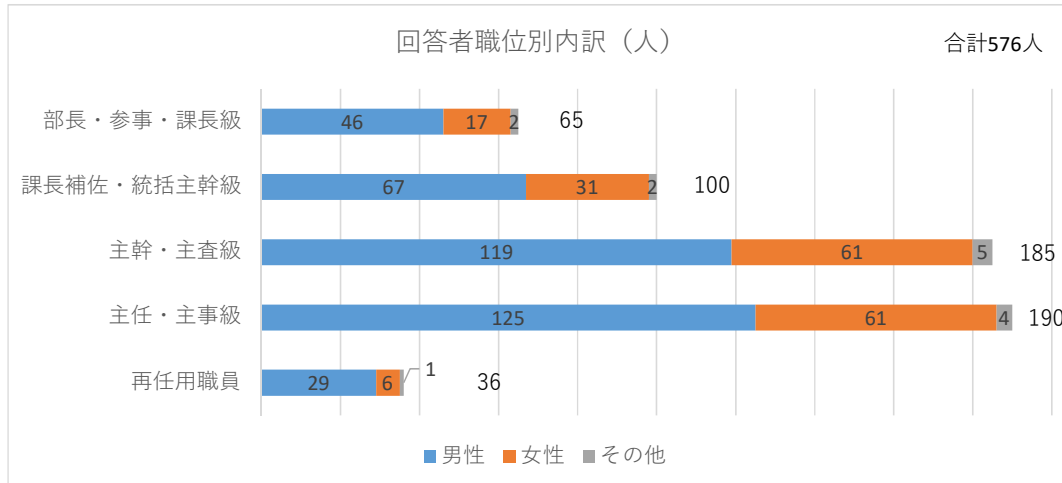


「ハラスメント」に係る職員アンケート調査集計結果

調査内容：「ハラスメント」に係る職員アンケート調査
 調査期間：令和5年7月3日(月)～12日(水)
 対象者数：733人(正職員、再任用職員。休職者等を除く。)
 回答者数：576人
 回答率：78.6%

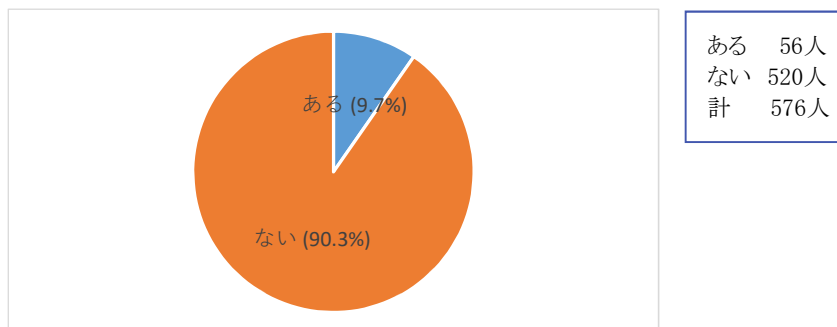
※各グラフの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合がある。



回答率は「部長・参事・課長級」が86.7%と最も高く、次いで「主任・主事級」79.8%、「主幹・主査級」78.4%となっている。

・課長補佐・統括主幹級75.8% ・再任用職員69.2%

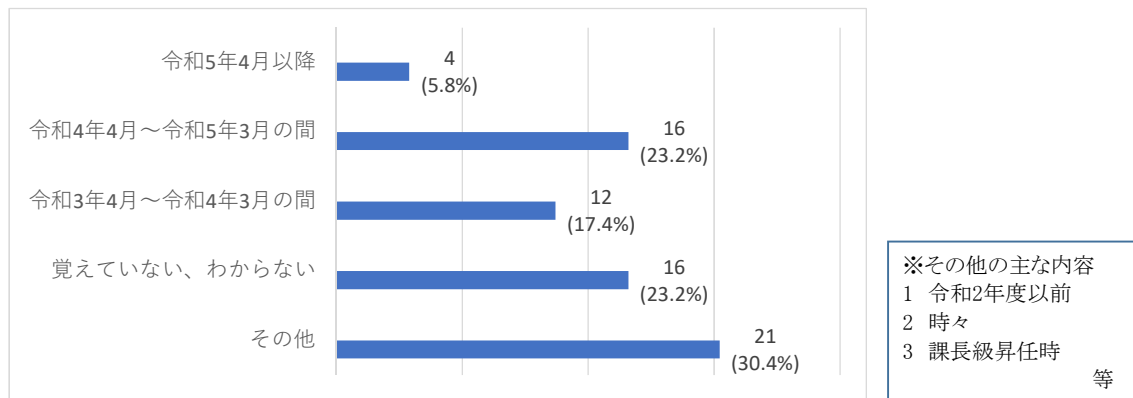
(問1)あなたは、市議会議員からハラスメントを受けたことがありますか



「ある」と回答した職員を職位別で比較すると「課長補佐・統括主幹級」が17.0%と最も高く、次いで「部長・参事・課長級」と「主幹・主査級」が10.8%と同率となっている。

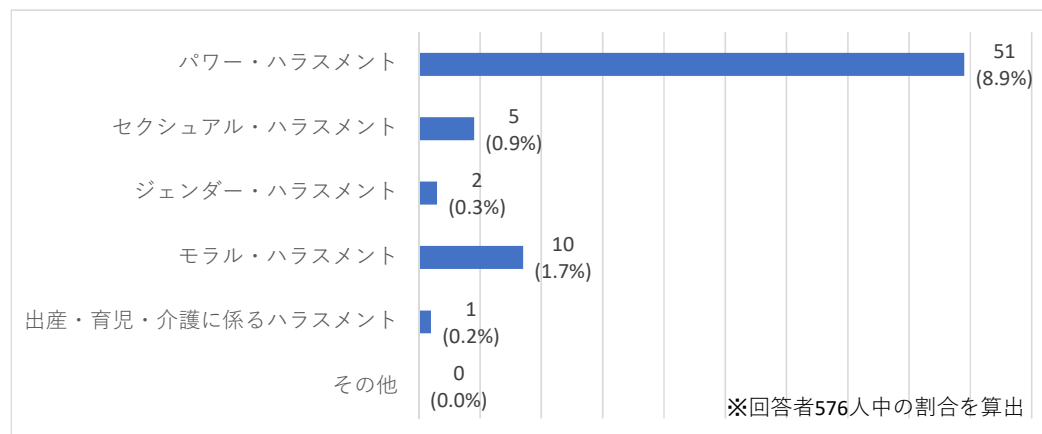
・再任用職員8.3% ・主任・主事級4.7%

(問2) そのハラスメント行為を受けたのはいつですか【複数回答可】

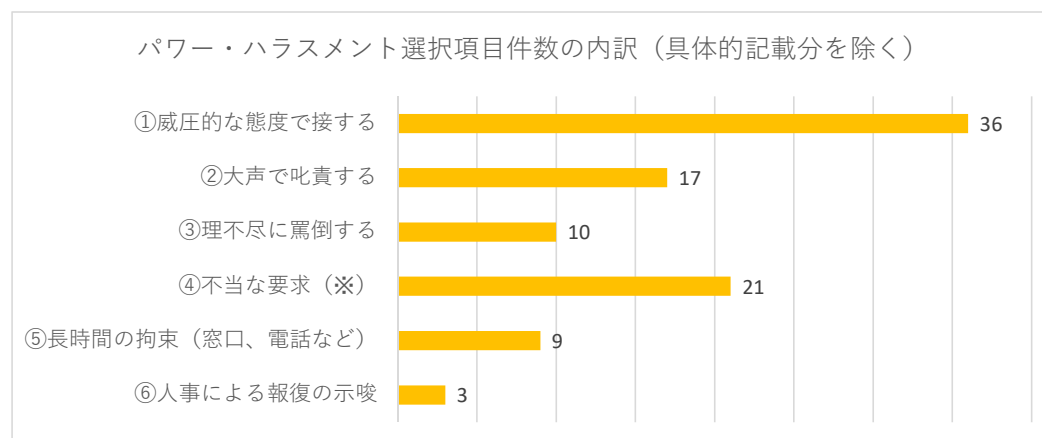


「その他」との回答が30.4%と最も多く、次いで「令和4年4月～令和5年3月の間」と「覚えていない、わからない」が23.2%で同率となっている。

(問3) どのようなハラスメント行為を受けましたか【複数回答可】



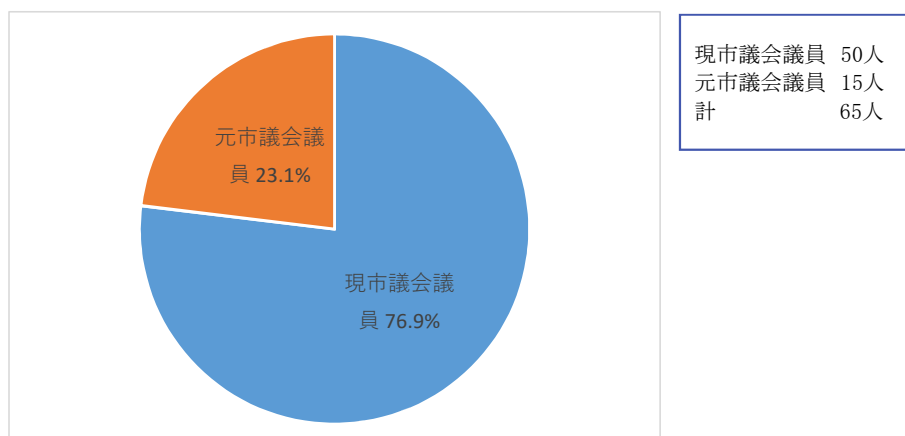
◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



※④について、スペースの都合で省略しているが、正式な表記は「④行政手続等に係る不当な要求(不当な手続の許可など)」となる。

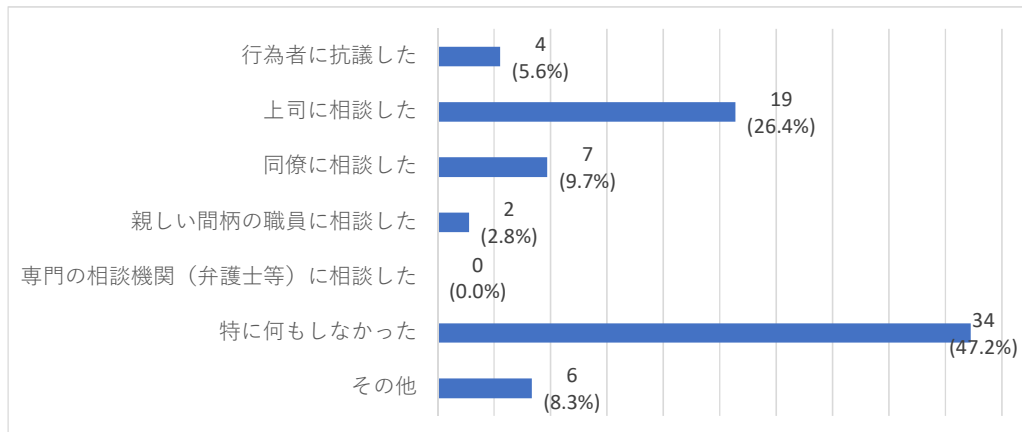
「パワー・ハラスメント」の割合が最も高く、回答のあったハラスメント件数全体の73.9%を占めている。「パワー・ハラスメント」のうち「①威圧的な態度で接する」との回答が最も高い。「セクシュアル・ハラスメント」を受けているとの回答割合は80%が女性である。

