持ち味を発揮できず、泣き寝入りするのみ
- 周りの人に知られたくないことを、執拗に言い続ける

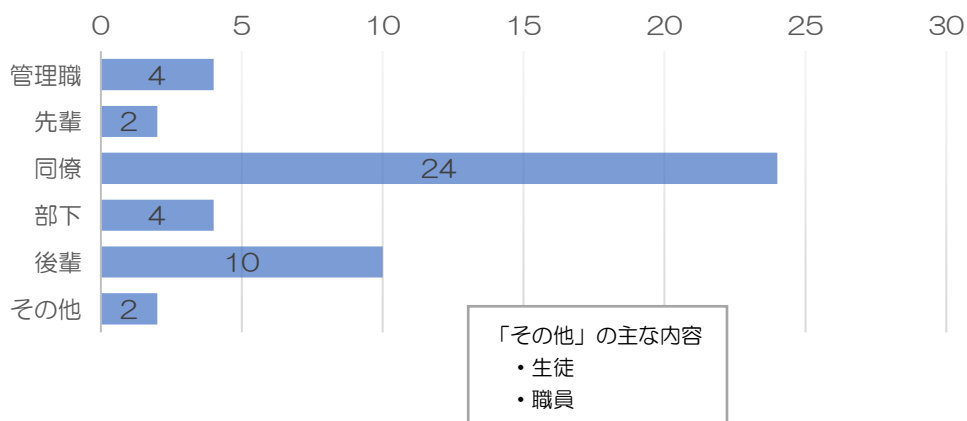
Q. ハラスメントと思われる行為を行った人（複数回答）（回答数=46）



「その他」の主な内容

- 保護者
- 元管理職経験者

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=46）

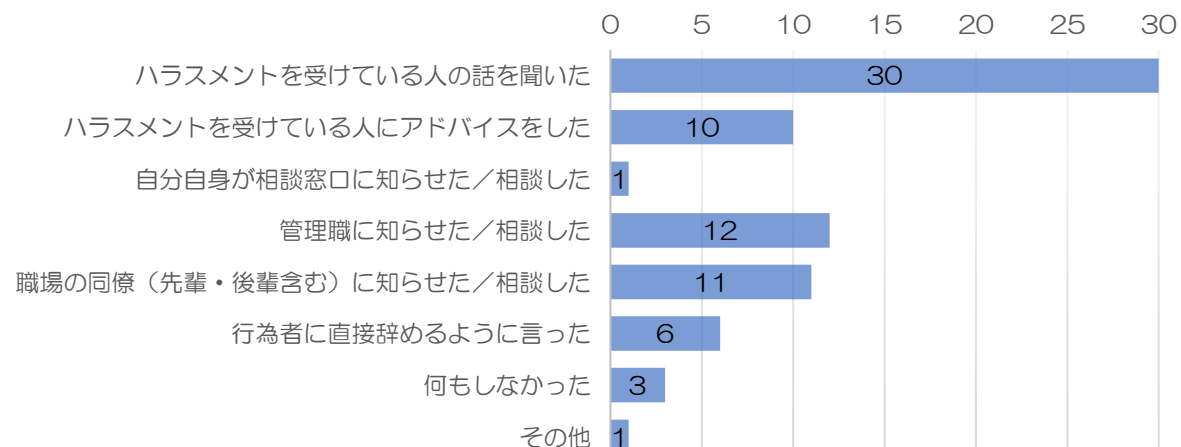


「その他」の主な内容

- 生徒
- 職員

(2) 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

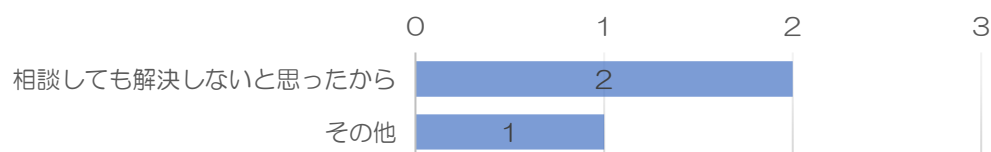
Q. ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。(複数回答) (回答数=74)



「その他」の主な内容

- ・行為者へは知られたくない、言ってほしくないと言われたのでその意向に沿った

Q. 何もしなかったのはなぜですか。(複数回答) (回答数=3)



「その他」の主な内容

- ・自分自身が事実を正確にわかっていないだろうと思ったから

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と、感じた人の割合

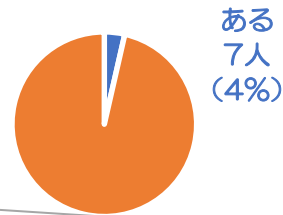
○ハラスメントをしたと感じた人は 7人。

ハラスメントを受けたと感じている人が26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。

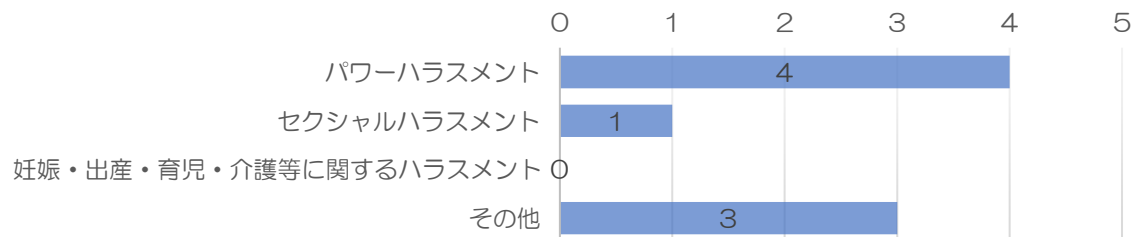
○したと感じたハラスメントは、「パワハラ」4件と多く、「セクハラ」も1件あった。

