

ハラスメントに関するアンケート調査

<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

<調査対象者>

檜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）

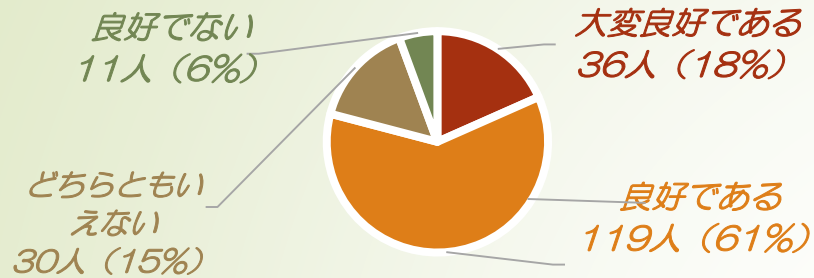
<対象者数>

948人（12月1日時点） <回答者196人、回答率20.7%>

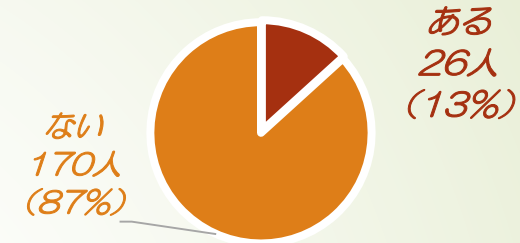
<調査実施期間>

令和7年12月8日～令和7年12月21日

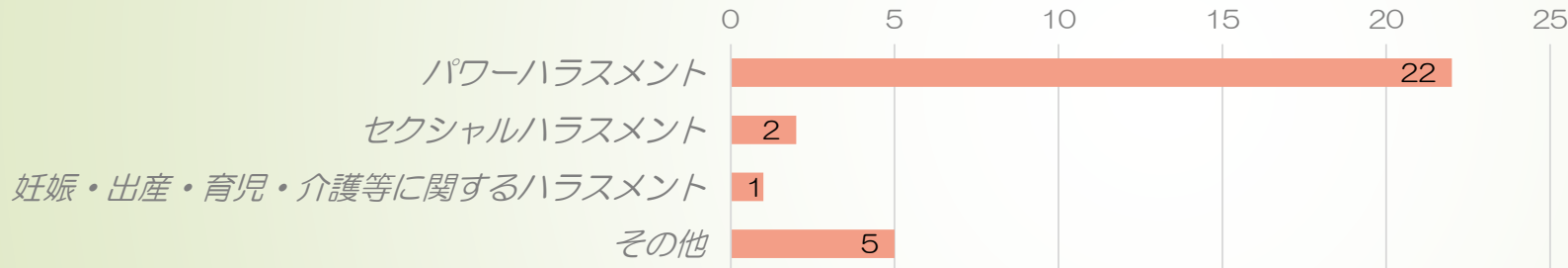
Q. 現在の職場の人間関係について、
どのように感じているか。(回答数=196)



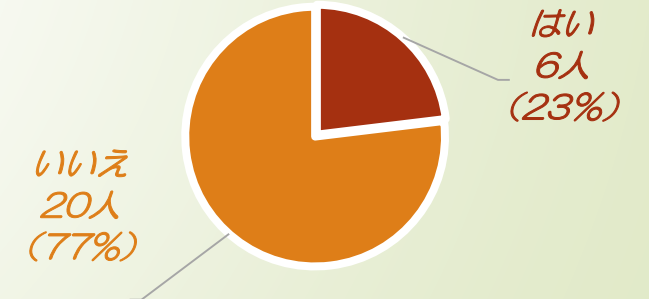
Q. ハラスメントを受けたと感じた
ことはありますか。(回答数=196)



