

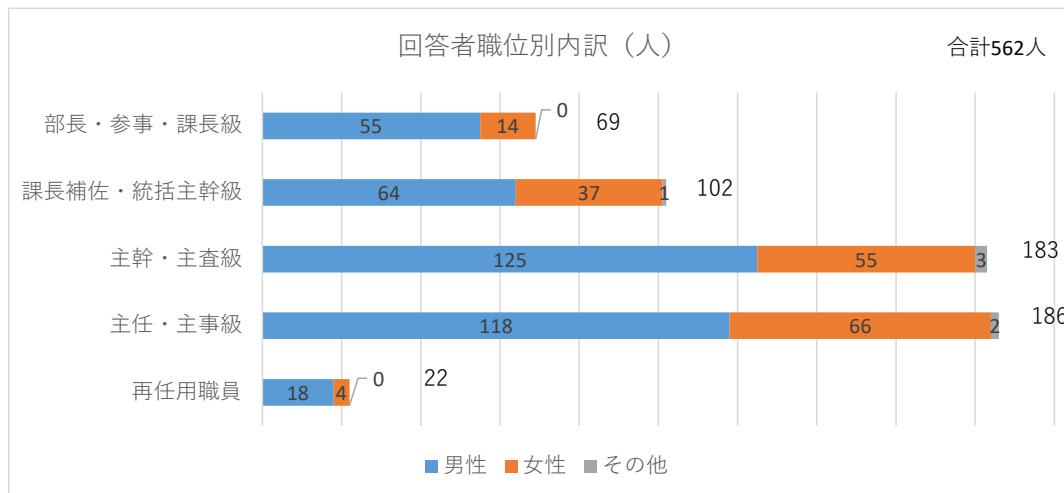
令和6年度
「ハラスメント」に係る職員アンケート調査集計結果

総務部人事課

「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6年10～11月実施
 対象者数：729人（正職員、再任用職員。休職者等を除く。）
 回答者数：562人
 回答率：77.1%

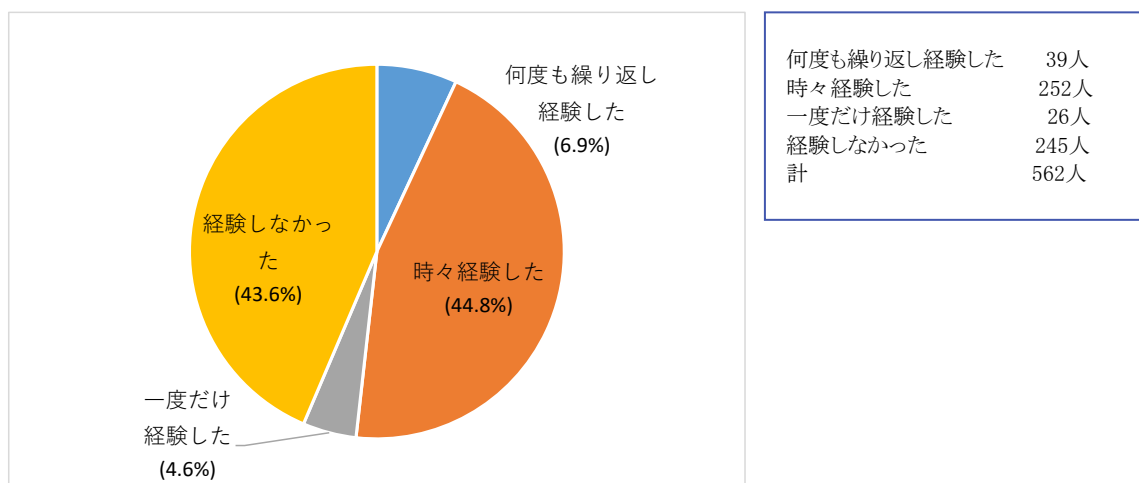
※各グラフの構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100%にならない場合がある。



回答率は「部長・参事・課長級」が92.0%と最も高く、次いで「主任・主事級」82.7%となっている。

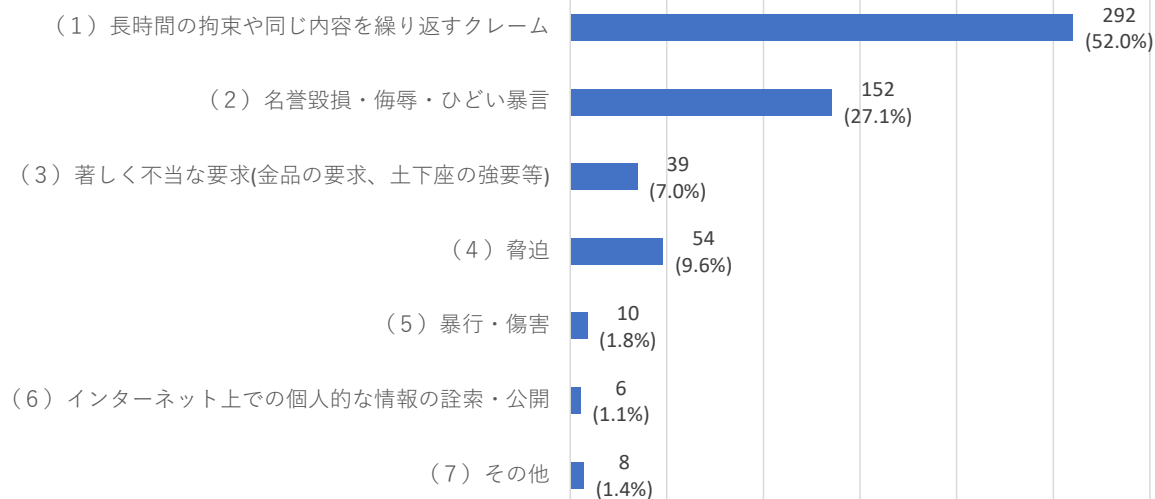
・主幹・主査級76.3% ・課長補佐・統括主幹級73.9% ・再任用職員73.3%