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。(回答数=196)

ない
189人
(96%)



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=8)



「その他」の主な内容

- ・羨望から口にしたことが、相手を嫌な気持ちにさせた
- ・普段の何気ない会話の中で
- ・からかい

(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=4)

- 長時間にわたり、過酷な環境下で勤務に直接関係の無い作業を命じる
- 業務内容が何度説明しても理解してもらえず、口調や態度が悪くなってしまった
- 年休届の提出をお願いしたが、受け入れてもらえなかった
- その方のスキルや持ち味に合わない業務をお任せした

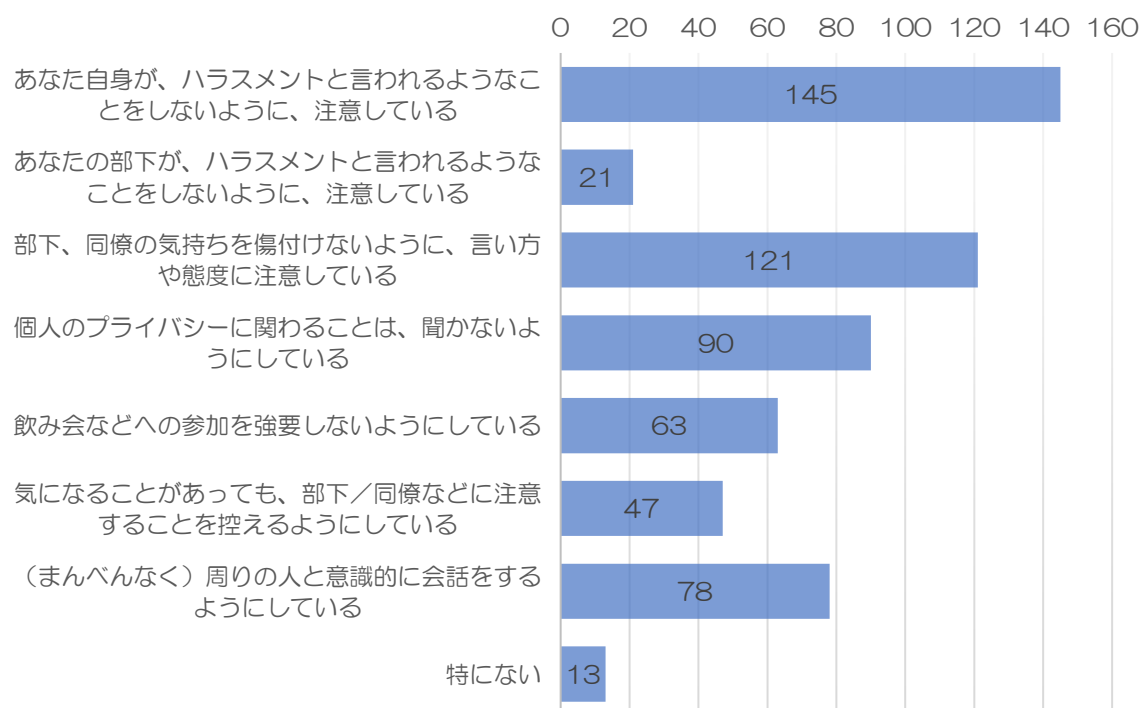
Q. セクシャルハラスメント(複数回答) (回答数=1)

- ・スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にする
- ・食事やデートにしつこく誘う
- ・カラオケでデュエットを強要する
- ・酒席で上司の側に席を指定したり、お酌等を強要する

5. 行動への留意について

○74%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」との回答が24%あった。
○93%の人がハラスメントに対するなんらかの注意を払っている。
○「特にない」は13人いる。