(問4) そのハラスメントは、誰から受けましたか【複数回答可】



「現市議会議員」との回答が全体の76.9%となっている。

(問5) そのハラスメントを受けた際、どのような対応をしましたか【複数回答可】

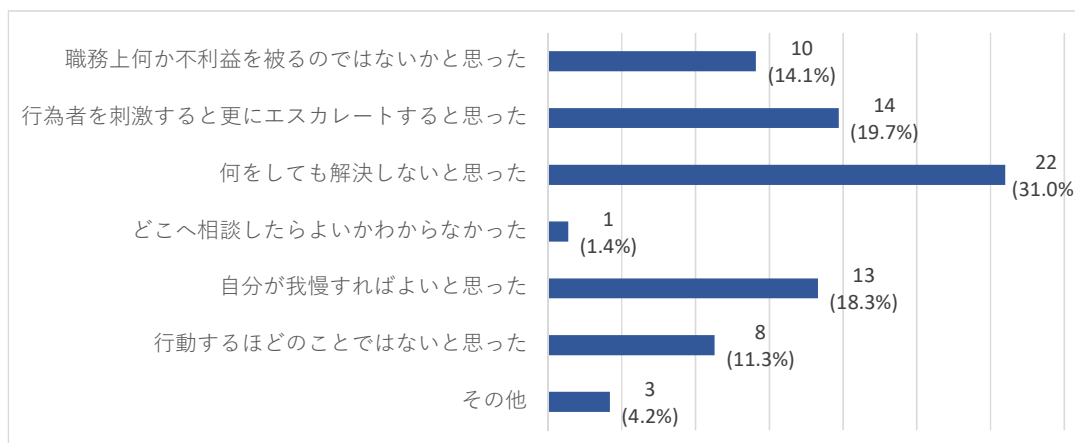


※その他の主な内容

- 1 関係所属に相談した
- 2 実行委員会で情報共有を図った
- 3 現市議会議員に相談した 等

「特に何もなかった」との回答が47.2%と最も高く、次いで「上司に相談した」26.4%となっている。

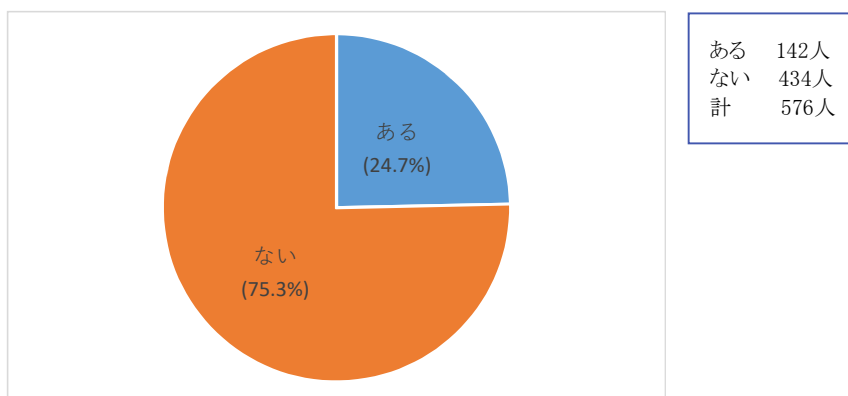
**(問6) ※(問5)で「特に何もしなかった」と答えた方のみ回答してください
何もしなかったのはなぜですか【複数回答可】**



※その他の主な内容
 1 そうい議員もいるので仕方ないと思った
 2 上司が同席していたため 等

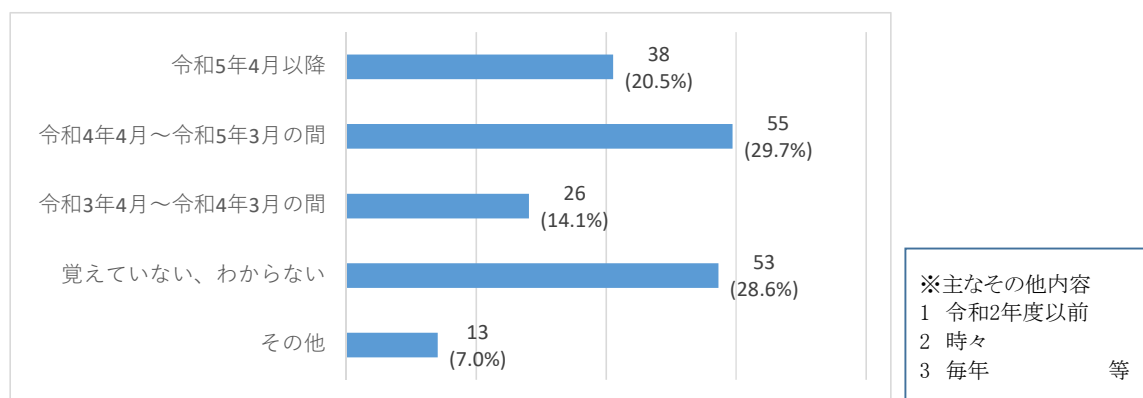
全体のうち「何をしても解決しないと思った」「自分が我慢すればよいと思った」の回答で、ほぼ半数を占めている。

(問7) あなたは、自分以外の職員が市議会議員からハラスメントを受けているのを見たり、聞いたことがありますか



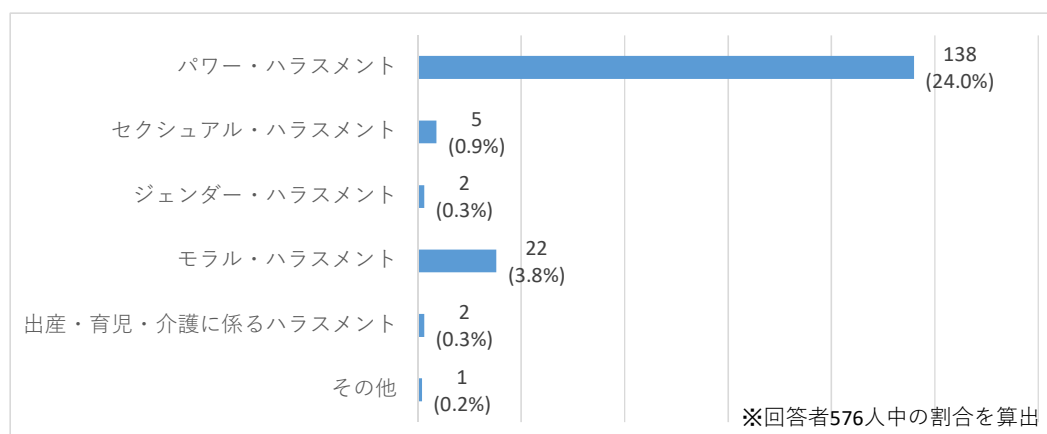
「ある」との回答が全体の24.7%となっており、問1の「受けたことがある」との回答と比較すると、15.0%高い。

(問8) そのハラスメント行為を見聞きしたのはいつですか【複数回答可】

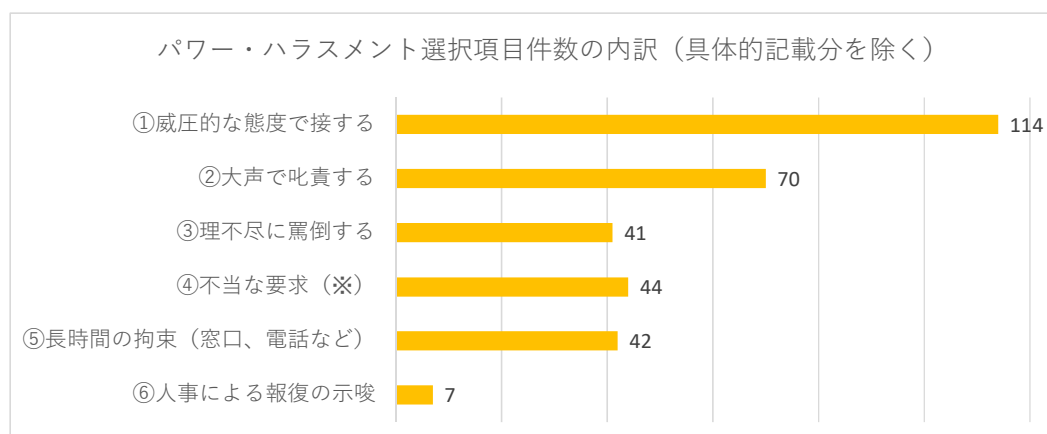


「令和4年4月～令和5年3月の間」との回答が全体の29.7%と最も多く、次いで「覚えていない、わからない」の28.6%となっている。

(問9) どのようなハラスメント行為を見聞きしましたか【複数回答可】



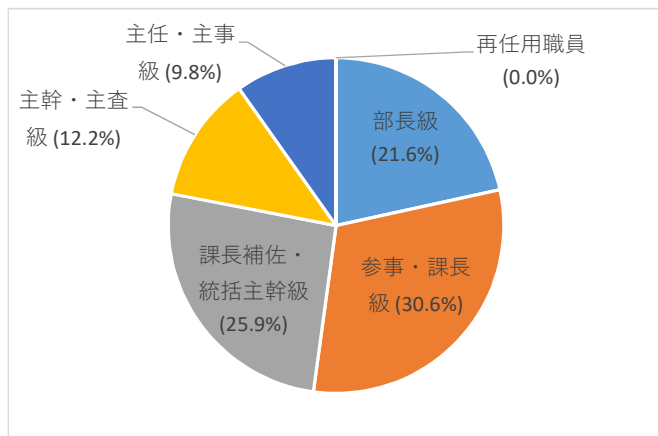
◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



※④について、スペースの都合で省略しているが、正式な表記は「④行政手続に係る不当な要求(不当な手続の許可など)」となる。

「①威圧的な態度で接する」との回答が114件と最も多く、次いで「②大声で叱責する」の70件となっている。

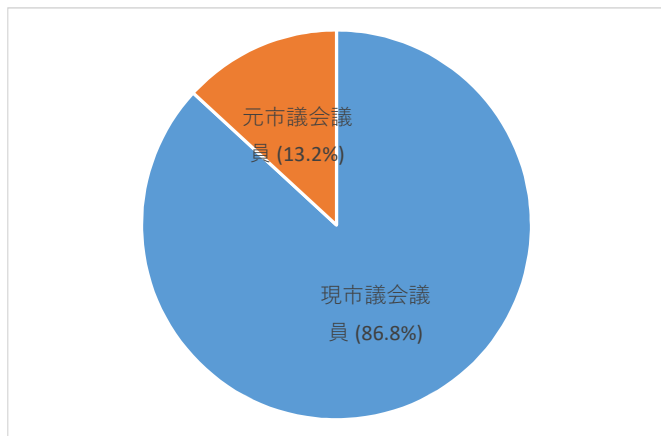
(問10) そのハラスメント行為を受けたのは、どの職位の職員ですか【複数回答可】