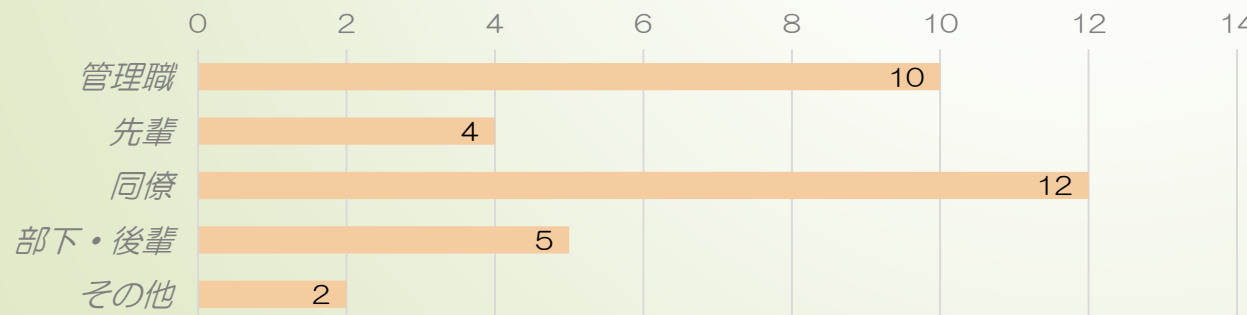
Q. それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答) (回答数=30)



Q. 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)

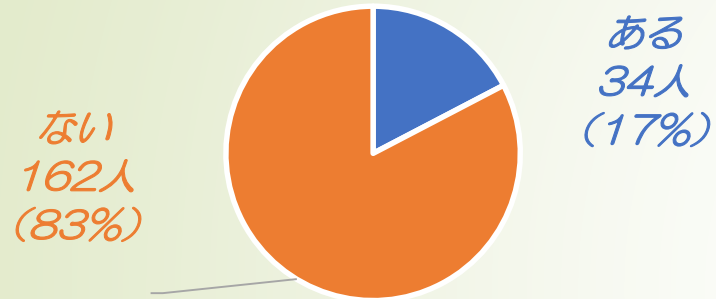


Q. ハラスメントと思われる行為をした人は、どのような立場の人ですか。
(複数回答) (回答数=33)

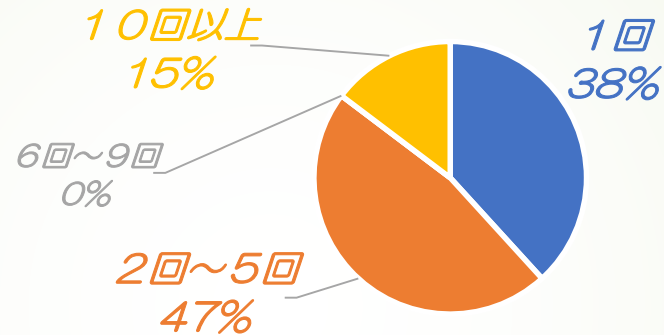


カスタマーハラスメントについて

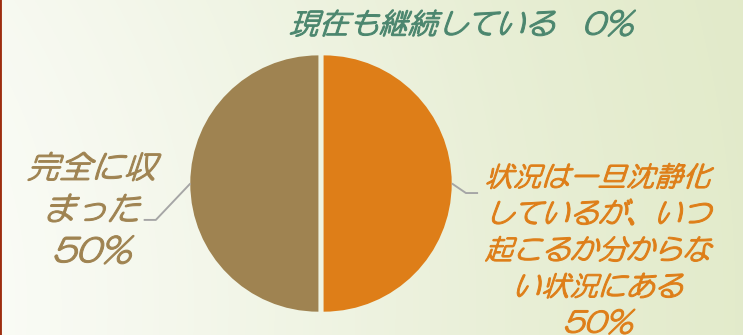
Q. カスタマーハラスメントを受けたと感じたことはありますか。（回答数=196）