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=578）



6. 本市・市教育委員会の取組への評価について

(1) 本市・市教育委員会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対応の評価に関しては、

- ・「わからない」「どちらともいえない」がほとんどの項目で約60%～80%を占めている。
- ・すべての項目で「そう思う」が「そう思わない」を上回っている。

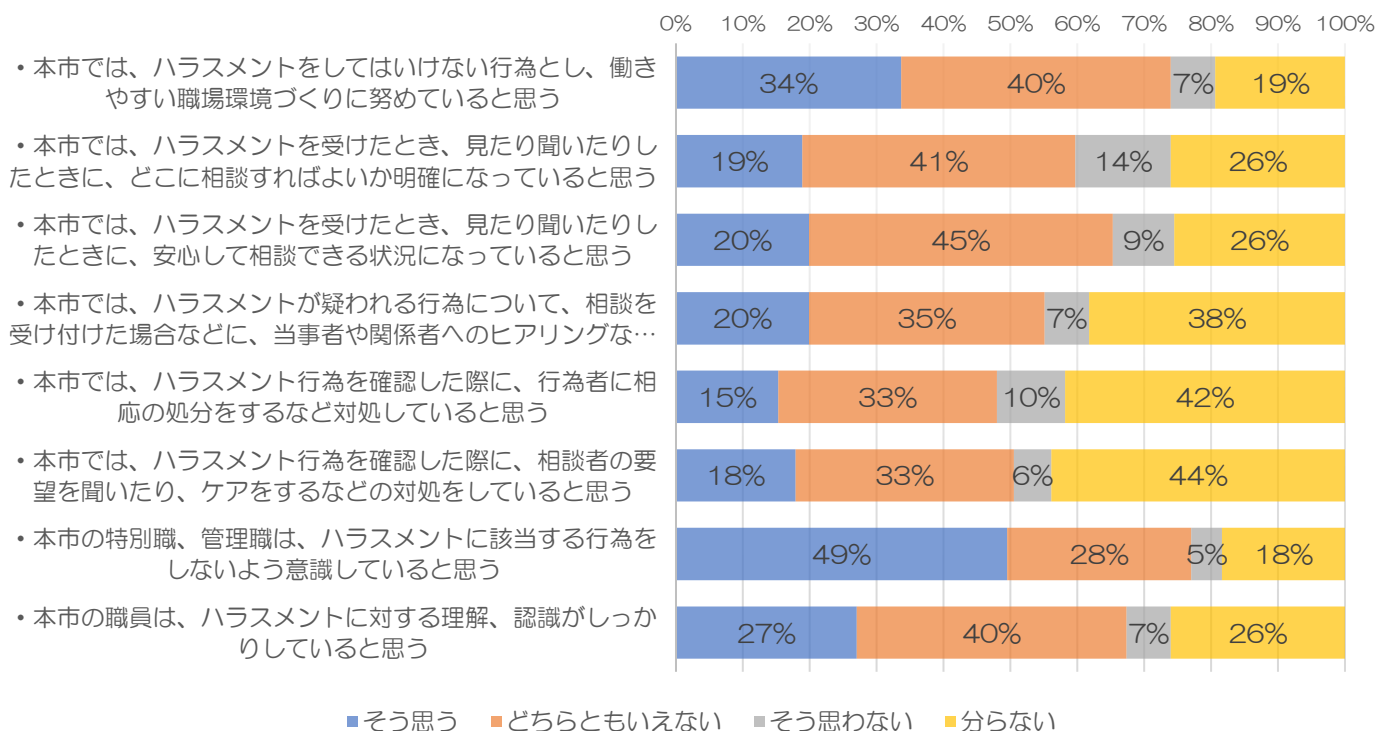
○ハラスメントの予防・解決に向けた取組みについて、

- ・約41%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、「わからない」との回答も約43%となっている。
- ・知っている取組みとして、「規程」・「指針」の策定、「研修」など約20%～30%に留まり、約48%が未回答となっている。
- ・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、

- ・ほとんどの人が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」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。

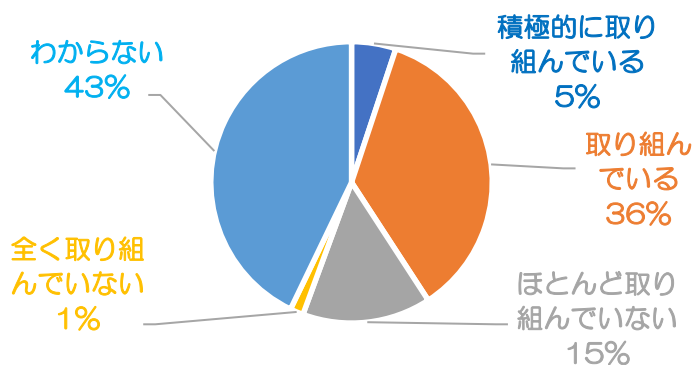
Q. 本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応について、以下のそれぞれの項目は、あなたの職場にどの程度当てはまりますか。(回答数=196)