部長級	55人
参事・課長級	78人
課長補佐・統括主幹級	66人
主幹・主査級	31人
主任・主事級	25人
再任用職員	0人
計	255人

課長補佐・統括主幹級以上の職員で全体の78.1%に上り、管理職級職員が受けた割合が高い。

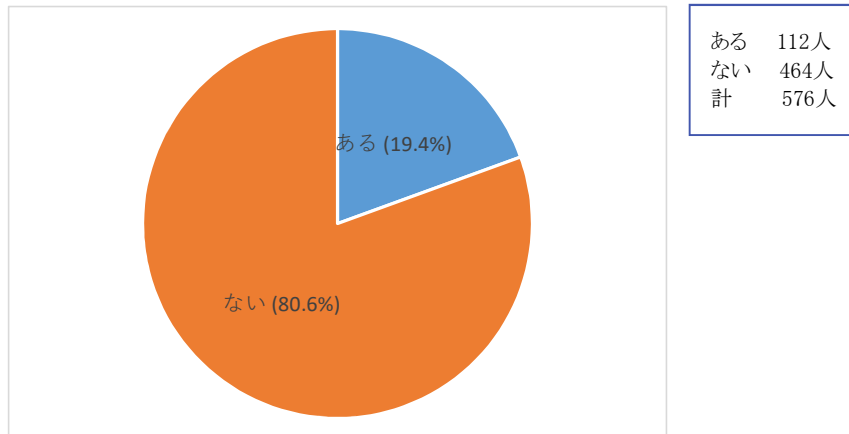
(問11) そのハラスメントは、誰からありましたか【複数回答可】



現市議会議員	132人
元市議会議員	20人
計	152人

「現市議会議員」の割合が86.8%となっている。

(問12) 令和3年4月以降、議員対応において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験はありますか

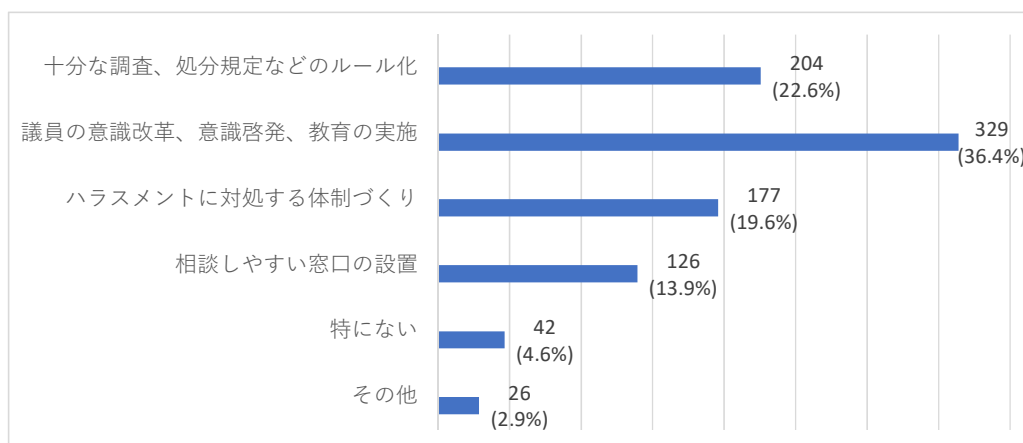


※言動や行為の概要は別添のとおり

「ある」と回答した職員を職位別で比較すると、「部長・参事・課長級」が33.8%と最も高く、次いで「課長補佐・統括主幹級」の25.0%となっている。

・主任・主事級17.4% ・主幹・主査級16.2% ・再任用職員5.6%

(問13) 市議会議員からのハラスメント防止のために、望むことは何ですか【複数回答可】

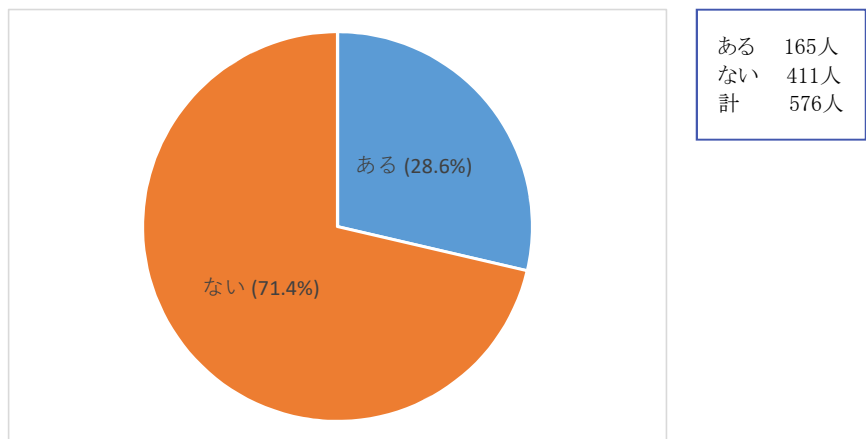


※その他の主な内容

- 1 執務室内への立入制限等のルール整備、録音録画のできる環境整備
- 2 議員からの要望提出に係るルール化
- 3 ハラスメント行為を市民に公表する。
- 4 第三者機関による通報窓口等の設置

「議員の意識改革、意識啓発、教育の実施」が36.4%と最も高く、次いで「十分な調査、処分規定などのルール化」の22.6%となっている。

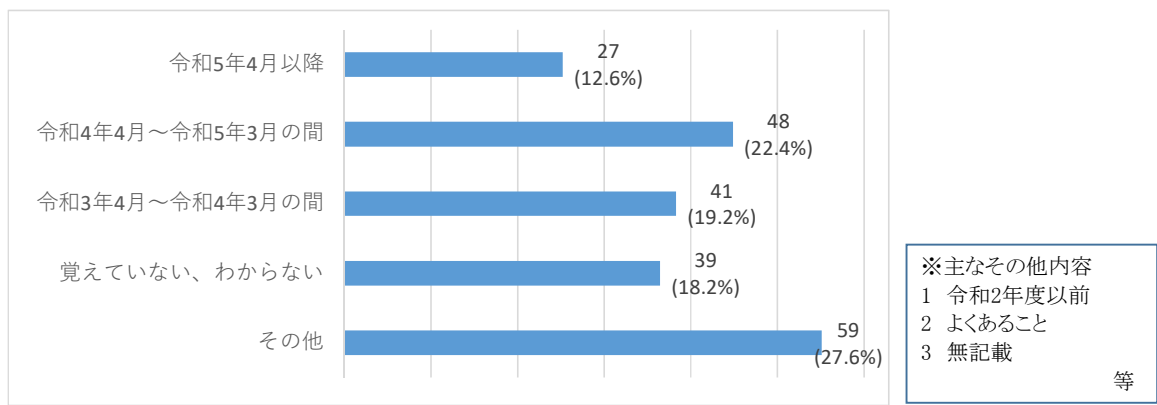
(問14)あなたは、職場等において市職員(市長、教育長、監査委員、農業委員その他非常勤特別職(以下「特別職」という)を含む)からハラスメントを受けたことがありますか



「ある」と回答した職員を職位別に比較すると「課長補佐・統括主幹級」がの37.0%と最も高く、次いで「部長・参事・課長級」と「主幹・主査級」の29.2%が同率となっている。