(問1) 過去3年間(令和3年度以降)にカスハラを受けた経験がありますか



「経験した」との回答が全体の56.4%となっており、半数以上の職員がカスハラを受けた経験があると回答している。

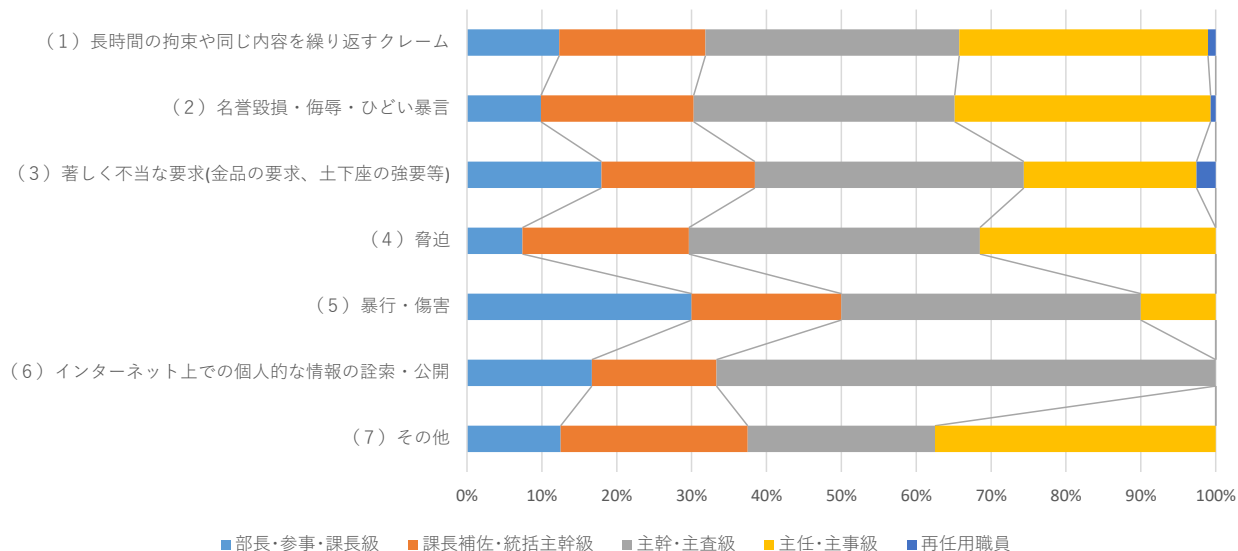
【問2】どのようなカスハラを経験しましたか【複数回答可】



※その他の主な内容

- 1 外見を否定された
- 2 子どもの有無によるハラスメント

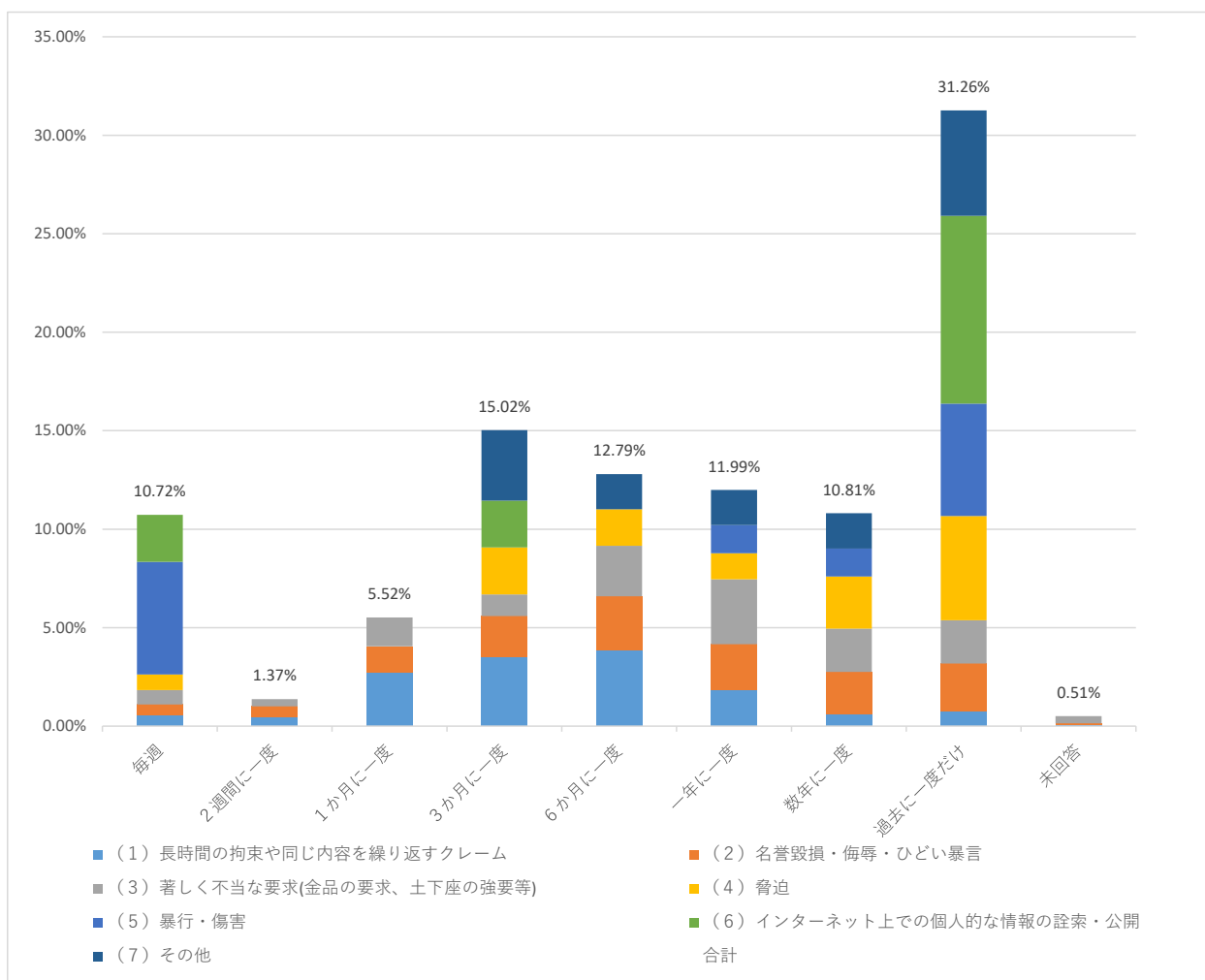
「(1)長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」との回答が52.0%と最も高く、次いで「(2)名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」27.1%となっている。



	部長・参事・課長級	課長補佐・ 統括主幹級	主幹・主査級	主任・主事級	再任用職員
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	12.3%	19.5%	33.9%	33.2%	1.0%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	9.9%	20.4%	34.9%	34.2%	0.7%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	17.9%	20.5%	35.9%	23.1%	2.6%
(4) 脅迫	7.4%	22.2%	38.9%	31.5%	0.0%
(5) 暴行・傷害	30.0%	20.0%	40.0%	10.0%	0.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	16.7%	16.7%	66.7%	0.0%	0.0%
(7) その他	12.5%	25.0%	25.0%	37.5%	0.0%

ほとんどのカスハラの種類において「主幹・主査級」、「主任・主事級」との回答が高い傾向となっている。

a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか

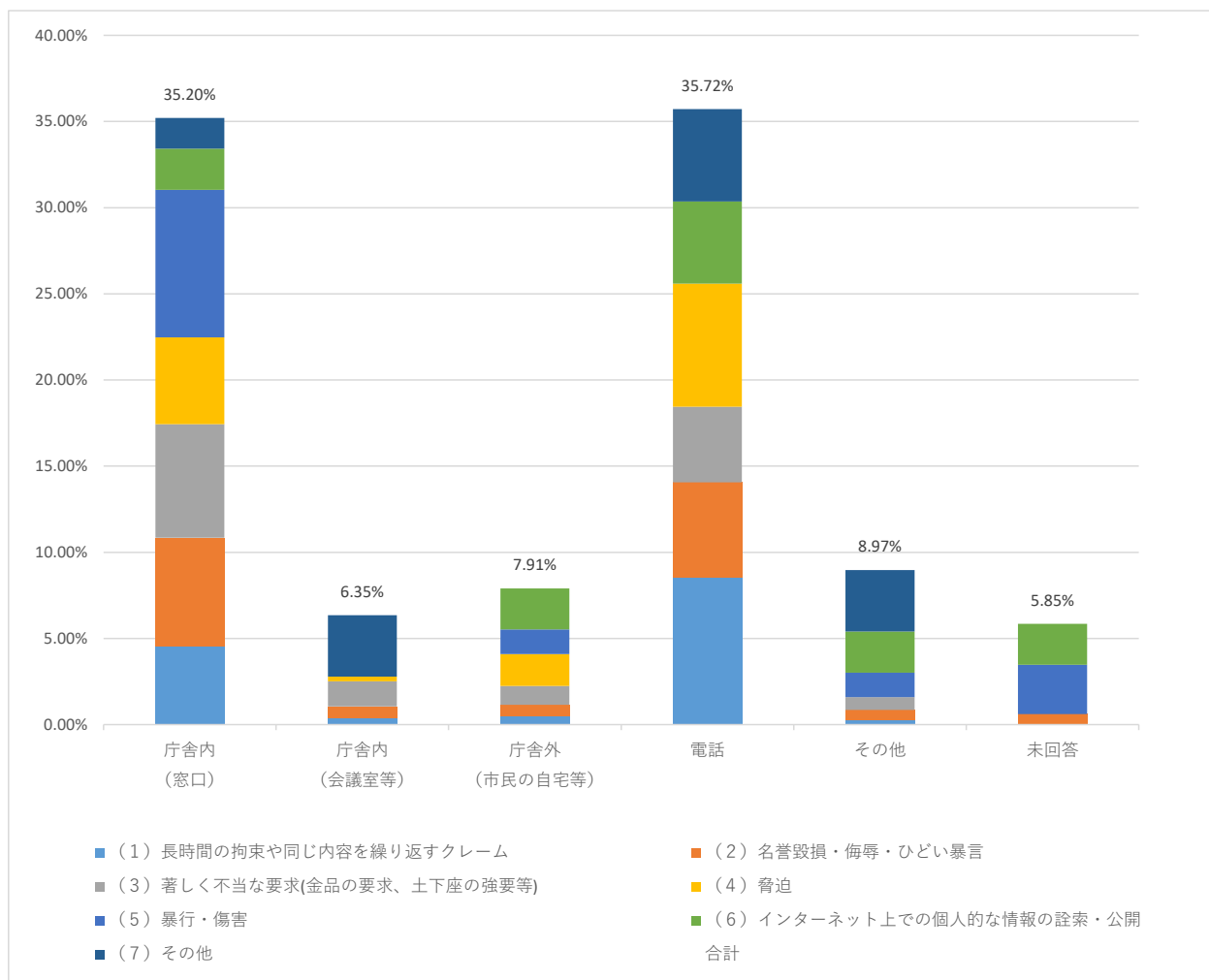


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「過去に一度」との回答が31.26%と最も高く、次いで「3か月に一度」15.02%となっている。
また、3か月以上の期間に一度との回答がほとんどを占めている。