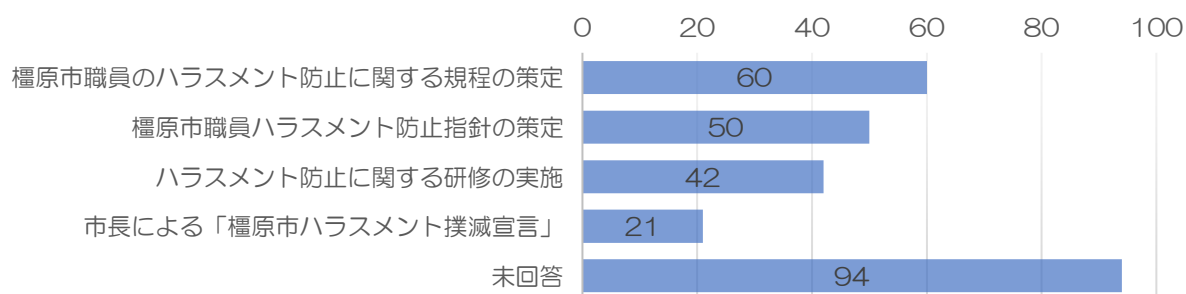
(2) 本市のハラスメントの予防・解決に向け具体的取組についての評価

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。

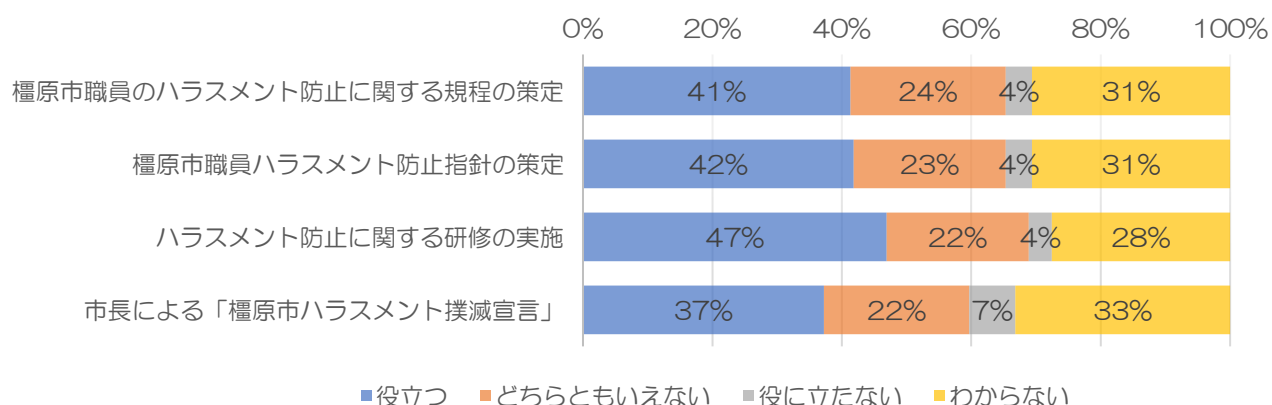
(回答数=196)



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) (回答数=267)

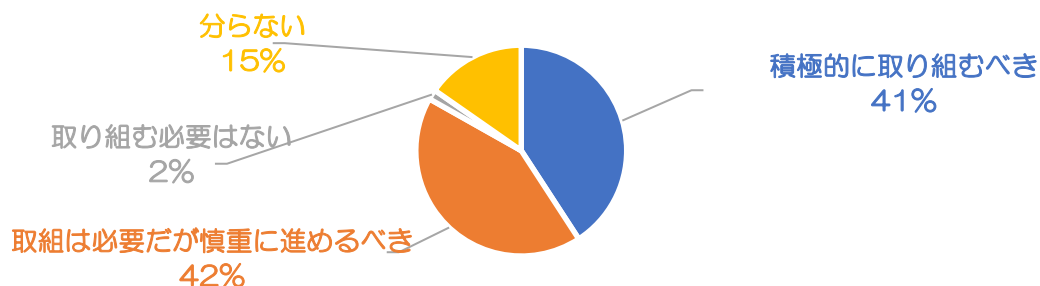


Q. 本市・市教育委員会が実施している以下のハラスメントの予防・解決のための取組は、役立つと思いますか。(回答数=196)

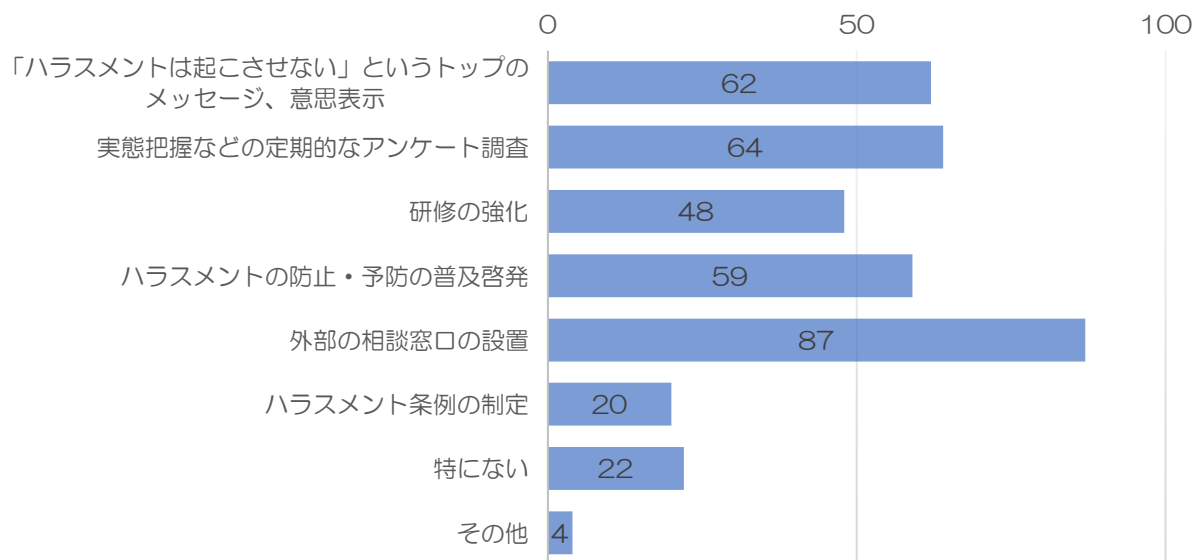


Q. 本市が、ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思いますか

(回答数=196)