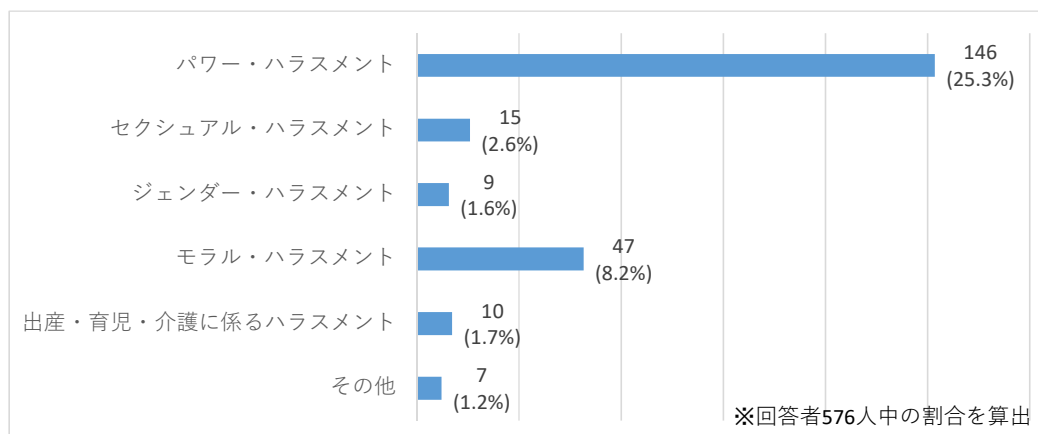
- ・再任用職員27.8%
- ・主任・主事級23.7%

(問15)そのハラスメント行為を受けたのはいつですか【複数回答可】

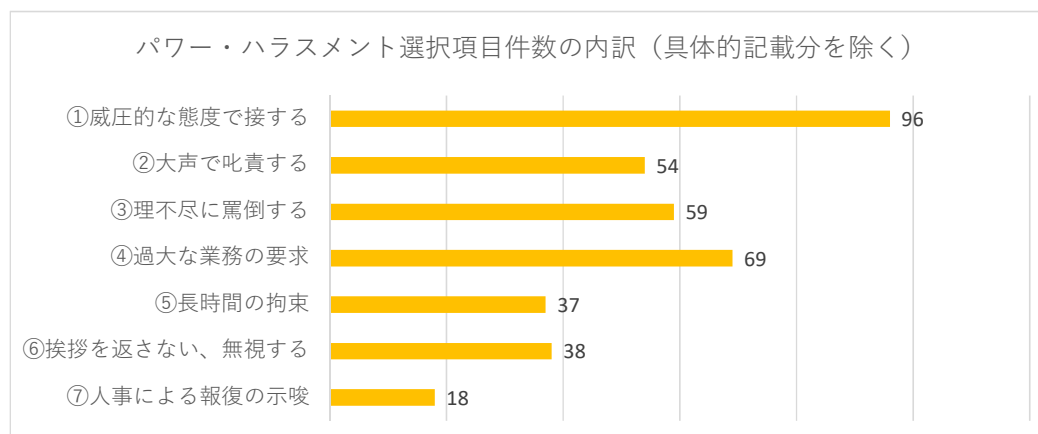


「その他」との回答が全体の27.6%と最も多く、次いで「令和4年4月～令和5年3月の間」の22.4%となっている。

【問16】どのようなハラスメント行為を受けましたか【複数回答可】

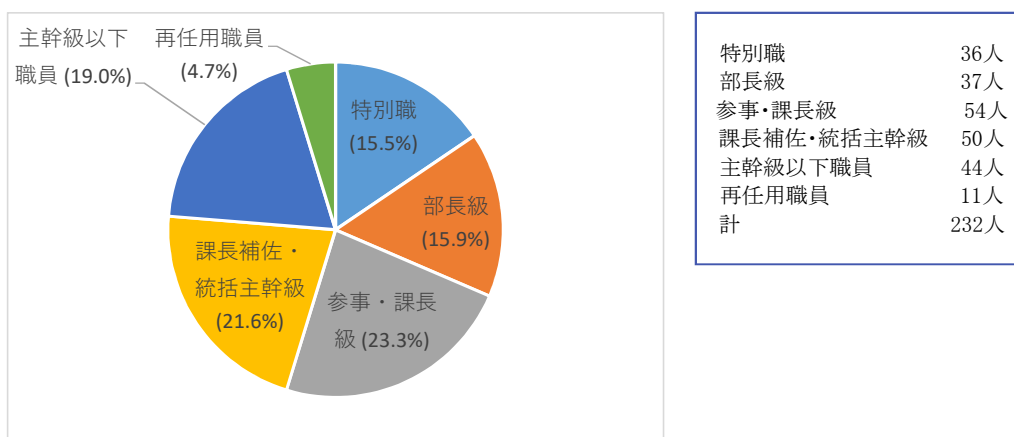


◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



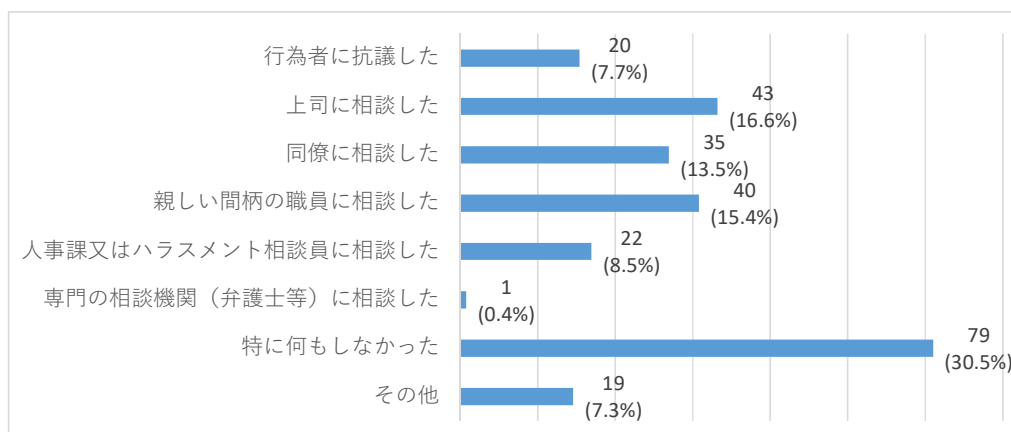
「パワー・ハラスメント」の割合が最も高く、回答のあったハラスメント件数の62.4%を占めており、次いで「モラル・ハラスメント」の8.2%となっている。「パワー・ハラスメント」の内訳として「①威圧的な態度で接する」、「④過大な業務の要求」が多い。

【問17】そのハラスメントは、誰から受けましたか【複数回答可】



全体のうち「参事・課長級」が23.3%と最も多く、次いで「課長補佐・統括主幹級」の21.6%となっている。

(問18) そのハラスメントを受けた際、どのような対応をしましたか【複数回答可】

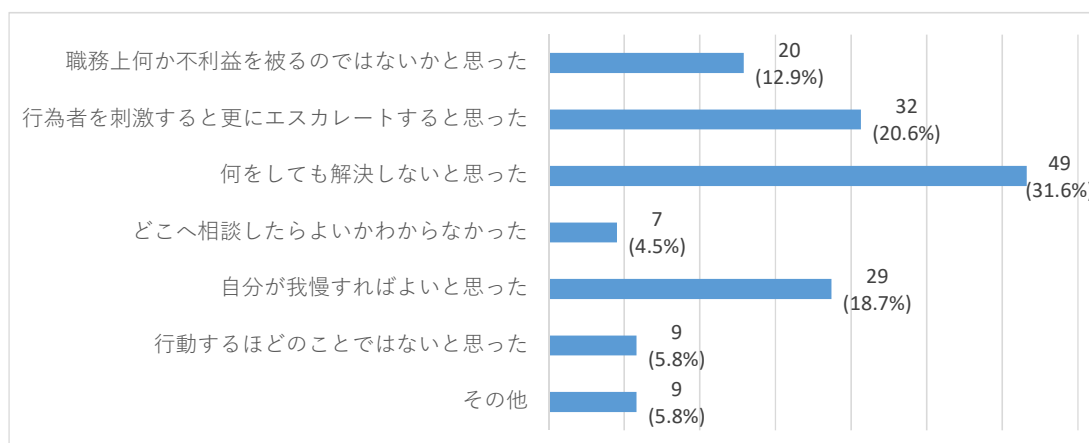


※その他の主な内容

- 1 産業医に相談した
- 2 主治医(精神科)に相談、通院した
- 3 職員組合へ相談した 等

「特に何もなかった」との回答が最も多く、全体の30.5%となっている。

**(問19) ※(問18)で「特に何もなかった」と答えた方のみ回答してください
何もなかったのはなぜですか【複数回答可】**

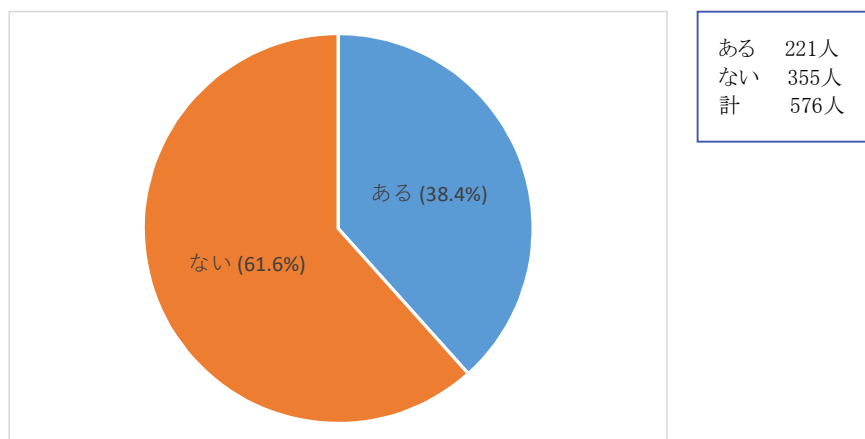


※その他の主な内容

- 1 行為者から報復を受けるおそれがあるため
- 2 自分の至らなさが原因だが、助言に当たり言い方や態度を改善して欲しい
- 3 相手は特別職であり自分が声をあげることで直属の上司に迷惑をかけたと思った 等

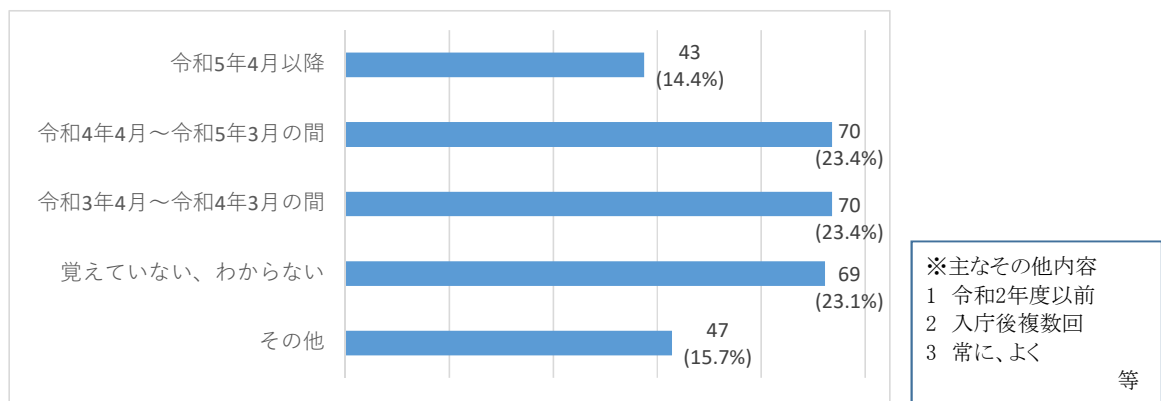
「何をしても解決しないと思った」との回答が31.6%と最も高い。「職務上不利益を被ると思った」、「行為者を刺激するとさらにエスカレートすると思った」など、行為者との関係性を危惧する回答が33.5%を占めている。

(問20)あなたは、自分以外の職員が職場等において市職員(特別職を含む)からハラスメントを受けているのを見たり、聞いたりしたことがありますか



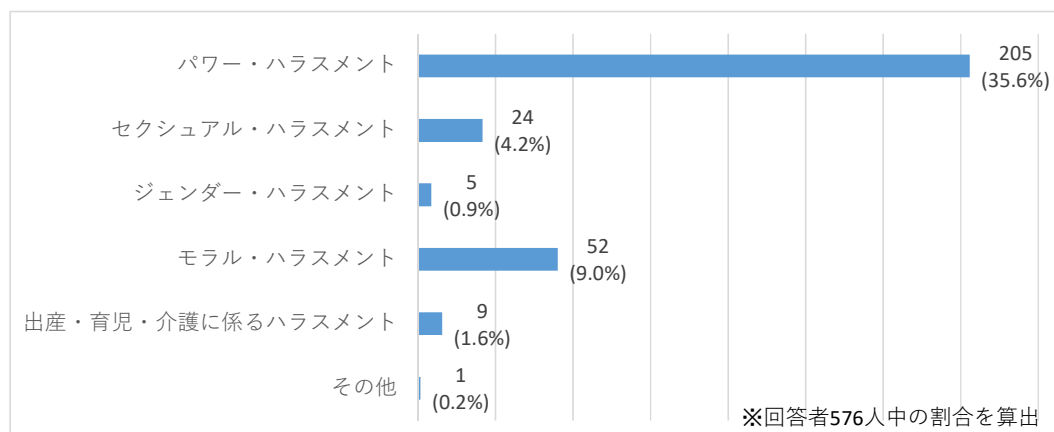
「ある」との回答が全体の38.4%となっており、問14の「受けたことがある」との回答と比較すると、9.8%高い。