	毎週	2週間に一度	1か月に一度	3か月に一度	6か月に一度	一年に一度	数年に一度	過去に一度だけ	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	3.8%	3.1%	19.2%	24.7%	27.1%	12.7%	4.1%	5.1%	0.3%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	3.9%	3.9%	9.2%	14.5%	19.1%	16.4%	15.1%	17.1%	0.7%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	5.1%	2.6%	10.3%	7.7%	17.9%	23.1%	15.4%	15.4%	2.6%
(4) 脅迫	5.6%	0.0%	0.0%	16.7%	13.0%	9.3%	18.5%	37.0%	0.0%
(5) 暴行・傷害	40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	40.0%	0.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	16.7%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
(7) その他	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	0.0%

b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか

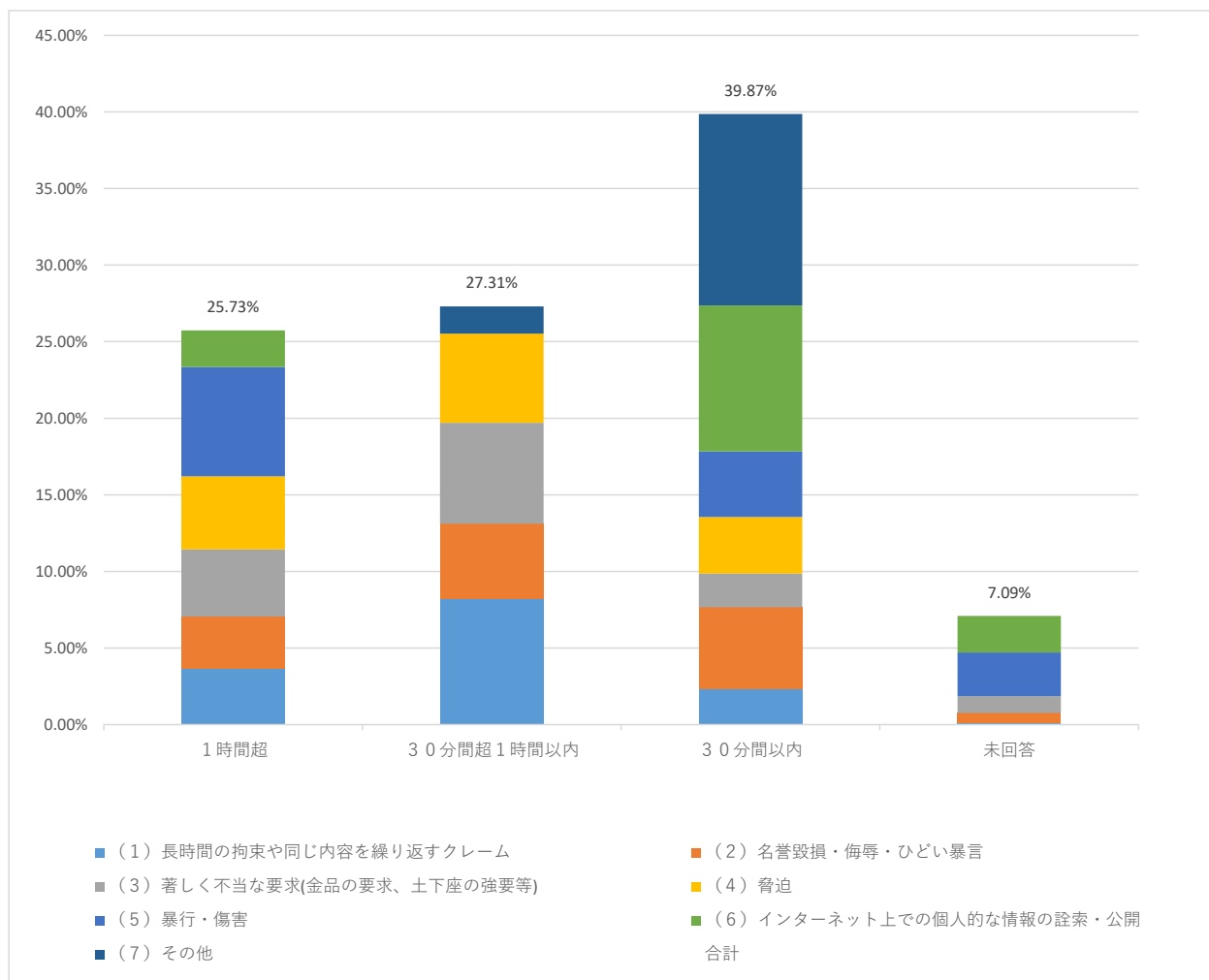


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「電話」との回答が35.72%と最も高く、次いで「庁舎内(窓口)」35.20%となっている。
また、電話と窓口が大部分を占めており、市民と接する機会の多いところで発生している。

	庁舎内 (窓口)	庁舎内 (会議室等)	庁舎外 (市民の自宅等)	電話	その他	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	31.8%	2.7%	3.4%	59.6%	2.1%	0.3%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	44.1%	4.6%	4.6%	38.8%	3.9%	3.9%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	46.2%	10.3%	7.7%	30.8%	5.1%	0.0%
(4) 脅迫	35.2%	1.9%	13.0%	50.0%	0.0%	0.0%
(5) 暴行・傷害	60.0%	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%	20.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	16.7%	0.0%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%
(7) その他	12.5%	25.0%	0.0%	37.5%	25.0%	0.0%

c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか

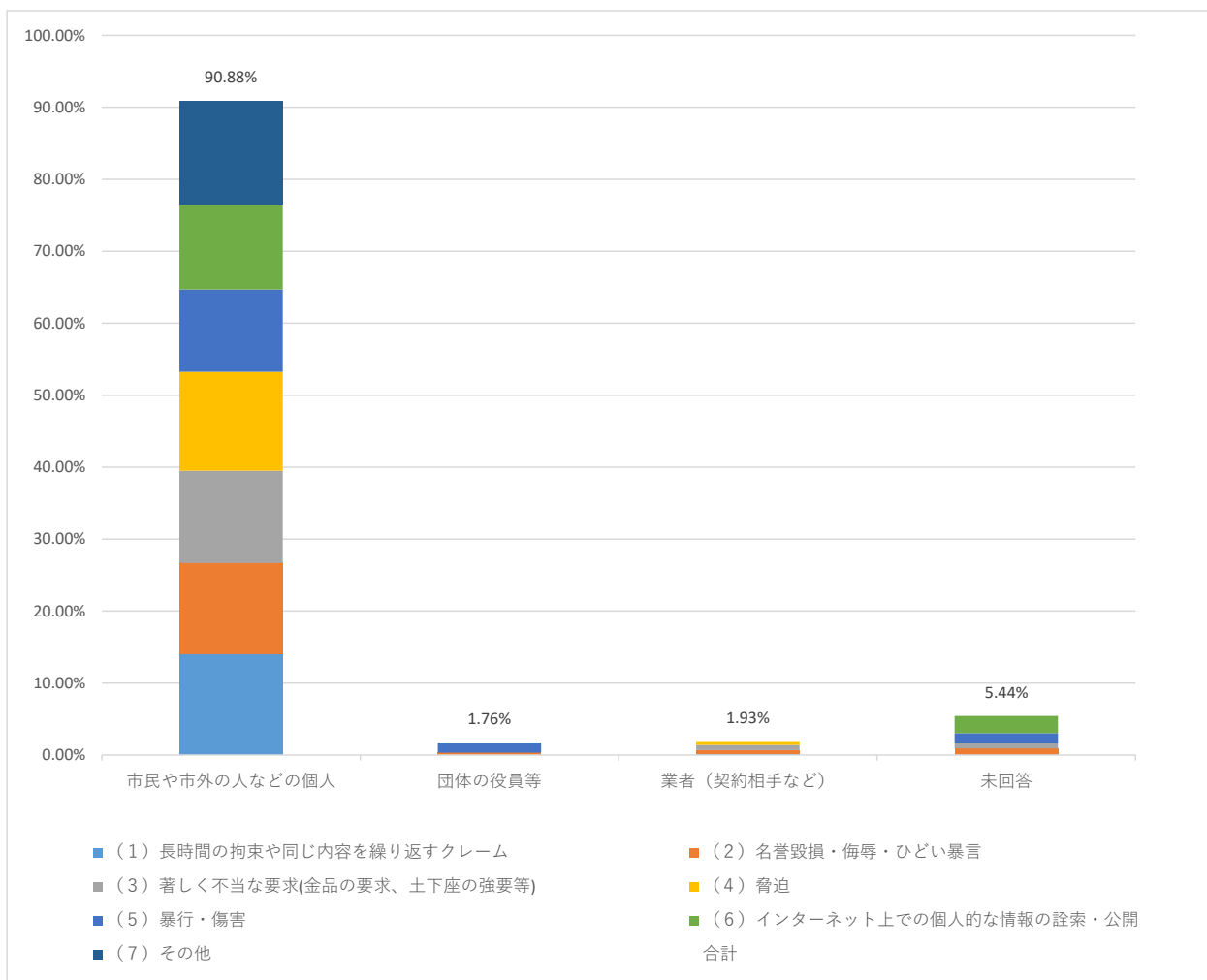


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「30分以内」との回答が39.87%と最も高く、次いで「30分間超1時間以内」27.31%となっている。また、「30分以内」が最も高くなっているが、件数の多い「(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」は「30分間超1時間以内」が最も高くなっている。