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=366)



「その他」の主な内容

- 現場の状況を親身になって理解しに来てほしい。現状の打破には加害者ではなく、自分が転勤するしかないのかと毎年思う。
- マイナスを予防するという観点ではなく、「望ましい組織とは」というプラスの観点での研修が必要
- 現場を見に来て現場の声を聞いて下さい。1日くらい来ただけで何が分かるのかが分かりません。
- どれがハラスメントかを具体化する

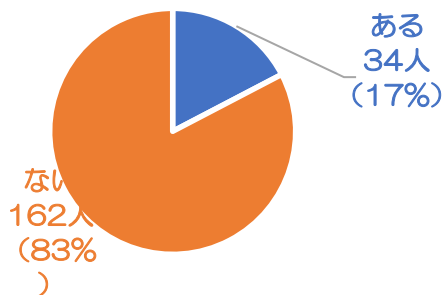
7. カスタマーハラスメントについて

○カスハラを受けたと感じる人は回答者の約17%。そのうち複数回が約62%を占める。
○受けた行為は、「暴言」「時間拘束型」「過度な要求」が多い。
○カスハラが現在も続いていると回答した人は0人だが、「いつ起こるかわからない状況にある」と半数の人が感じている。
○カスハラを受け、約94%の人が「怒りや不安などを感じた」ほか、約65%の人が「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、「保護者」が約87%を占めるが、「地域住民」や「その他」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」と回答した人は2人で、その理由は「相談しても解決しないと思ったから」と「我慢したほうが良いと思った」の回答であった。
○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、すべての項目について20%を下回っており、約64%が未回答となっている。
○「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2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」という回答は3件あった。

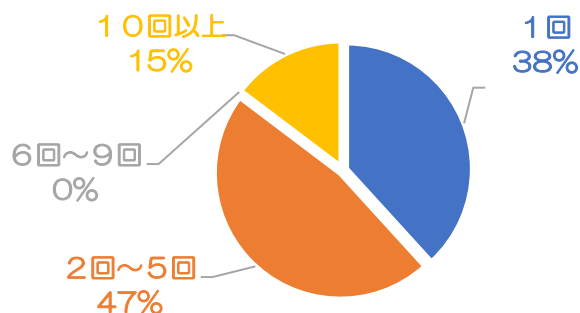
(1) カスタマーハラスメントを受けたと感じた割合

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。

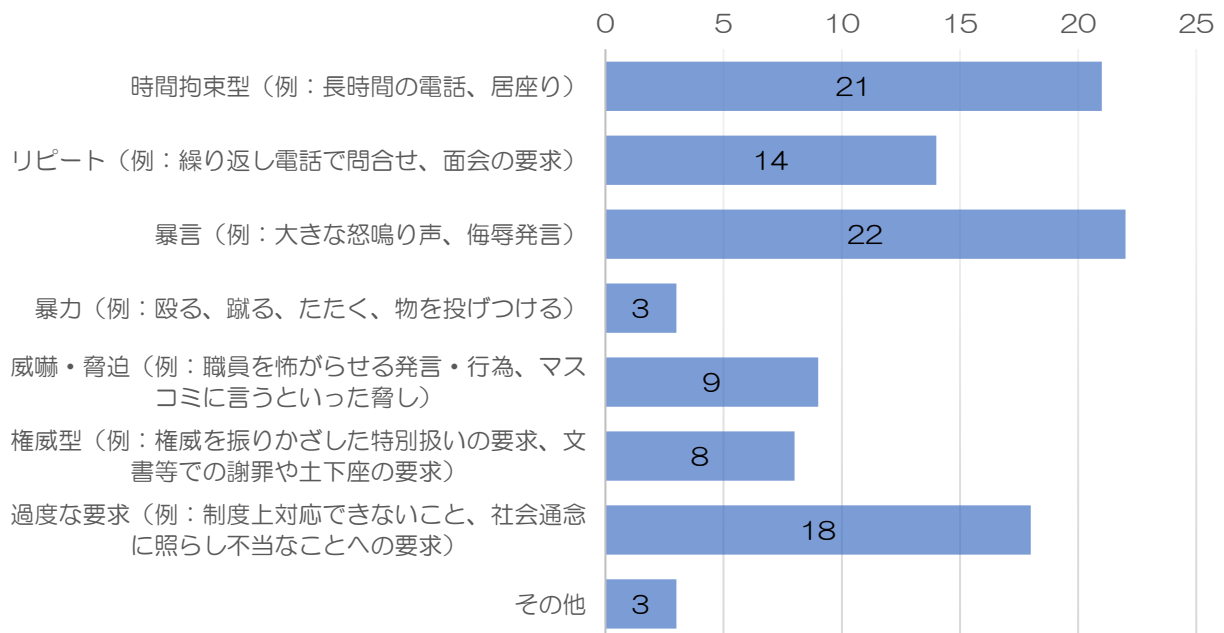
(回答数=196)