(問21)そのハラスメント行為を見聞きしたのはいつですか【複数回答可】

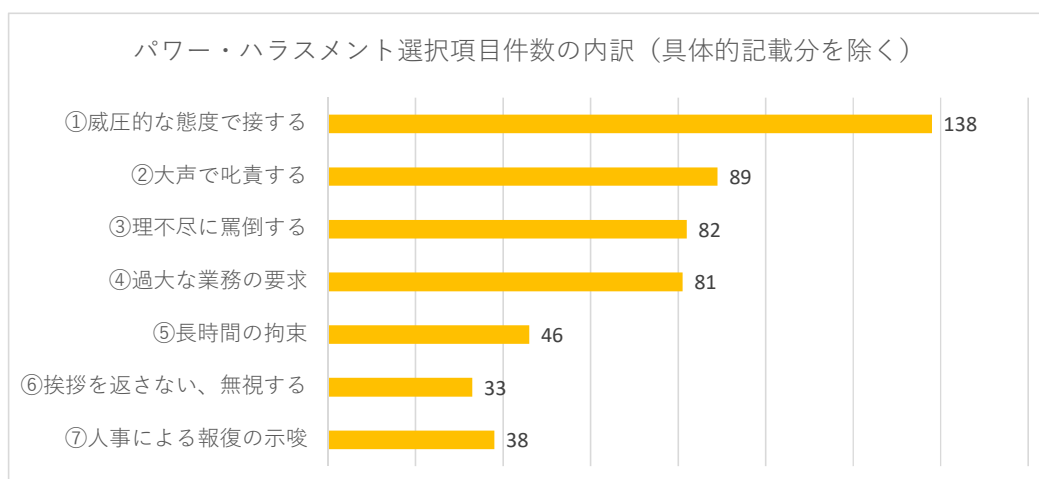


「令和3年4月～令和4年3月の間」と「令和4年4月～令和5年3月の間」との回答が全体の46.8%となっており、次いで「覚えていない、わからない」の23.1%となっている。

(問22)どのようなハラスメント行為を見聞きましたか【複数回答可】

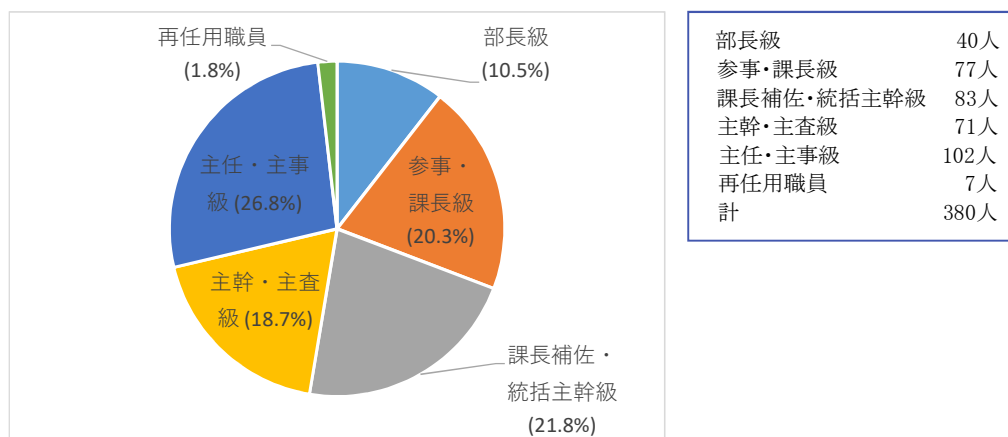


◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



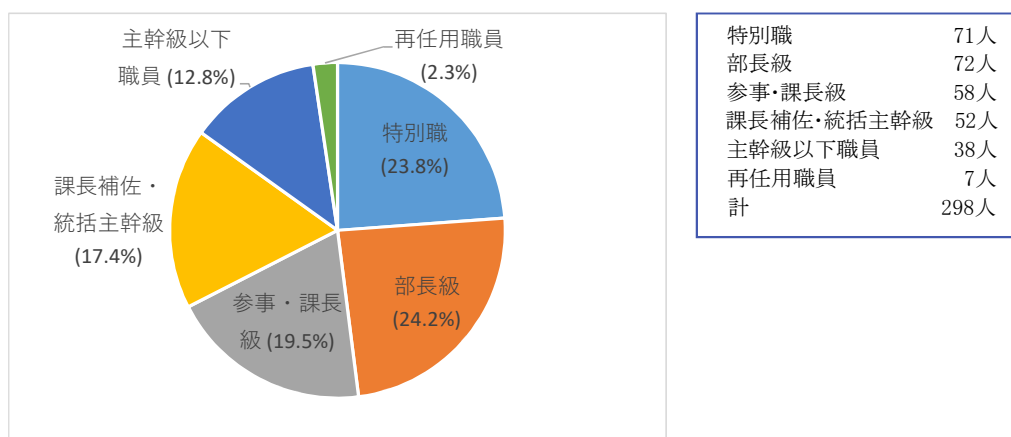
「パワー・ハラスメント」と「モラル・ハラスメント」で、回答のあったハラスメント件数全体の86.8%を占めている。「パワー・ハラスメント」の中で「①威圧的な態度で接する」が138件と最も多く、「②大声で叱責する」、「③理不尽に罵倒する」、「④過大な業務の要求」が各80～90件程度であり、比較的高い水準となっている。

(問23) そのハラスメント行為を受けたのは、どの職位の職員ですか【複数回答可】



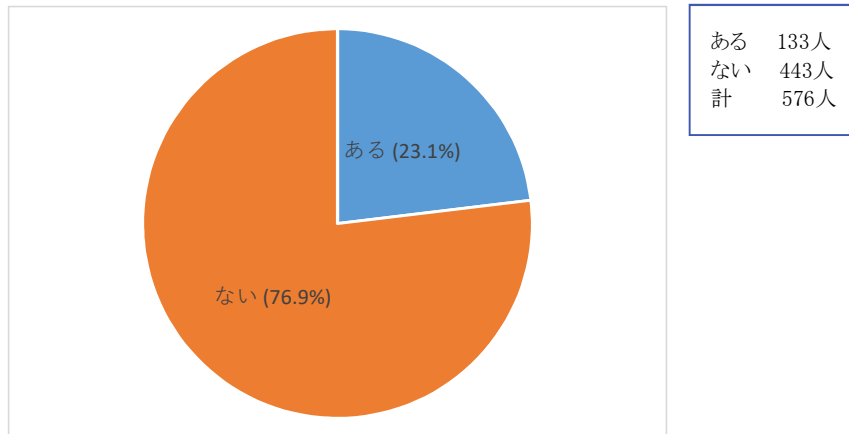
全体のうち「主任・主事級」が26.8%と最も多く、次いで「課長補佐・統括主幹級」の21.8%となっている。

(問24) そのハラスメントは、誰からありましたか【複数回答可】



「特別職」を含め、「課長補佐・統括主幹級」以上の職員が全体の84.9%を占めている。

(問25) 令和3年4月以降、職員間において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験はありますか

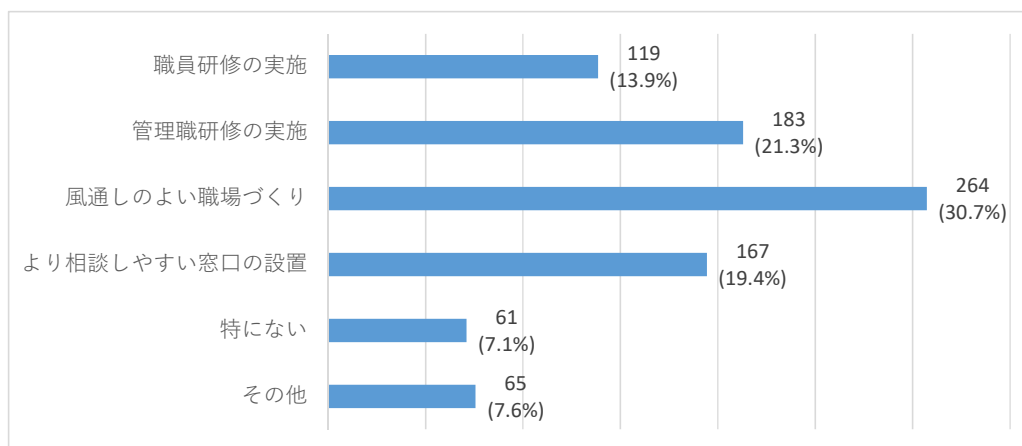


※言動や行為の概要は別添のとおり

「ある」と回答した職員を職位別で比較すると、「課長補佐・統括主幹級」が31.0%と最も高く、次いで「主幹・主査級」の23.8%となっている。

・部長・参事・課長級23.1% ・主任・主事級19.5% ・再任用職員16.7%

(問26) 職員間のハラスメント防止のために、望むことは何ですか【複数回答可】

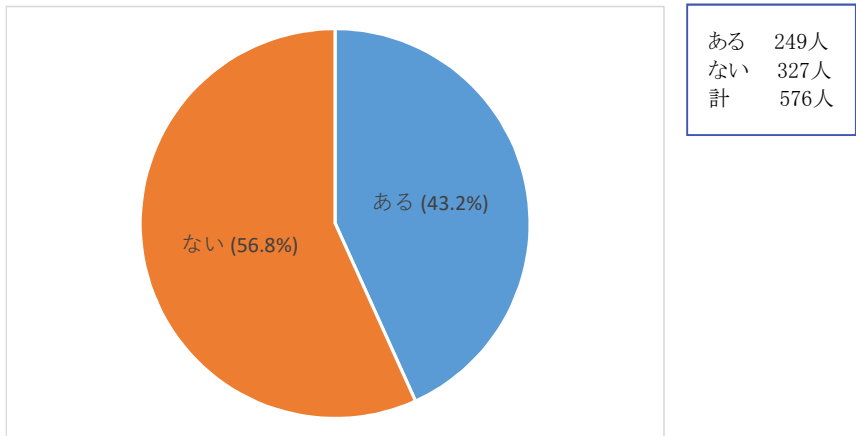


※その他の主な内容

- 1 ハラスメント行為者に対する厳正な処分
 - 2 ハラスメント行為者の意識改革を促す面談や注意喚起など、速やかな初期対応
 - 3 職員が積極的に仕事に取り組める環境の醸成
 - 4 適正な人員配置、人事評価
- 等

「風通しのよい職場づくり」が30.7%と最も多く、次いで「管理職研修の実施」の21.3%となっている。「その他」の中では、ハラスメント行為者に対する厳正な処分を求める回答が多い。

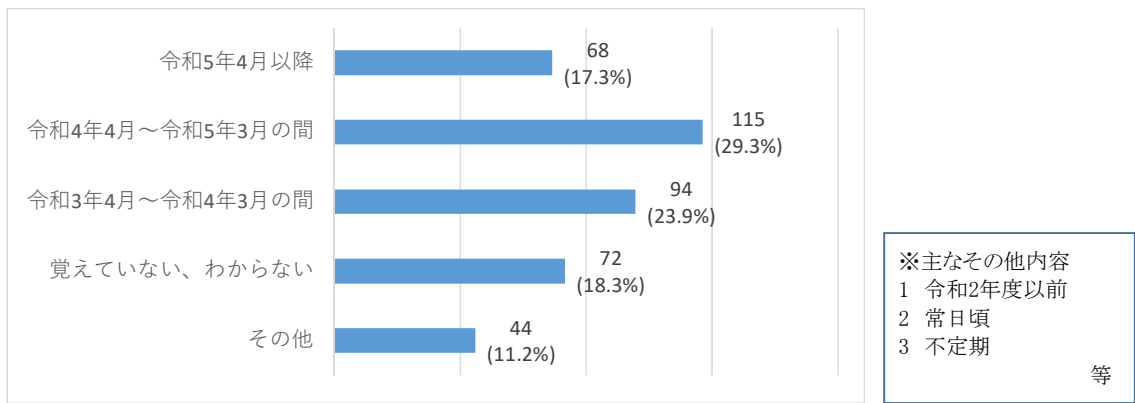
(問27)あなたは、職場等において市民等(業務に関係する団体の役員等を含む)からハラスメントを受けたことがありますか【複数回答可】