	1時間超	30分間超1時間以内	30分間以内	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	25.7%	57.5%	16.1%	0.7%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	23.7%	34.2%	37.5%	4.6%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%
(4) 脅迫	33.3%	40.7%	25.9%	0.0%
(5) 暴行・傷害	50.0%	0.0%	30.0%	20.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	16.7%	0.0%	66.7%	16.7%
(7) その他	0.0%	12.5%	87.5%	0.0%

d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか

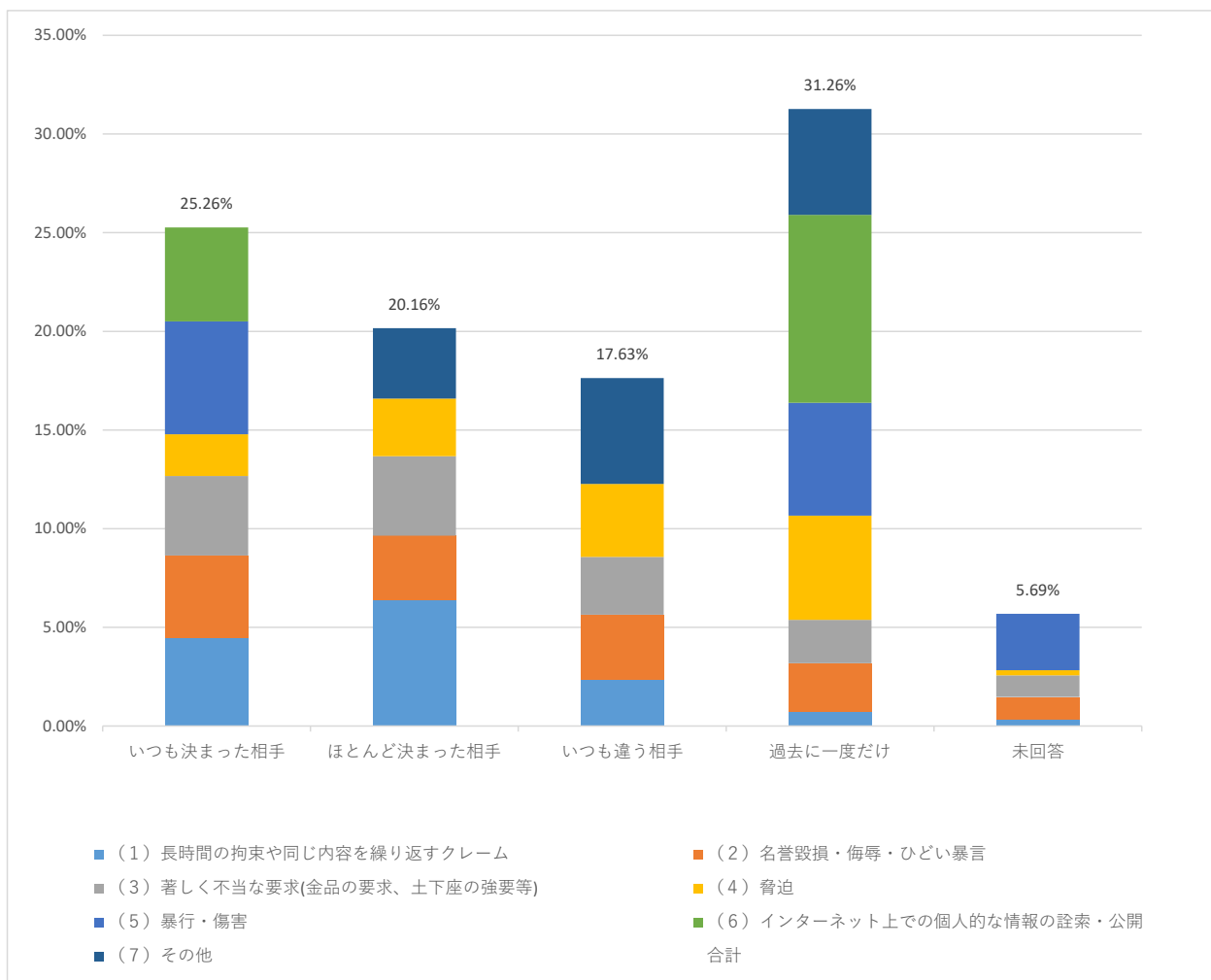


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「市民や市外の人などの個人」との回答が90.88%と最も高く、大部分を占めている。

	市民や市外の人などの個人	団体の役員等	業者(契約相手など)	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	97.9%	0.3%	1.4%	0.3%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	88.8%	2.0%	3.3%	5.9%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	89.7%	0.0%	5.1%	5.1%
(4) 脅迫	96.3%	0.0%	3.7%	0.0%
(5) 暴行・傷害	80.0%	10.0%	0.0%	10.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	83.3%	0.0%	0.0%	16.7%
(7) その他	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか

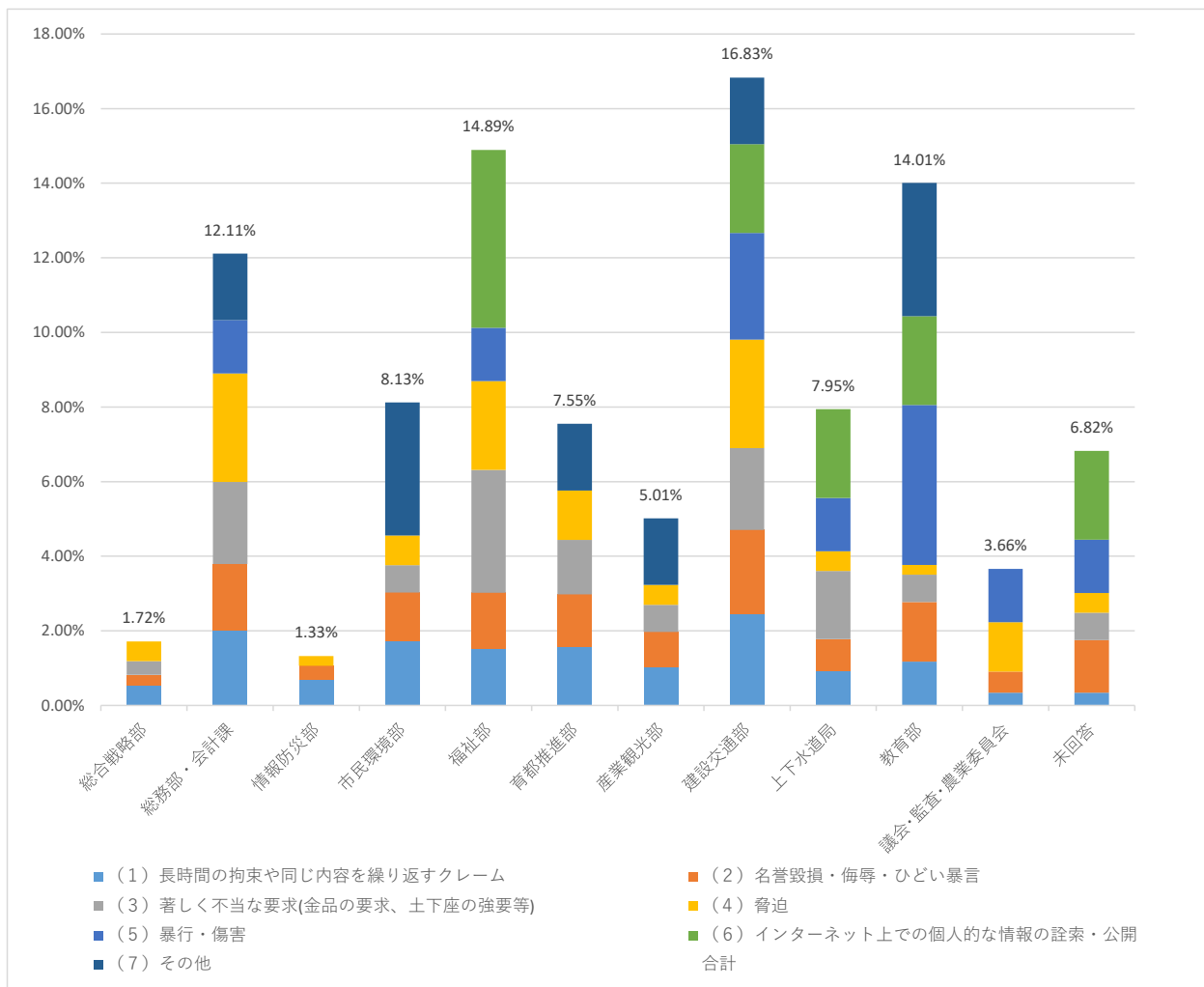


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「過去に一度だけ」との回答が31.26%と最も高く、次いで「いつも決まった相手」25.26%となっている。また、「過去に一度だけ」が最も高くなっているが、件数の多い「(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム」は「いつも決まった相手」、「ほとんど決まった相手」が大部分を占めていて決まった相手が高くなっている。

