

「ハラスメント」に係る職員アンケート調査集計結果(主な概要)

調査期間：7月3日(月)～7月12日(水)
 対象者数：733人(正職員、再任用職員 休職者等除く)
 回答者数：576人
 回答率：78.6%

回答者職位別内訳

職位	人数	性別	人数
部長・参事・課長級	65	男性	386
課長補佐・統括主幹級	100	女性	176
主幹・主査級	185	その他	14
主任・主事級	190	合計	576
再任用職員	36		
合計	576		

○市議会議員からのハラスメント

(問1)あなたは、渋川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	56	9.7%
ない	520	90.3%
合計	576	

(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】

令和5年4月以降	4	5.8%
令和4年4月～令和5年3月の間	16	23.2%
令和3年4月～令和4年3月の間	12	17.4%
覚えていない、わからない	16	23.2%
その他	21	30.4%
合計	69	

(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】

パワー・ハラスメント	51	8.9%
セクシュアル・ハラスメント	5	0.9%
ジェンダー・ハラスメント	2	0.3%
モラル・ハラスメント	10	1.7%
出産・育児・介護に係るハラスメント	1	0.2%
その他	0	0.0%

※回答者576人
中の割合を算出

(1) (2)の記載を除くパワーハラスメント選択項目件数の内訳

①威圧的な態度で接する	36
②大声で叱責する	17
③理不尽に罵倒する	10
④行政手続等に係る不当な要求(不当な手続の許可など)	21
⑤長時間の拘束(窓口、電話など)	9
⑥人事による報復の示唆	3
合計	96

(2)ハラスメント行為の概要(記載事項要約・とりまとめ)

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桐喝	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

(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	50	76.9%
元市議会議員	15	23.1%
合計	65	

(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】

行為者に抗議した	4	5.6%
上司に相談した	19	26.4%
同僚に相談した	7	9.7%
親しい間柄の職員に相談した	2	2.8%
専門の相談機関(弁護士等)に相談した	0	0.0%
特に何もしなかった	34	47.2%
その他	6	8.3%
合計	72	

(問6)問5で特に何もしなかったと回答した場合のみ回答してください

何もしなかったとはなぜですか【複数回答可】

職務上何か不利益を被るのではないかと思った	10	14.1%
行為者を刺激すると更にエスカレートすると思った	14	19.7%
何をしても解決しないと思った	22	31.0%
どこへ相談したらよいかわからなかった	1	1.4%
自分が我慢すればよいと思った	13	18.3%
行動するほどのことではないと思った	8	11.3%
その他	3	4.2%
合計	71	

(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、聞いたりしたことがありますか

ある	142	24.7%
ない	434	75.3%
合計	576	

(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

ある	112	19.4%
ない	464	80.6%
合計	576	

(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】

十分な調査、処分規定などのルール化	204	22.6%
議員の意識改革、意識啓発、教育の実施	329	36.4%
ハラスメントに対処する体制づくり	177	19.6%
相談しやすい窓口の設置	126	13.9%
特にない	42	4.6%
その他	26	2.9%
合計	904	

※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

○職員(特別職含む)間のハラスメント

(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	165	28.6%
ない	411	71.4%
合計	576	

(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】

令和5年4月以降	27	12.6%
令和4年4月～令和5年3月の間	48	22.4%
令和3年4月～令和4年3月の間	41	19.2%
覚えていない、わからない	39	18.2%
その他	59	27.6%
合計	214	

(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】

パワー・ハラスメント	146	25.3%
セクシュアル・ハラスメント	15	2.6%
ジェンダー・ハラスメント	9	1.6%
モラル・ハラスメント	47	8.2%
出産・育児・介護に係るハラスメント	10	1.7%
その他	7	1.2%

※回答者576人
中の割合を算出

(1) (2)の記載を除くパワーハラスメント選択項目件数の内訳

①威圧的な態度で接する	96
②大声で叱責する	54
③理不尽に罵倒する	59
④過大な業務の要求	69
⑤長時間の拘束	37
⑥挨拶を返さない、無視する	38
⑦人事による報復の示唆	18
合計	371