「ある」と回答した職員を職位別で比較すると「課長補佐・統括主幹級」が55.0%と最も高く、次いで「主幹・主査級」の43.2%となっている。

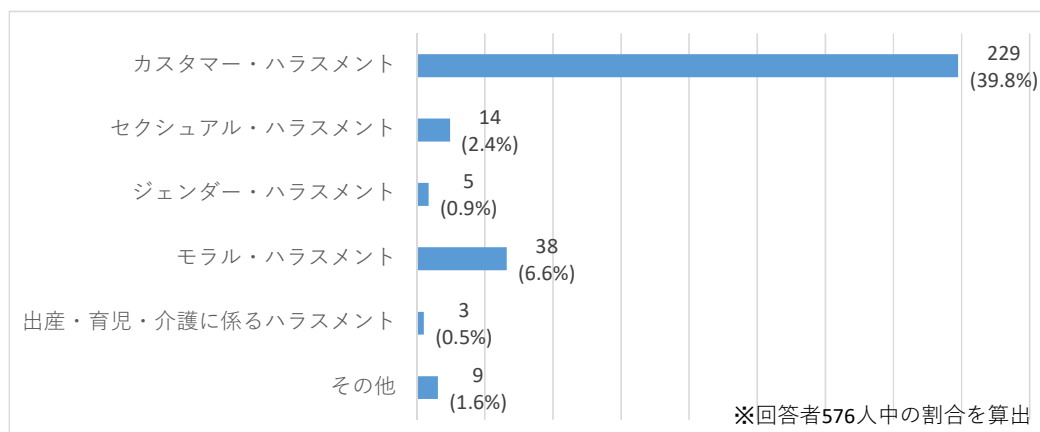
- ・主任・主事級40.5%
- ・部長・参事・課長級38.5%
- ・再任用職員33.3%

(問28)そのハラスメント行為を受けたのはいつですか【複数回答可】

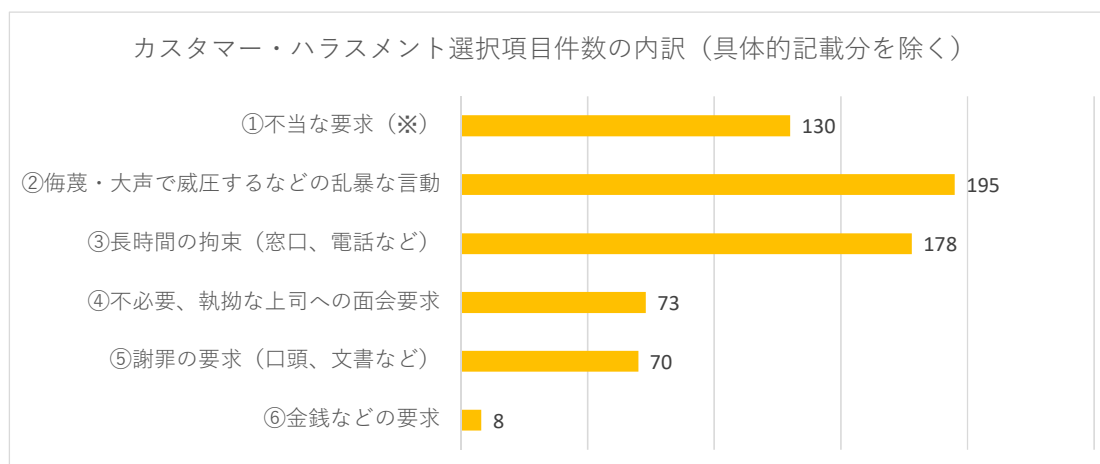


「令和3年4月～令和4年3月の間」、「令和4年4月～令和5年3月の間」、「令和5年4月以降」の合計回答が全体の70.5%となっており、次いで「覚えていない、わからない」の18.3%となっている。

(問29)どのようなハラスメント行為を受けましたか【複数回答可】



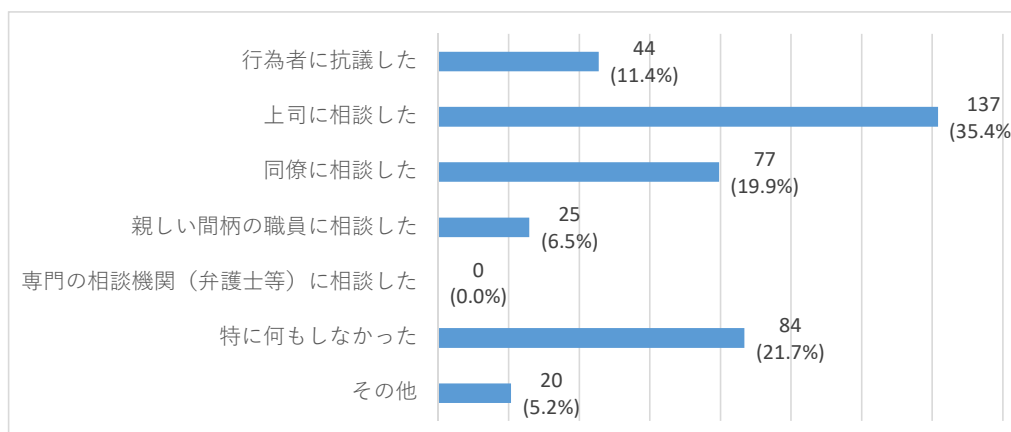
◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



※①について、スペースの都合で省略しているが、正式な表記は「①行政手続等に係る不当な要求(納税などの拒否、必要な手続の拒否、不当な手続の許可など)」となる。

「カスタマー・ハラスメント」が回答のあったハラスメント件数全体の76.8%を占め、次いで「モラル・ハラスメント」12.8%となっている。内訳としては「①不当な要求」、「②侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動」、「③長時間の拘束(窓口、電話など)」が503件と回答全体の7割を占めている。

(問30) そのハラスメントを受けた際、どのような対応をしましたか【複数回答可】

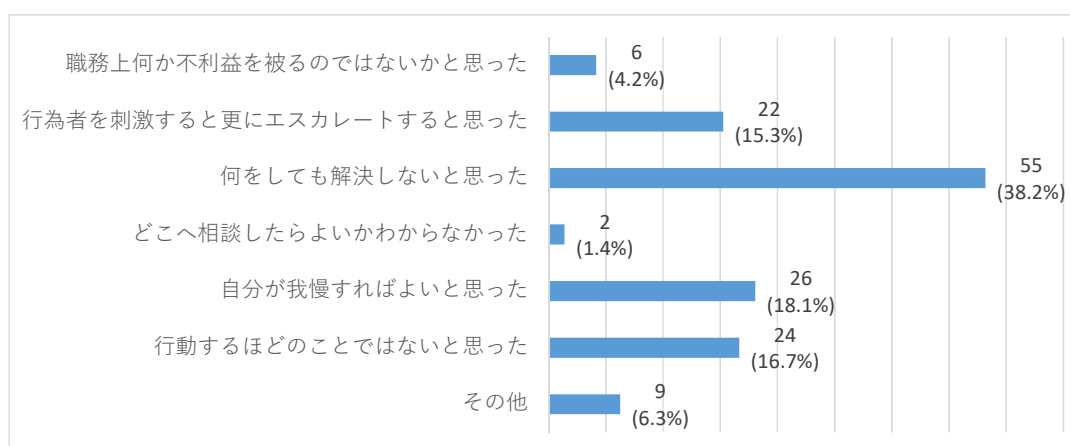


※その他の主な内容

- 1 上司に報告し、上司が対応
- 2 課内等で情報共有を図った
- 3 警察へ通報、相談した 等

「上司に相談した」、「同僚に相談した」との回答が55.3%を占めており、「特に何もしなかった」が21.7%となっている。

**(問31) ※(問30)で「特に何もしなかった」と答えた方のみ回答してください
何もしなかったのはなぜですか【複数回答可】**

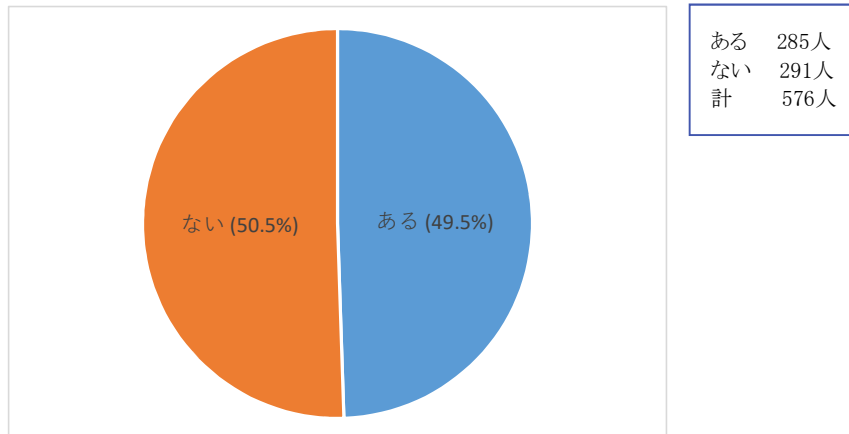


※その他の主な内容

- 1 相手の対応を変えることは困難であるため
- 2 誰が対応しても変わらないため 等

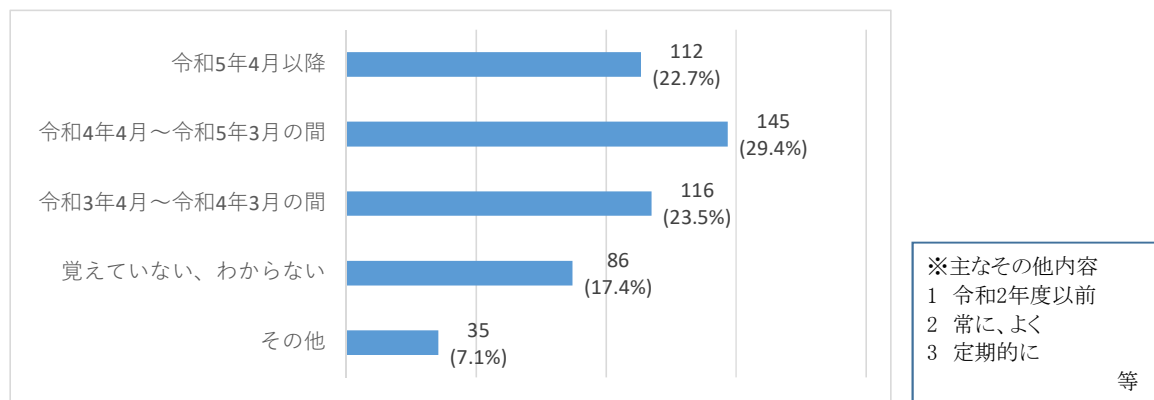
「何をしても解決しないと思った」との回答が38.2%と最も高く、次いで「自分が我慢をすればよいと思った」が18.1%、「行動するほどのことではないと思った」16.7%となっている。