Q. 受けたと感じた回数は。(回答数=34)



Q. それはどのような行為でしたか。（複数回答）（回答数=98）

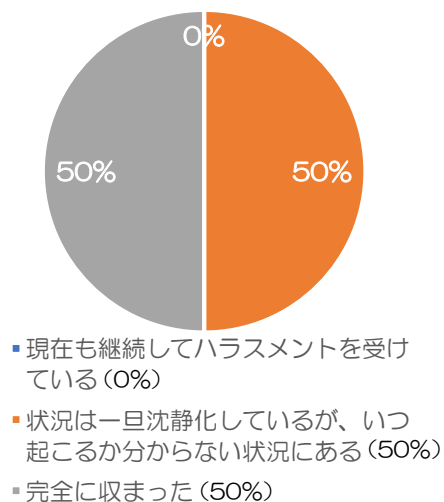


「その他」の主な内容

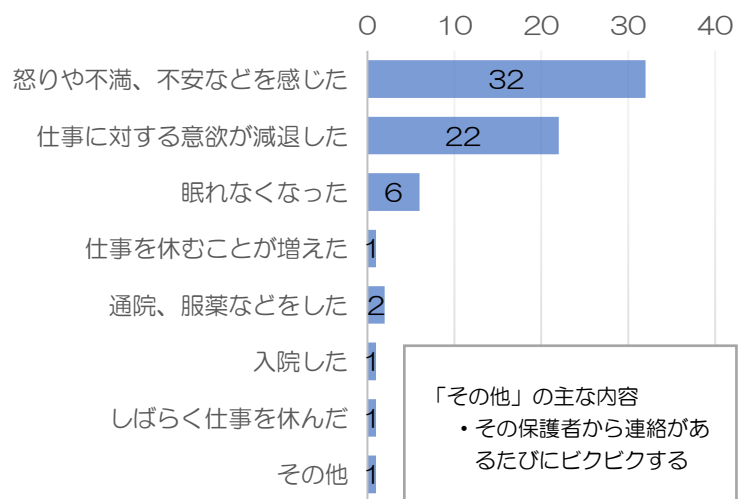
- ・長時間拘束、威圧的な言動をする
- ・机をたたく・大声で怒鳴るなど、他の来庁者も怯えるような言動
- ・土下座までとは言わないが、謝罪の強要
- ・数十回に及ぶ情報公開請求

（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=34）



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。（回答数=66）

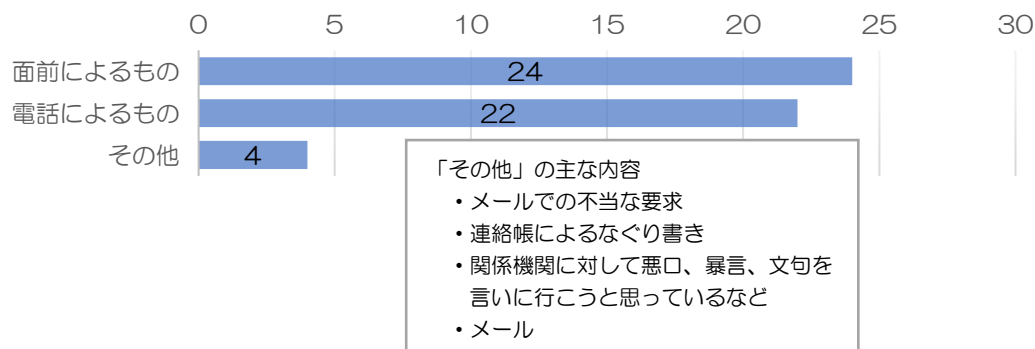


「その他」の主な内容

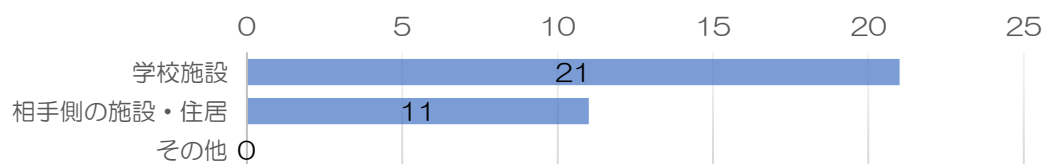
- ・その保護者から連絡があるたびにビクビクする

(3) カスタマーハラスメントを受けたと感じた状況

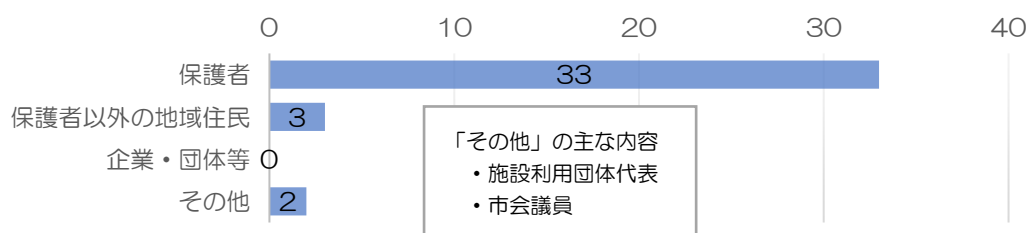
Q. それはどのような方法でしたか。(複数回答)(回答数=50)