	いつも決まった相手	ほとんど決まった相手	いつも違う相手	過去に一度だけ	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	31.5%	44.5%	16.4%	5.1%	2.4%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	28.9%	23.0%	23.0%	17.1%	7.9%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	28.2%	28.2%	20.5%	15.4%	7.7%
(4) 脅迫	14.8%	20.4%	25.9%	37.0%	1.9%
(5) 暴行・傷害	40.0%	0.0%	0.0%	40.0%	20.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%
(7) その他	0.0%	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%

f. カスハラを受けたときの部署

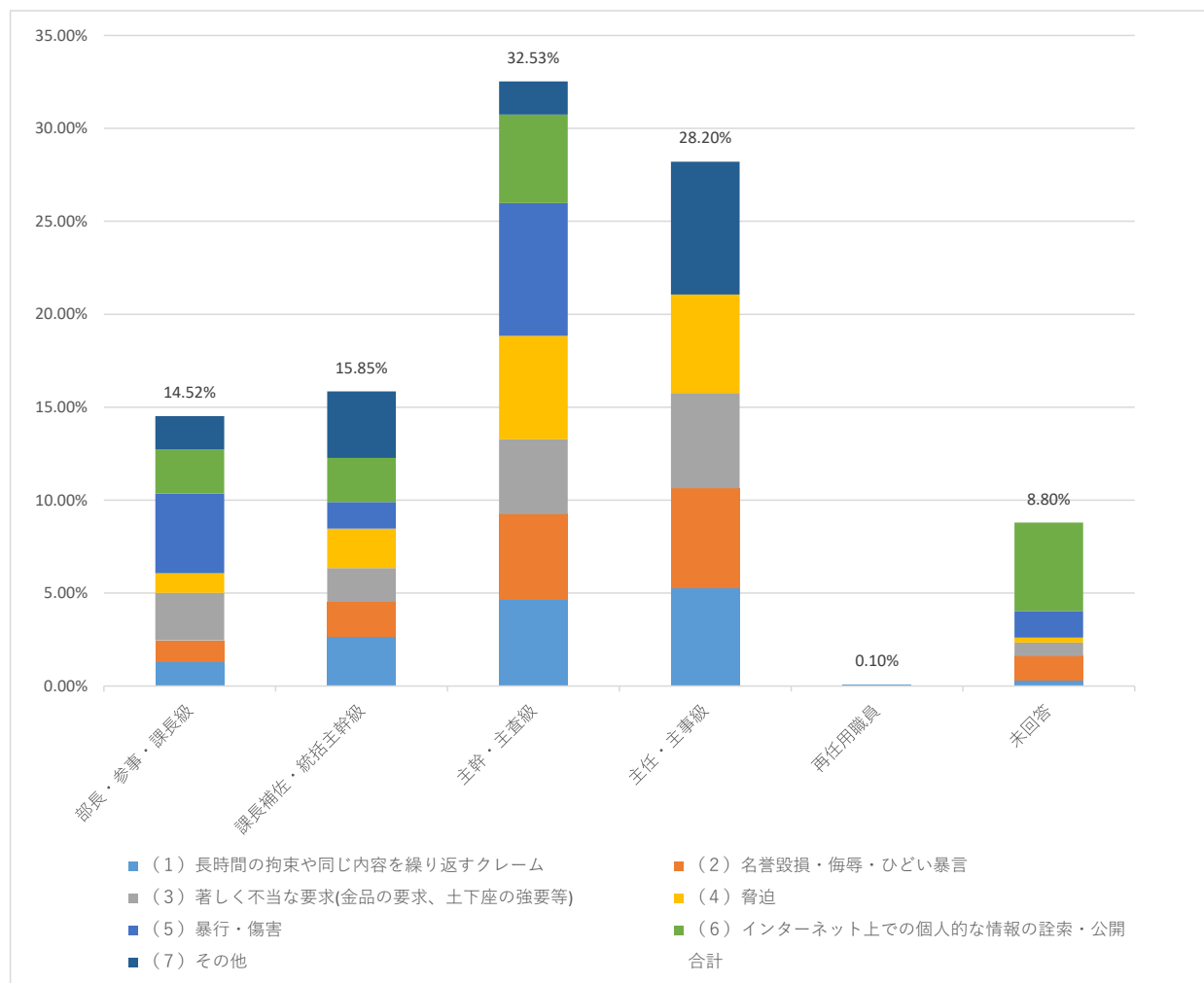


※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「建設交通部」との回答が16.83%と最も高く、次いで「福祉部」14.89%となっている。
また、手続きの多い部署が比較的高い傾向となっている。

	総合戦略部	総務部・会計課	情報防災部	市民環境部	福祉部	育都推進部	産業観光部	建設交通部	上下水道局	教育部	議会・監査・農業委員会	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	3.8%	14.0%	4.8%	12.0%	10.6%	11.0%	7.2%	17.1%	6.5%	8.2%	2.4%	2.4%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	2.0%	12.5%	2.6%	9.2%	10.5%	9.9%	6.6%	15.8%	5.9%	11.2%	3.9%	9.9%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	2.6%	15.4%	0.0%	5.1%	23.1%	10.3%	5.1%	15.4%	12.8%	5.1%	0.0%	5.1%
(4) 脅迫	3.7%	20.4%	1.9%	5.6%	16.7%	9.3%	3.7%	20.4%	3.7%	1.9%	9.3%	3.7%
(5) 暴行・傷害	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	20.0%	10.0%	30.0%	10.0%	10.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%
(7) その他	0.0%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	12.5%	12.5%	12.5%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%

g. カスハラを受けたときの職位



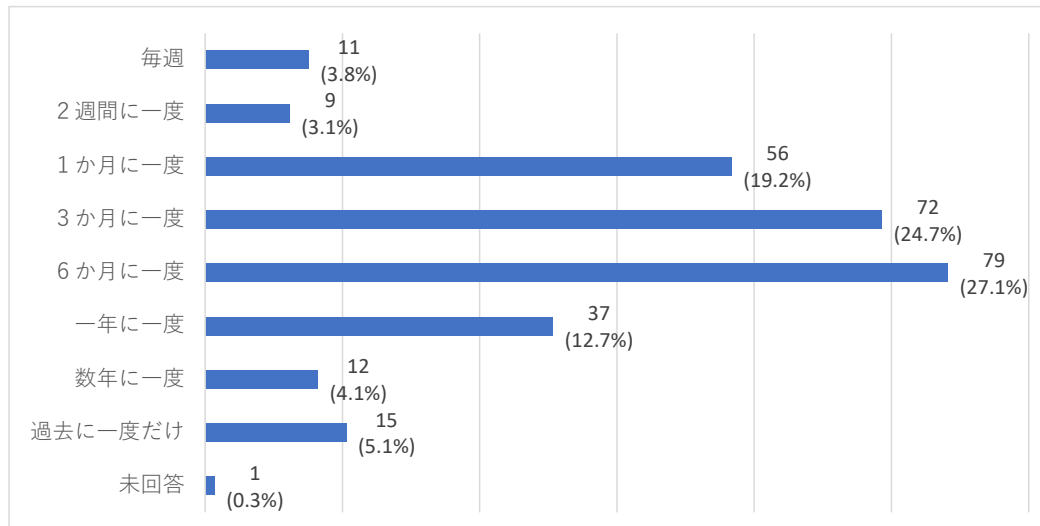
※ グラフの数値は、表全体の合計を100%として換算した数値としています。

「主幹・主査級」との回答が32.53%と最も高く、次いで「主任・主事級」28.20%となっている。窓口での応対が多い主幹から主事級の職員が大部分を占めている。

	部長・参事・ 課長級	課長補佐・ 統括主幹級	主幹・主査級	主任・主事級	再任用職員	未回答
(1) 長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム	9.2%	18.5%	32.5%	37.0%	0.7%	2.1%
(2) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言	7.9%	13.2%	32.2%	37.5%	0.0%	9.2%
(3) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)	17.9%	12.8%	28.2%	35.9%	0.0%	5.1%
(4) 脅迫	7.4%	14.8%	38.9%	37.0%	0.0%	1.9%
(5) 暴行・傷害	30.0%	10.0%	50.0%	0.0%	0.0%	10.0%
(6) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
(7) その他	12.5%	25.0%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%

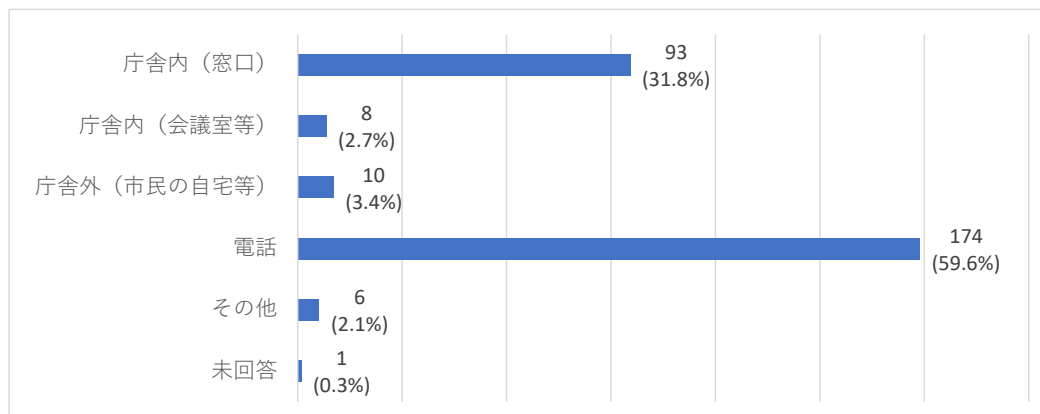
(問2(1))長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム

(1)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか



「6か月に一度」との回答が27.1%と最も高く、次いで「3か月に一度」24.7%となっている。

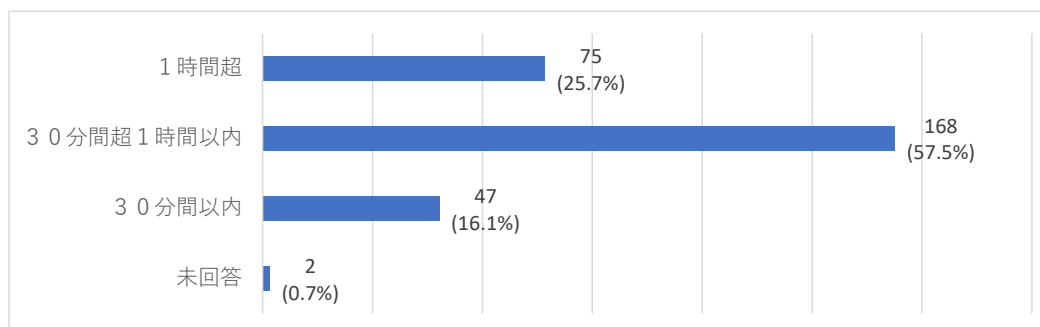
(1)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか



※その他の具体的な内容の質問項目なし

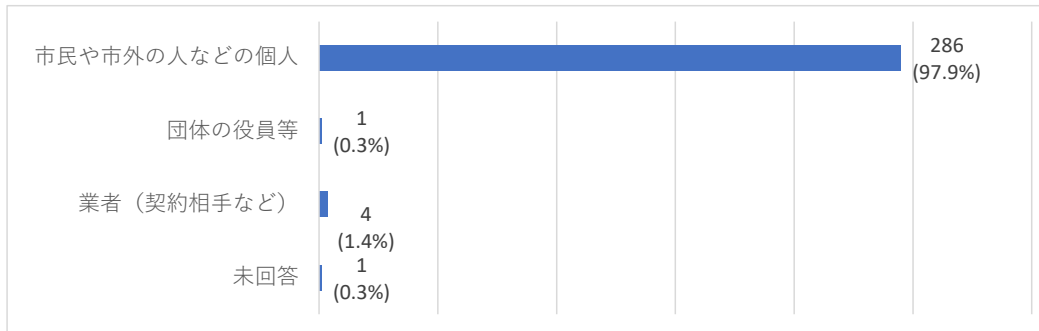
「電話」との回答が59.6%と最も高く、次いで「庁舎内(窓口)」31.8%となっている。

(1)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか



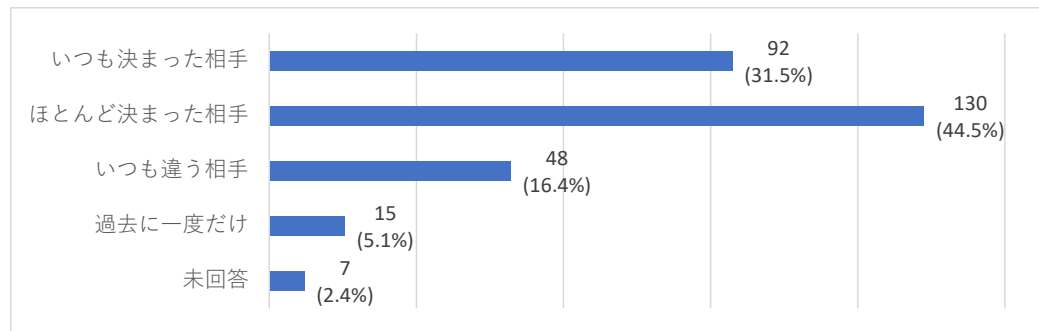
「30分間超1時間以内」との回答が57.9%と最も高く、次いで「1時間超」25.9%となっている。

(1)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



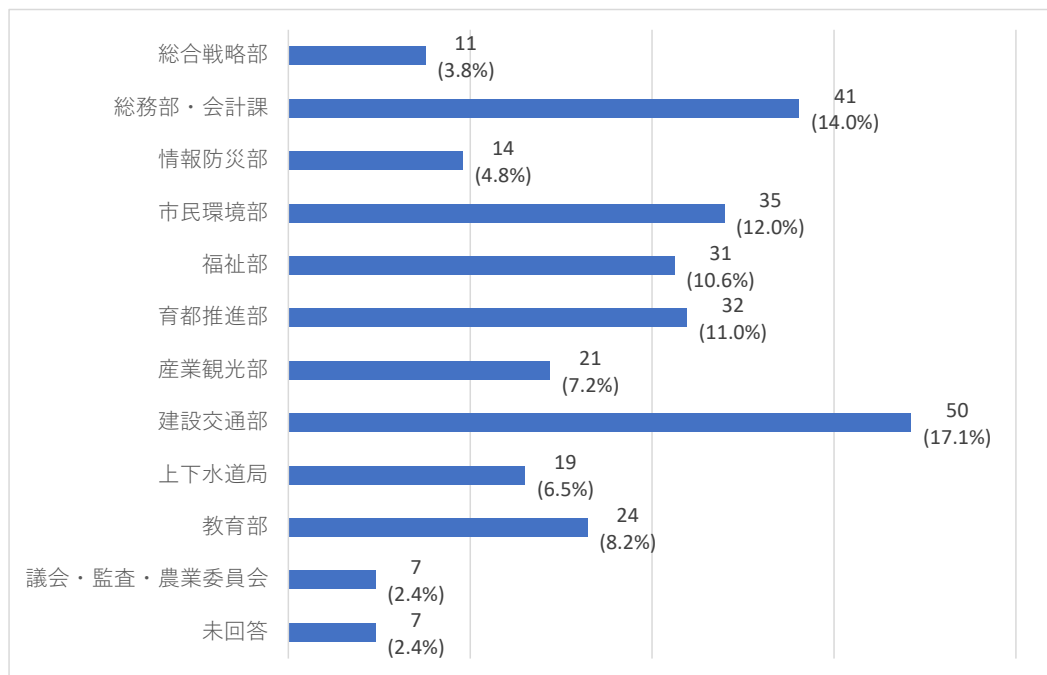
「市民や市外の人などの個人」との回答が最も多く、全体の98.3%となっている。

(1)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



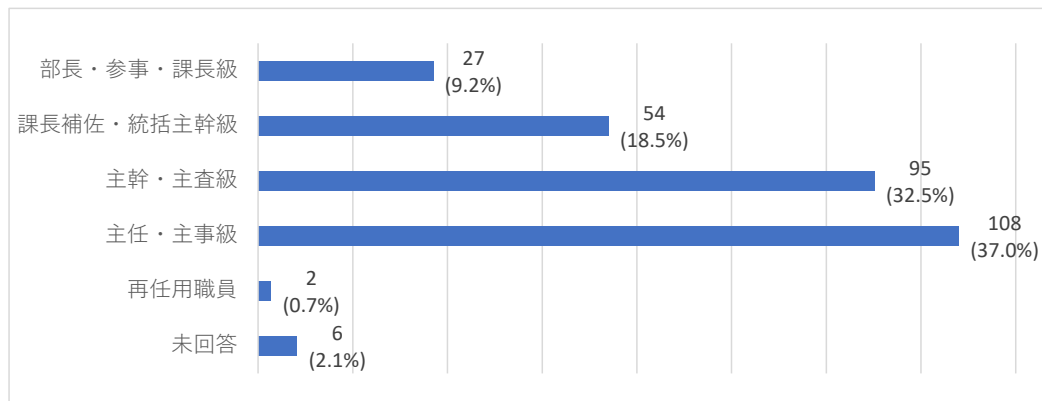
「ほとんど決まった相手」との回答が48.1%と最も高く、次いで「いつも決まった相手」34.1%となっている。