(問32)あなたは、自分以外の職員が職場等において市民等(業務に関係する団体の役員等を含む)からハラスメントを受けているのを見たり、聞いたりしたことがありますか



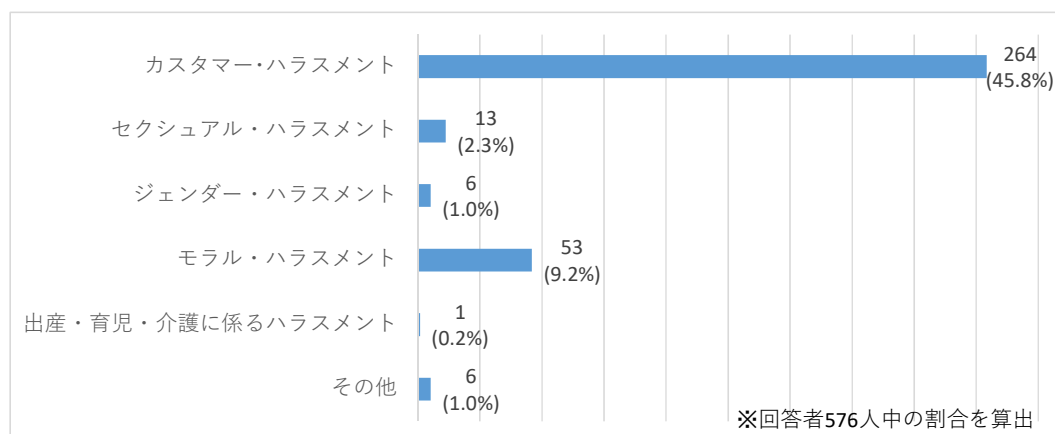
「ある」との回答が全体の49.5%となっており、問27の「受けたことがある」との回答と比較すると6.3%高い。

(問33)そのハラスメント行為を見聞きしたのはいつですか【複数回答可】

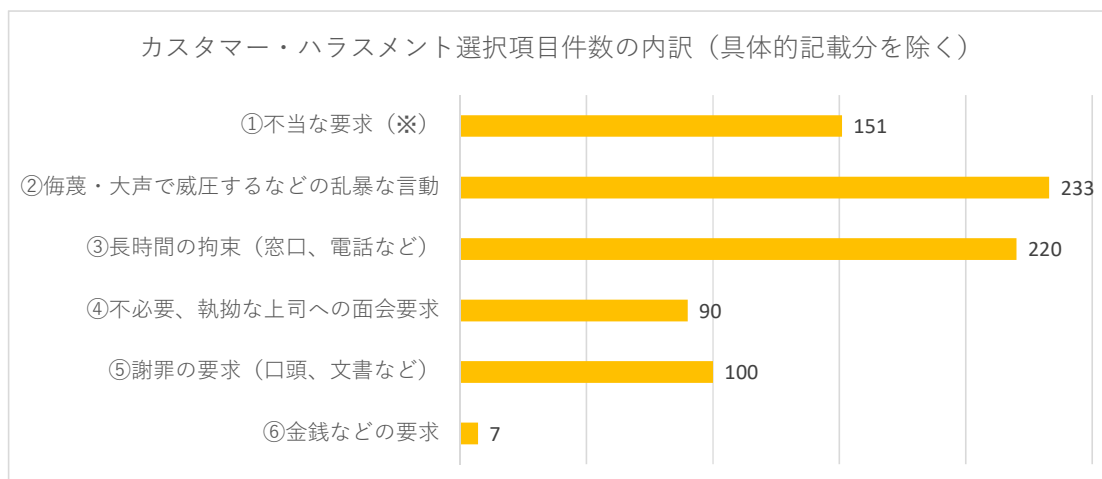


「令和4年4月～令和5年3月の間」との回答が最も多いが、ついで「令和3年4月～令和4年3月の間」、「令和5年4月以降」となっている。

〔問34〕どのようなハラスメント行為を見聞きましたか【複数回答可】



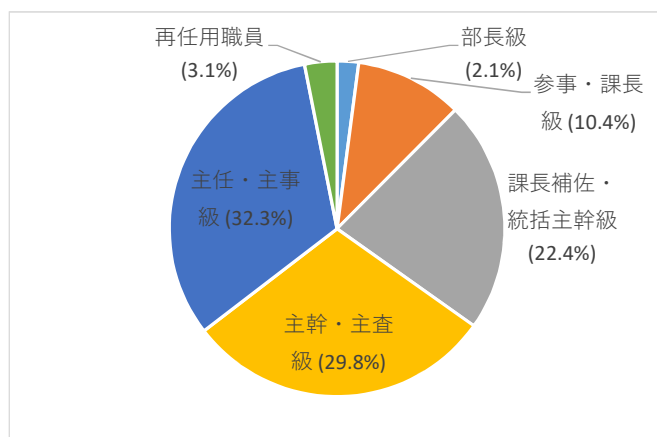
◇ハラスメント行為記載概要は別添のとおり



※①について、スペースの都合で省略しているが、正式な表記は「①行政手続等に係る不当な要求（納税などの拒否、必要な手続の拒否、不当な手続の許可など）」となる。

「カスタマー・ハラスメント」が最も多く、回答のあったハラスメント件数全体の77.0%を占め、内訳として「①不当な要求」、「②侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動」、「③長時間の拘束（窓口、電話など）」で504件と回答全体の7割を占めている。

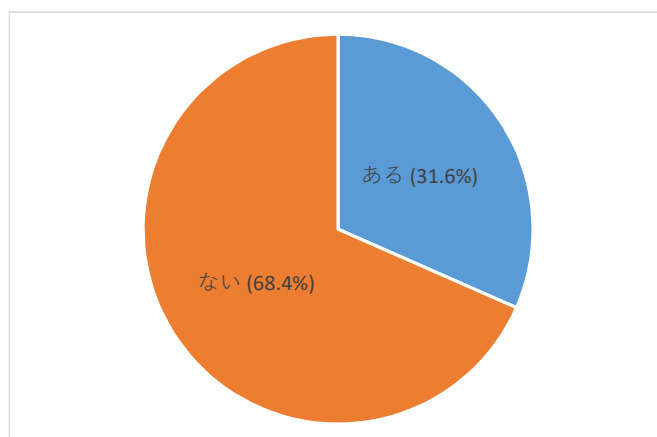
(問35) そのハラスメント行為を受けたのは、どの職位の職員ですか【複数回答可】



部長級	14人
参事・課長級	70人
課長補佐・統括主幹級	151人
主幹・主査級	201人
主任・主事級	218人
再任用職員	21人
計	675人

全体のうち「主任・主事級」が32.3%と最も多く、次いで「主幹・主査級」の29.8%となっている。

(問36) 令和3年4月以降、市民等への対応において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験はありますか



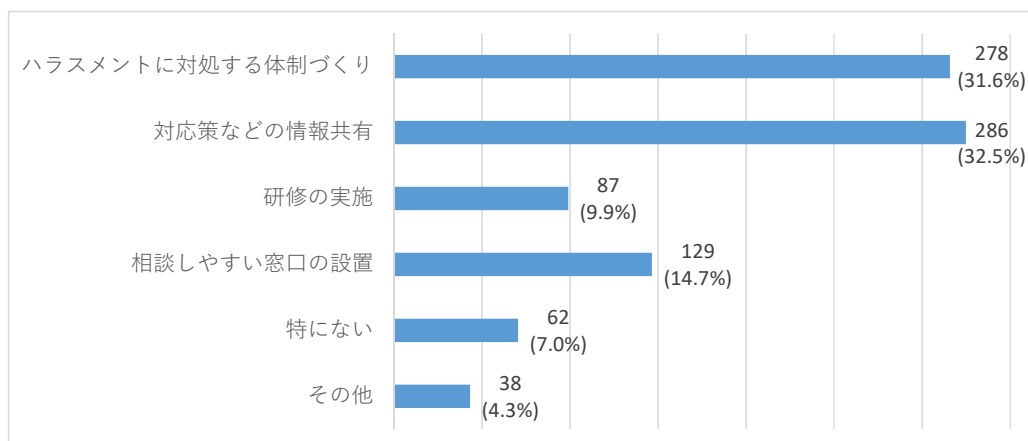
ある	182人
ない	394人
計	576人

※言動や行為の概要は別添のとおり

31.6%の職員が何らかのプレッシャーを感じた経験があると回答しており、職位別にみると「課長補佐・統括主幹級」が41.0%と最も高く、次いで「主幹・主査級」の33.5%となっている。

・部長・参事・課長級30.8% ・主任・主事級29.5% ・再任用職員8.3%

(問37)市民等からのハラスメント問題の解決のために、望むことは何ですか【複数回答可】



※その他の主な内容

- 1 不当要求しづらい環境整備
 - ・施設内、窓口等での映像や音声録画できるような防犯カメラの設置
 - ・電話入電時に「品質向上のため録音する」旨の自動音声設定と、通話録音実施
 - ・警備員を常設させる
 - ・警察関係者等や弁護士など、専門家による対応、応援体制の構築
- 2 市民に対する啓発の実施
 - ・ハラスメント行為に対して、市民や来庁者向けにポスターを掲示するなどの周知
- 3 不法な滞在や繰り返し行われるような悪質なケースについては、施設からの退去勧告の発動や、警察への通報などを積極的に実施するべき

等

「ハラスメントに対処する体制づくり」、「対応策などの情報共有」が全体の64.1%を占めており、その他においても、類似の意見が多い。

(問38)その他、ハラスメントに関する意見等があれば自由に記載してください

※その他意見は別添のとおり

【市議会議員からのハラスメント】

(問3) どのようなハラスメント行為を受けましたか
ハラスメント行為の概要(要約し、とりまとめて記載)

内容	件数
【バ】 理不尽な要求	9
【バ】 威圧的な発言・態度	3
【バ】 意に沿わない対応への恫喝	2
【セ】 酒席での酌の強要	1
【出産】 結婚・出産に関する無神経な発言	1
【モ】 執務スペースへの無断立ち入り	1
【セ】 体を密着される・抱きつかれる	1
【ジェ】 性別による仕事での差別	1

計19件

※凡例

- ・【バ】 パワー・ハラスメント
- ・【セ】 セクシュアル・ハラスメント
- ・【モ】 モラル・ハラスメント
- ・【ジェ】 ジェンダー・ハラスメント
- ・【出産】 出産・育児・介護に係るハラスメント
- ・【カ】 カスタマー・ハラスメント

【市議会議員からのハラスメント】

(問9) どのようなハラスメント行為を見聞きしましたか
ハラスメント行為の概要(要約し、とりまとめて記載)

内容	件数
【バ】 威圧的な発言・態度	11
【バ】 理不尽な要求	9
【バ】 意に沿わない対応への恫喝	4
【バ】 長時間の拘束	4
【バ】 予定外の勤務時間外対応	3
【バ】 大声での叱責	2
【出産】 結婚・出産に関する無神経な発言	1
【モ】 人格を否定する発言	1
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	1
【バ】 乱暴な言動・対応	1
【モ】 意地の悪い発言・態度	1
【バ】 イベント等への参加の強要	1
【モ】 プライベートな話をされる	1