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)(回答数=32)

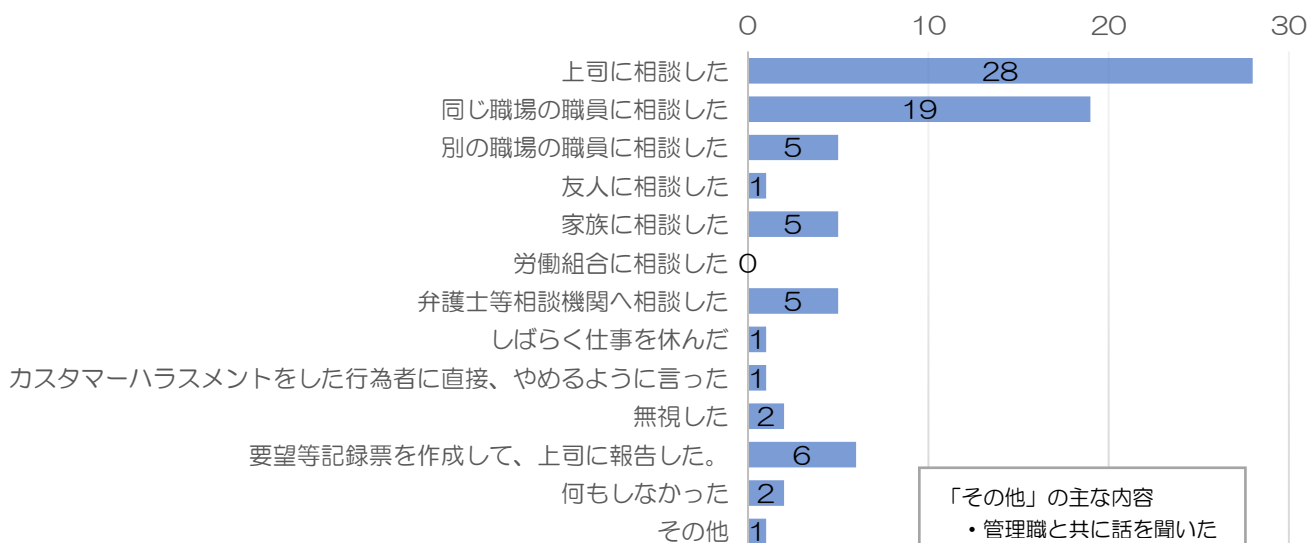


Q. あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、カスタマーハラスメントをした人は、どのような立場の人ですか。(複数回答)(回答数=38)

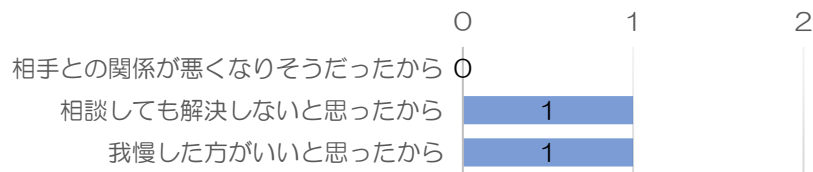


(4) カスタマーハラスメントを受けたとった行動

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=76)