(2)どのようなハラスメント行為を受けたか(記載事項要約・とりまとめ)

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
【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
【モ】 陰口・悪口を言う	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19件

(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】

特別職	36	15.5%
部長級	37	15.9%
参事・課長級	54	23.3%
課長補佐・統括主幹級	50	21.6%
主幹級以下職員	44	19.0%
再任用職員	11	4.7%
合計	232	

(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】

行為者に抗議した	20	7.7%
上司に相談した	43	16.6%
同僚に相談した	35	13.5%
親しい間柄の職員に相談した	40	15.4%
人事課又はハラスメント相談員に相談した	22	8.5%
専門の相談機関(弁護士等)に相談した	1	0.4%
特に何もしなかった	79	30.5%
その他	19	7.3%
合計	259	

(問19)※(問18)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】

職務上何か不利益を被るのではないかと思った	20	12.9%
行為者を刺激すると更にエスカレートすると思った	32	20.6%
何をしても解決しないと思った	49	31.6%
どこへ相談したらよいかわからなかった	7	4.5%
自分が我慢すればよいと思った	29	18.7%
行動するほどのことではないと思った	9	5.8%
その他	9	5.8%
合計	155	

(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	221	38.4%
ない	355	61.6%
合計	576	

(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

ある	133	23.1%
ない	443	76.9%
合計	576	

(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】

職員研修の実施	119	13.9%
管理職研修の実施	183	21.3%
風通しのよい職場づくり	264	30.7%
より相談しやすい窓口の設置	167	19.4%
特になし	61	7.1%
その他	65	7.6%
合計	859	

※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

○市民等からのハラスメント

(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

ある	249	43.2%
ない	327	56.8%
合計	576	

(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5年4月以降	68	17.3%
令和4年4月～令和5年3月の間	115	29.3%
令和3年4月～令和4年3月の間	94	23.9%
覚えていない、わからない	72	18.3%
その他	44	11.2%
合計	393	

(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】

カスタマー・ハラスメント	229	39.8%
セクシュアル・ハラスメント	14	2.4%
ジェンダー・ハラスメント	5	0.9%
モラル・ハラスメント	38	6.6%
出産・育児・介護に係るハラスメント	3	0.5%
その他	9	1.6%

※回答者576人
中の割合を算出

(1) (2)の記載を除くカスタマー・ハラスメント選択項目件数の内訳

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)	130
②侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動	195
③長時間の拘束(窓口、電話など)	178
④不必要、執拗な上司への面会要求	73
⑤謝罪の要求(口頭、文書など)	70
⑥金銭などの要求	8
合計	654

(2)どのようなハラスメント行為を受けたか(記載事項要約・とりまとめ)

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

(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】

行為者に抗議した	44	11.4%
上司に相談した	137	35.4%
同僚に相談した	77	19.9%
親しい間柄の職員に相談した	25	6.5%
専門の相談機関(弁護士等)に相談した	0	0.0%
特に何もしなかった	84	21.7%
その他	20	5.2%
合計	387	

(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】

職務上何か不利益を被るのではないかと思った	6	4.2%
行為者を刺激すると更にエスカレートすると思った	22	15.3%
何をしても解決しないと思った	55	38.2%
どこへ相談したらよいかわからなかった	2	1.4%
自分が我慢すればよいと思った	26	18.1%
行動するほどのことではないと思った	24	16.7%
その他	9	6.3%
合計	144	

(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	285	49.5%
ない	291	50.5%
合計	576	

(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	31.6%
ない	394	68.4%
合計	576	

(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】

ハラスメントに対処する体制づくり	278	31.6%
対応策などの情報共有	286	32.5%
研修の実施	87	9.9%
相談しやすい窓口の設置	129	14.7%
特になし	62	7.0%
その他	38	4.3%
合計	880	

※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べき

等

(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。

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づくりが必要。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。