計40件

【市議会議員からのハラスメント】

(問12) 令和3年4月以降、議員対応において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験がありますか(要約し、とりまとめて記載)

内容	件数
威圧的な発言・態度	29
執務スペースへの無断立ち入り	10

内容	件数
大声での叱責	10
長時間の拘束	6
理不尽な要求	6
理不尽な発言・罵倒・叱責	4
結婚・出産に関する無神経な発言	2
乱暴な言動・対応	2
意に沿わない対応への恫喝	1
予定外の勤務時間外対応	1

計71件

【職員間（特別職含む）のハラスメント】

（問16）どのようなハラスメント行為を受けましたか
ハラスメント行為の概要（要約し、とりまとめて記載）

内容	誰から受けた	件数
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	特別職・部長級	10
【バ】 不当・報復人事	特別職・部長級	6
【バ】 長時間の拘束	特別職・部長級	5
【ジェ】 性別による仕事での差別	特別職・部長級	2
【バ】 急な命令・指示変更	特別職・部長級	1
【バ】 業務の押し付け	特別職・部長級	1
【モ】 意地の悪い発言・態度	特別職・部長級	1
【出産】 育休明け者に対する心ない発言	特別職・部長級	1

計27件

内容	誰から受けた	件数
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	参事・課長級	6
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	参事・課長級	4
【バ】 乱暴な言動・対応	参事・課長級	2
【出産】 育休明け者に対する心ない発言	参事・課長級	2
【ジェ】 性別による仕事での差別	参事・課長級	2
【モ】 プライベートな話をされる	参事・課長級	1
【セ】 プライベートな話をされる	参事・課長級	1
【バ】 大声での叱責	参事・課長級	1
【バ】 不当・報復人事	参事・課長級	1
【モ】 無視される	参事・課長級	1
【セ】 体を触られる	参事・課長級	1
【バ】 業務の押し付け	参事・課長級	1
【セ】 容姿についての発言	参事・課長級	1
【バ】 責任の転嫁	参事・課長級	1
【モ】 陰口・悪口を言う	参事・課長級	1

計26件

内容	誰から受けた	件数
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	課長補佐・統括主幹級	5
【バ】 大声での叱責	課長補佐・統括主幹級	3
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	課長補佐・統括主幹級	3

内容	誰から受けた	件数
【バ】 乱暴な言動・対応	課長補佐・統括主幹級	3
【ジェ】 性別による仕事での差別	課長補佐・統括主幹級	3
【出産】 結婚・出産に関する無神経な発言	課長補佐・統括主幹級	2
【バ】 責任の転嫁	課長補佐・統括主幹級	2
【セ】 食事・酒席への勧誘	課長補佐・統括主幹級	1
【モ】 無視される	課長補佐・統括主幹級	1
【セ】 体を触られる	課長補佐・統括主幹級	1
【バ】 業務の押し付け	課長補佐・統括主幹級	1
【バ】 長時間の拘束	課長補佐・統括主幹級	1
【モ】 陰口・悪口を言う	課長補佐・統括主幹級	1

計27件

内容	誰から受けた	件数
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	主幹級以下	3
【バ】 大声での叱責	主幹級以下	2
【モ】 無視される	主幹級以下	2
【バ】 乱暴な言動・対応	主幹級以下	2
【モ】 陰口・悪口を言う	主幹級以下	2
【出産】 育休明け者に対する心ない発言	主幹級以下	2
【バ】 威圧的な発言・態度	主幹級以下	1
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	主幹級以下	1
【モ】 子供の有無による差別	主幹級以下	1
【モ】 職に対する誹謗	主幹級以下	1
【ジェ】 性別による仕事での差別	主幹級以下	1

計18件

内容	誰から受けた	件数
【モ】 陰口・悪口を言う	再任用職員	1
【ジェ】 性別による仕事での差別	再任用職員	1

計2件

【合計100件】

【職員間（特別職含む）のハラスメント】

（問22）どのようなハラスメント行為を見聞きしましたか
ハラスメント行為の概要（要約し、とりまとめて記載）

内容	誰から受けた	件数
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	特別職・部長級	11
【バ】 長時間の拘束	特別職・部長級	11
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	特別職・部長級	7
【バ】 不当・報復人事	特別職・部長級	5
【バ】 責任の転嫁	特別職・部長級	5
【バ】 大声での叱責	特別職・部長級	4
【バ】 乱暴な言動・対応	特別職・部長級	3
【バ】 威圧的な発言・態度	特別職・部長級	2
【モ】 人格を否定する発言	特別職・部長級	1
【セ】 容姿についての発言	特別職・部長級	1

内容	誰から受けた	件数
【モ】意地の悪い発言・態度	特別職・部長級	1
【モ】陰口・悪口を言う	特別職・部長級	1
【モ】人による対応の差	特別職・部長級	1

計53件

内容	誰から受けた	件数
【バ】大声での叱責	参事・課長級	3
【バ】過度・理不尽な命令・指示	参事・課長級	2
【バ】長時間の拘束	参事・課長級	2
【モ】無視される	参事・課長級	1
【バ】理不尽な発言・罵倒・叱責	参事・課長級	1
【セ】容姿についての発言	参事・課長級	1
【バ】乱暴な言動・対応	参事・課長級	1
【モ】意地の悪い発言・態度	参事・課長級	1

計12件

内容	誰から受けた	件数
【バ】乱暴な言動・対応	課長補佐・統括主幹級	4
【セ】体を触られる	課長補佐・統括主幹級	3
【バ】理不尽な発言・罵倒・叱責	課長補佐・統括主幹級	3
【モ】人格を否定する発言	課長補佐・統括主幹級	2
【バ】業務の押し付け	課長補佐・統括主幹級	2
【バ】大声での叱責	課長補佐・統括主幹級	1
【セ】食事・酒席への勧誘	課長補佐・統括主幹級	1
【バ】過度・理不尽な命令・指示	課長補佐・統括主幹級	1
【バ】意地の悪い発言・態度	課長補佐・統括主幹級	1
【モ】陰口・悪口を言う	課長補佐・統括主幹級	1
【出産】育休明け者に対する心ない発言	課長補佐・統括主幹級	1

計20件

内容	誰から受けた	件数
【バ】乱暴な言動・対応	主幹級以下	3
【バ】大声での叱責	主幹級以下	2
【バ】業務の押し付け	主幹級以下	2
【バ】理不尽な要求	主幹級以下	1
【モ】人格を否定する発言	主幹級以下	1
【モ】無視される	主幹級以下	1
【バ】過度・理不尽な命令・指示	主幹級以下	1
【セ】容姿についての発言	主幹級以下	1
【出産】子供の有無による差別	主幹級以下	1

計13件

※再任用職員該当なし

【合計98件】

【職員間（特別職含む）のハラスメント】

（問25）令和3年4月以降、職員間において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験がありますか（要約し、とりまとめて記載）

内容	件数
威圧的な発言・態度	16
過度・理不尽な命令・指示	6
乱暴な言動・対応	5
大声での叱責	4
理不尽な発言・罵倒・叱責	4
部下が適正な命令に従わない	3
長時間の拘束	2
陰口・悪口を言う	2
人による対応の差	2
人格を否定する発言	1
容姿についての発言	1
子供の有無による差別	1
意地の悪い発言・態度	1
育休明け者に対する心ない発言	1
性別による仕事での差別	1

計50件

【市民等からのハラスメント】

（問29、34）どのようなハラスメント行為を受けましたか（見聞きしましたか）

ハラスメント行為の概要（要約し、とりまとめて記載）

内容	件数
【カ】窓口や電話対応時の高圧的な言動（長時間の拘束）	44
【カ】聞くに堪えない暴言・侮蔑的発言	12
【カ】市長や議員の介入をほのめかしての無理な要求	7
【ジェ】性別や年齢による差別的発言、女性蔑視発言	7
【カ】理不尽な謝罪要求	6
【セ】性的な発言	4
【カ】職員や家族に危害を加えるといった恫喝・脅迫	3
【カ】凶器等を用いた恫喝・脅迫	3
【カ】影響力・発言力が強いと思われる立場の関係者からの無理な要求	3
【セ】容姿や体型等を揶揄・侮辱する発言	3
【モ】プライベートなど個人的な内容に踏み込んだ発言	2
【カ】カウンターを叩く、書類を破るなどの乱暴な行為	1

計95件

【市民等からのハラスメント】

(問36) 令和3年4月以降、市民対応において、ハラスメントを受けたという認識はないが、威圧感、プレッシャー、不快に感じた経験がありますか（要約し、とりまとめて記載）

内容	件数
窓口や電話対応時の高圧的な言動（長時間の拘束）	50
聞くに堪えない暴言・侮蔑的発言	15
市長や議員の介入をほのめかしての無理な要求	4
影響力・発言力が強いと思われる立場の関係者からの無理な要求	3
理不尽な謝罪要求	2
税金等の不払い、無理な要求	2
市の所管でない事業や、権限のない業務に関する不当な要求	2
性的な発言	1
職員や家族に危害を加えるといった恫喝・脅迫	1
カウンターを叩く、書類を破るなどの乱暴な行為	1
特定の職員あての頻繁な電話又は訪問	1

計82件

(問38) その他ハラスメントに関する意見等があれば自由に記載してください。（要約し、取りまとめて記載）

内容
ハラスメントをする方の意識改革は必要だが、同時に受けたと主張する側の態度や意識の改革も必要である。
ハラスメントを気にする度合いは人によって異なるので、個別案件に応じて対応するしかない。また、ハラスメント加害者はその行為をハラスメントと理解していない（できない）ので対応が困難
正論でも相手の気持ちを思って伝えないとハラスメントと受け取られてしまう。感じ方の違いも人間個々に異なる。
どこからがハラスメントか、個人の考え方による部分があると思うので、一定のガイドラインが必要と考える。
個人への詮索や攻撃を抑止するカスタマー・ハラスメント対策として、職員の名札を「姓」のみの記載としたらどうか。
市役所への電話について、入電時「品質向上のため電話を録音」する旨の自動音声設定と、全通話録音を実施したらどうか
弁護士、警察関係者といった専門家などへ相談できる環境を整えるべき
クレーム対応課のような、法令に精通した人員での専門部署の設置が必要と考える。
繰り返し行われる悪質なハラスメントに対しては、法的処置などの実行力を伴う対策を行うべき
窓口対応の多い部署に異動した職員等を対象に、ハラスメントに対処できるメンタルを作るための研修を実施したらどうか。
議員の来庁や質問、要望については、事前に議会事務局を通すなどの対応策を検討して欲しい。
職員間のハラスメントは、職場の不満がハラスメントという形態で出ている可能性がある。職場内の環境改善や、適正な人員配置、業務配分がされればハラスメントは減少するのではないかと。
ハラスメントやクレーム対応を当事者1人だけにさせるのではなく、クレームがあった時点で複数人で対応するような体制作りが必要。Q&A集のような様々な状況に応じた対応マニュアルを作成して欲しい。