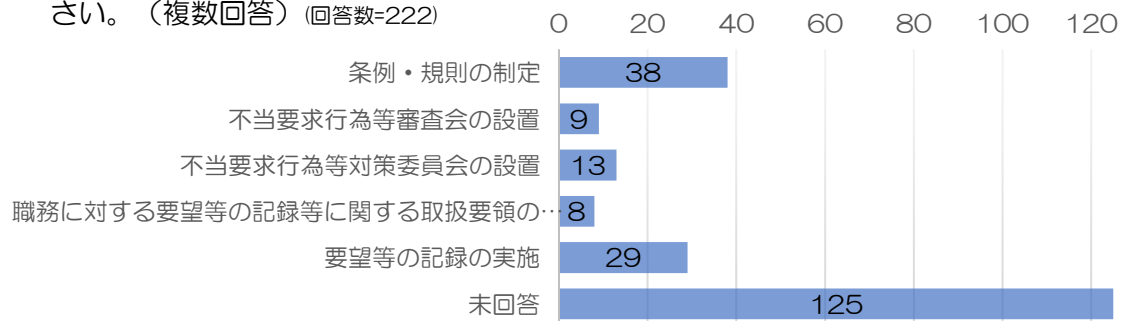


Q. ハラスメントを受けて「何もしなかった」のはなぜですか。（複数回答）（回答数=2）

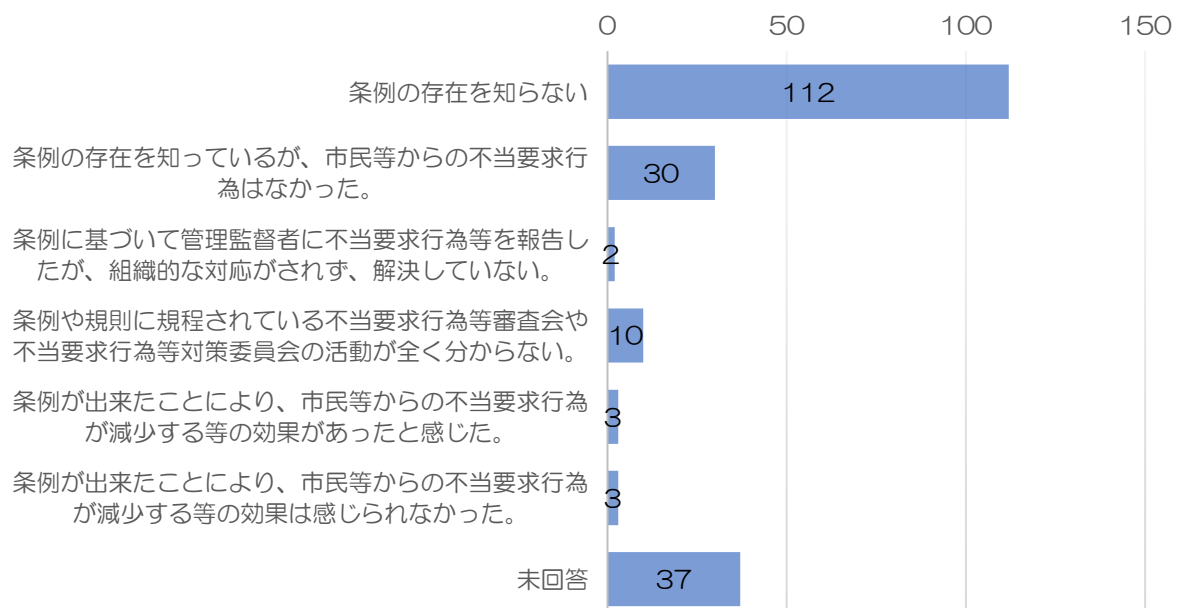


（５）本市の行っているカスタマーハラスメント対策について

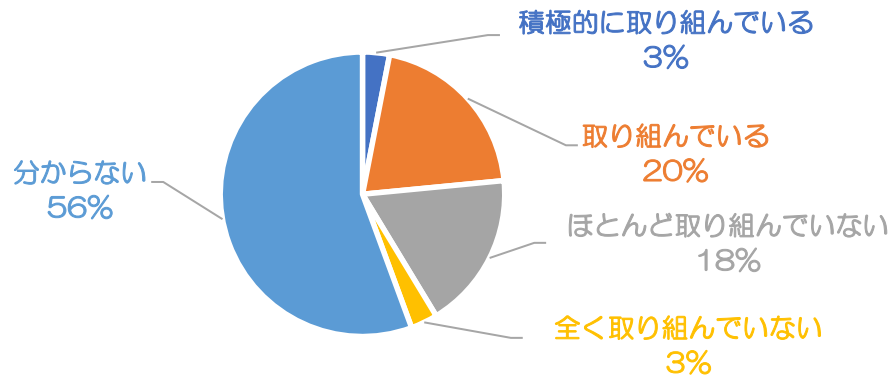
Q. 本市が行っているカスタマーハラスメント対策について知っているものを教えてください。（複数回答）（回答数=222）



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）（回答数=197）



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。（回答数=196）



（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）

保護者の不当な要求に対しては毅然とした対応が必要である。
実態把握、不当な要求への毅然とした対応
過剰な要求などに対しては、毅然と断ることができる雰囲気醸成するのが一番よいと思う。
学校電話の留守番電話機能設置
電話に出る前の録音メッセージ設置「この電話は録音されます・・・」や対応窓口の設置など他の市で行っていることからやっていただきたい
各校にカスハラ防止のボイスレコーダーを市費で設置
職員には記録をするように呼びかけている。その中で暴言等があった場合には警察対応も念頭においている。
スクールロイヤー的な専門家との連携。警察との連携。市内の学校すべてに留守番電話を設置。 （保護者からの電話が遅い時間にもかかってきており、遅い時間にかかってくる電話は大抵良くない知らせなので。通話の録音をしている旨のメッセージも入れて欲しい）
保護者と面談する際に弁護士さん等法律の専門家に立ち会ってもらえるようなしくみを作ってほしい。
担当者、部署がすぐに相談できるシステム。弁護士に相談できる機会
天理市のような、相談窓口の設置
教員の仕事をするうえではある程度しかたがないことだとは思いますが、保護者からの意見の緩衝となる機関や施設が必要だと感じた。
電話対応の外部委託や東京都のような積極的な対応を進めてほしい。
研修の実施をどの職員にも受けてもらえるようにする。オンデマンド配信などの活用が望ましい。
市長をはじめ、特に管理職の研修の徹底、直属の上司ではない方の面談などを積極的に実施する。
市役所にカスハラ防止のポスターがあるなら、各校にも設置

8. 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。

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組みを実施すると共に、法務専門官による研修やハラスメントに関する相談の受付を実施します。

防犯設備（防犯カメラ設置）と記録システム（音声記録）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、整備をすすめます。また、全校に電話の自動応答システムを導入し、業務時間外の職員対応を減らすとともに、録音案内をすることにより、電話によるカスタマーハラスメントの抑止に努めます。