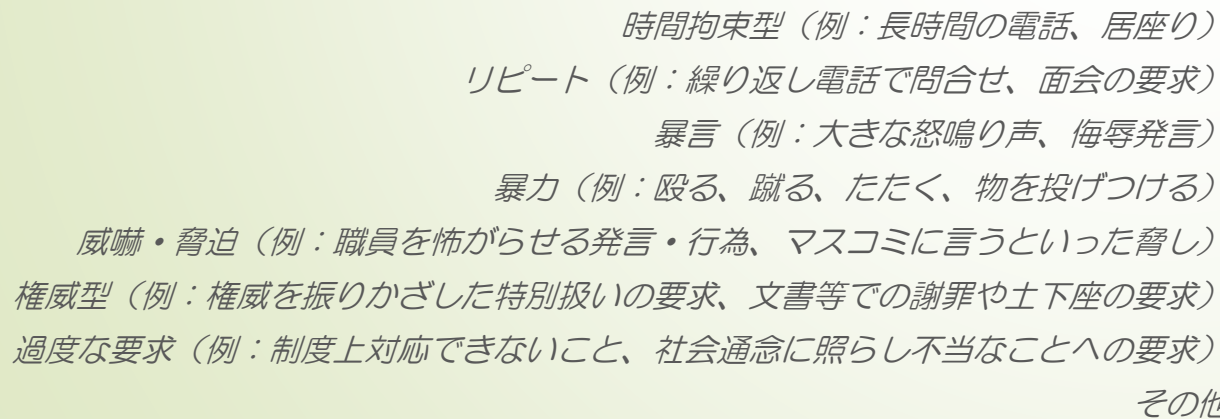
Q. 受けたと感じた回数は。（回答数=34）



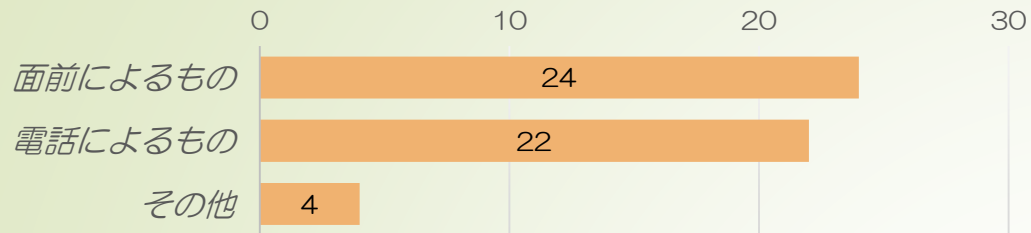
Q. 現在も続いているものがありますか。（回答数=34）



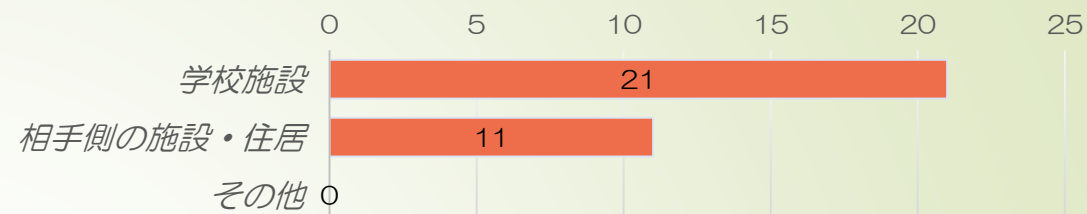
Q. それはどのような行為でしたか。（複数回答）（回答数=98）



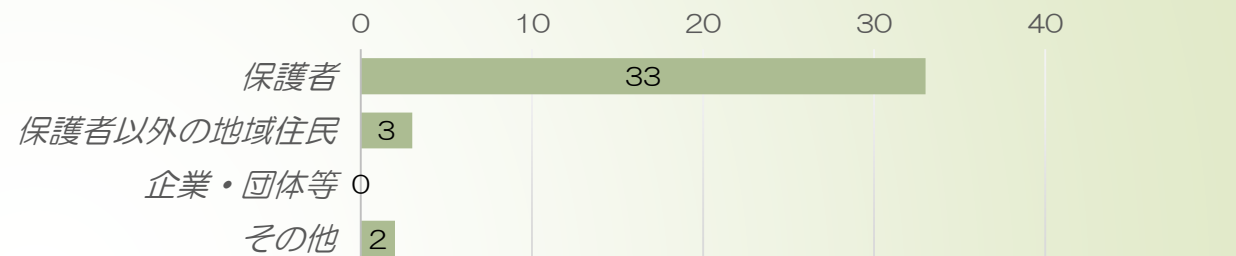
Q. それはどのような方法でしたか。（複数回答）（回答数=50）



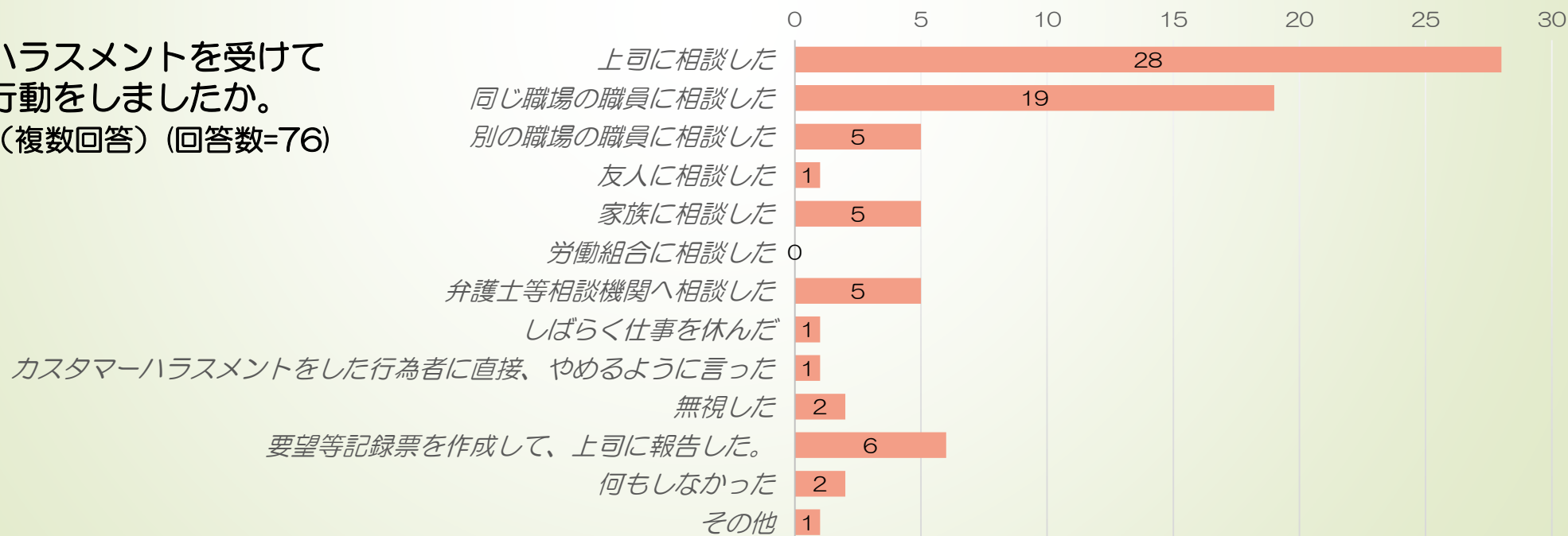
Q. 面前によるカスタマーハラスメントを受けた場所はどこですか。（複数回答）（回答数=32）



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）



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）



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

教員の仕事をする上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

【ハラスメントに関する取組】

- ハラスメントの防止のための研修や、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。
- 法務専門官による研修の実施やハラスメントに関する相談を受け付けています。
- 防犯設備（防犯カメラ設置）と記録システム（音声記録）の整備を進めています。
- 令和8年度から全校に電話の自動応答システムの導入し、業務時間外の職員対応をなくすとともに、録音の案内をしています。