(1)f. カスハラを受けたときの部署



「建設交通部」との回答が17.5%と最も高く、次いで「総務部・会計課」14.4%となっている。

(1)g. カスハラを受けたときの職位



「主任・主事級」との回答が37.8%と最も高く、次いで「主幹・主任級」33.2%となっている。

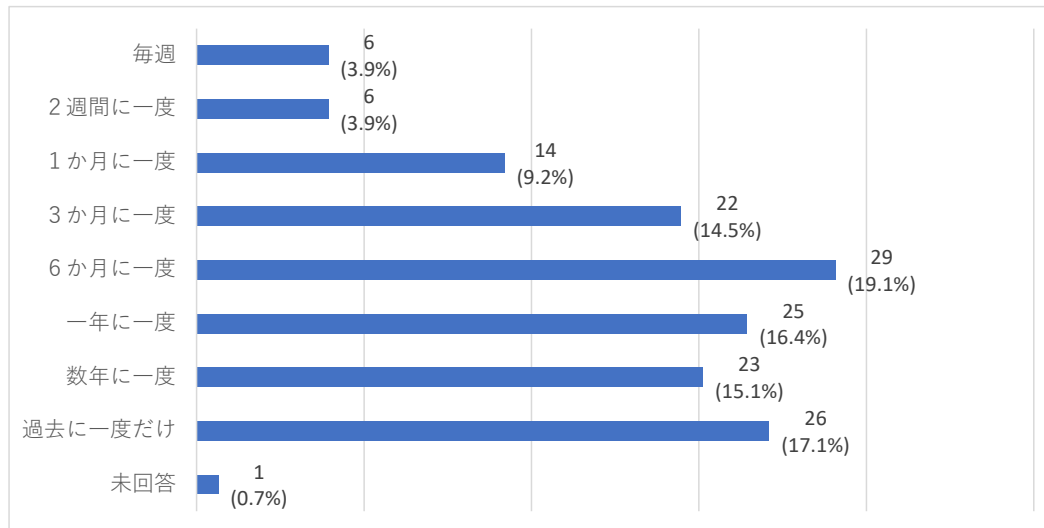
(1)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
内容が不明、繰り返し同じ内容の電話	25
聞くに堪えない暴言・侮蔑的発言	8
理不尽な要求	33
理不尽な謝罪要求	2
理不尽な発言・罵倒・叱責	10
意に沿わない対応へのクレーム・恫喝・罵倒・叱責	26
意地の悪い発言・態度	2
威圧的な発言・態度	2
乱暴な言動・対応	1
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	20
他部署等への不満	5
市の事業、業務に対しての不満	33
内容が不明、繰り返し同じ内容のクレーム・理不尽な要求	29
職員に対してのクレーム	7

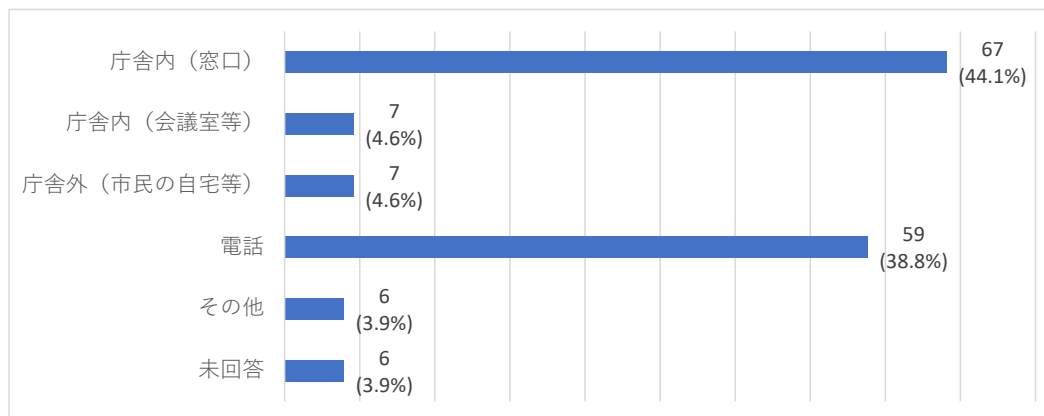
(問2(2)) 名誉毀損・侮辱・ひどい暴言

(2) a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか



「6か月に一度」との回答が19.2%と最も高く、次いで「過去に一度」17.2%となっている。

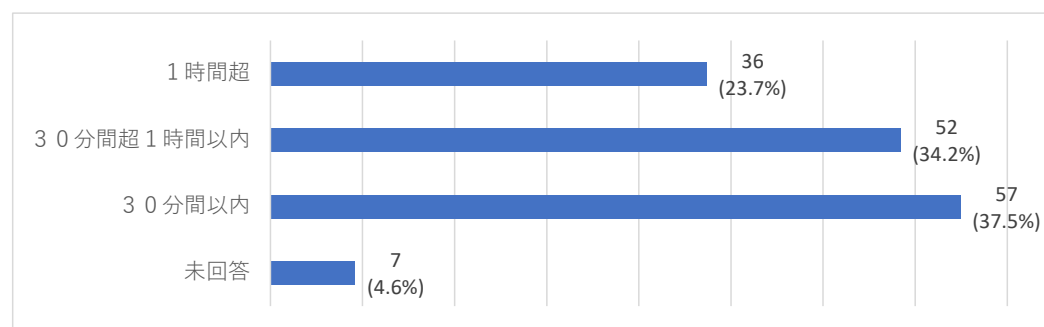
(2) b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか



※その他の具体的な内容の質問項目なし

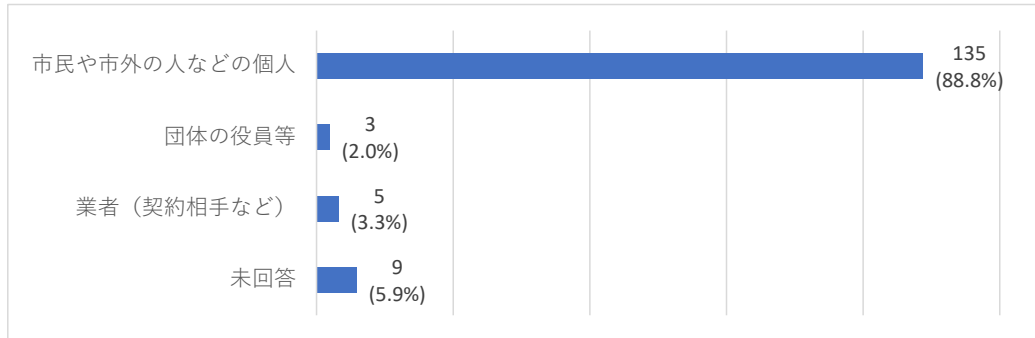
「庁舎内（窓口）」との回答が45.9%と最も高く、次いで「電話」40.4%となっている。

(2) c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか



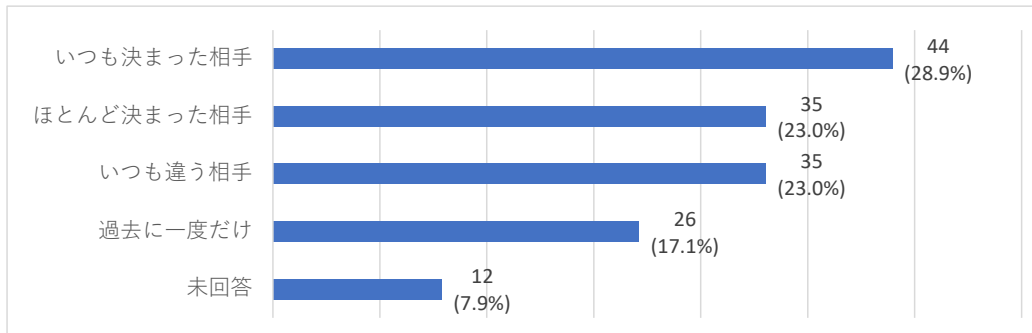
「30分間以内」との回答が39.3%と最も高く、次いで「30分間超1時間以内」35.9%となっている。

(2)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



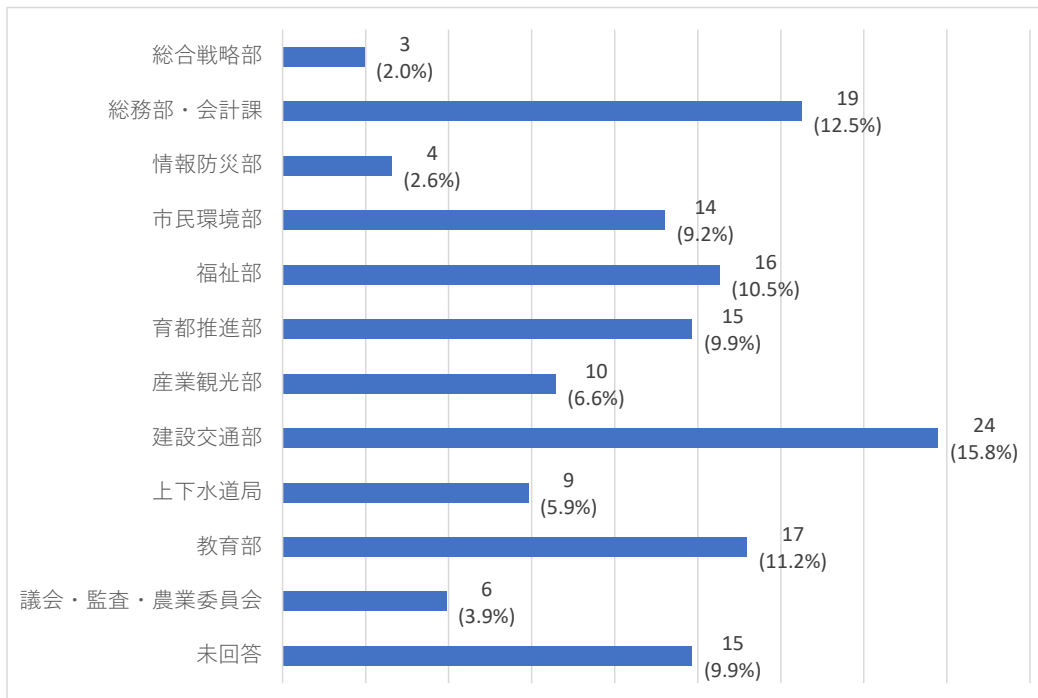
「市民や市外の人などの個人」との回答が最も高く、全体の94.4%となっている。

(2)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



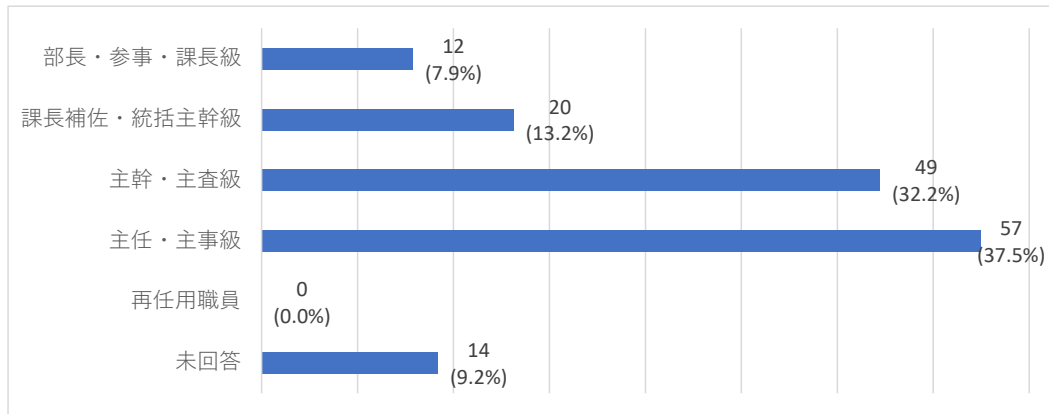
「いつも決まった相手」との回答が28.9%と最も高く、次いで「ほとんど決まった相手」、「いつも違う相手」が同率で23.0%となっている。

(2)f. カスハラを受けたときの部署



「建設交通部」との回答が17.5%と最も高く、次いで「総務部・会計課」13.9%となっている。

(2)g. カスハラを受けたときの職位



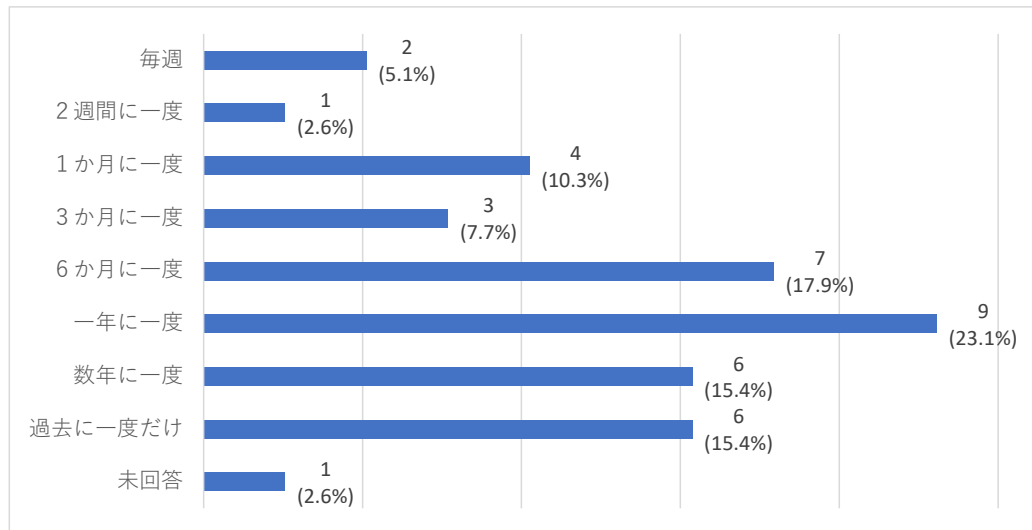
(2)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
聞くに堪えない暴言・侮蔑的発言	27
市の事業、業務に対しての不満	2
理不尽な謝罪要求	2
理不尽な発言・罵倒・叱責	19
意に沿わない対応へのクレーム・恫喝・罵倒・叱責	19
職員に対しての侮辱・暴言	26
性別や年齢による差別的暴言・発言、女性蔑視暴言・発言	6

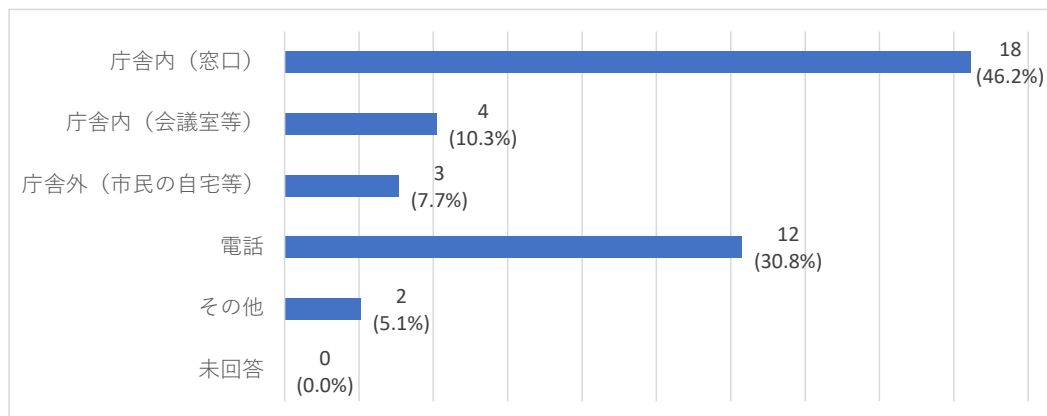
(問2(3)) 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)

(3)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか



「一年に一度」との回答が23.7%と最も高く、次いで「6か月に一度」18.4%となっている。

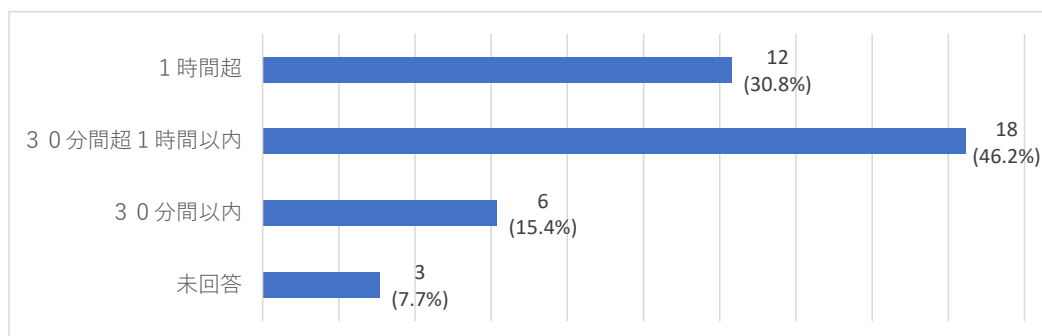
(3)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか



※その他の具体的な内容の質問項目なし

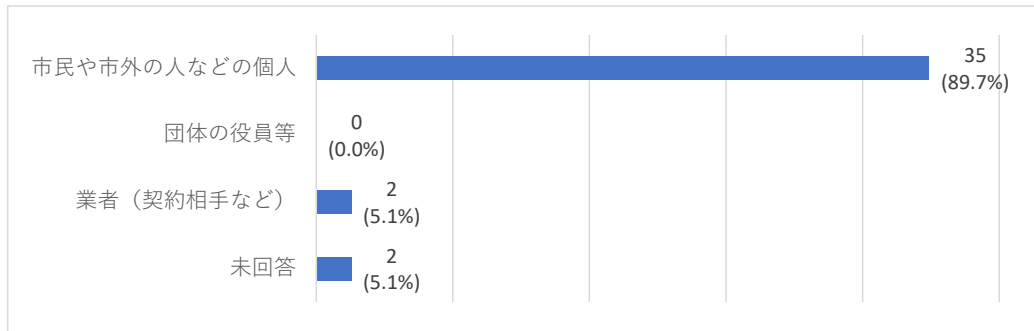
「庁舎内(窓口)」との回答が46.2%と最も高く、次いで「電話」30.8%となっている。

(3)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか



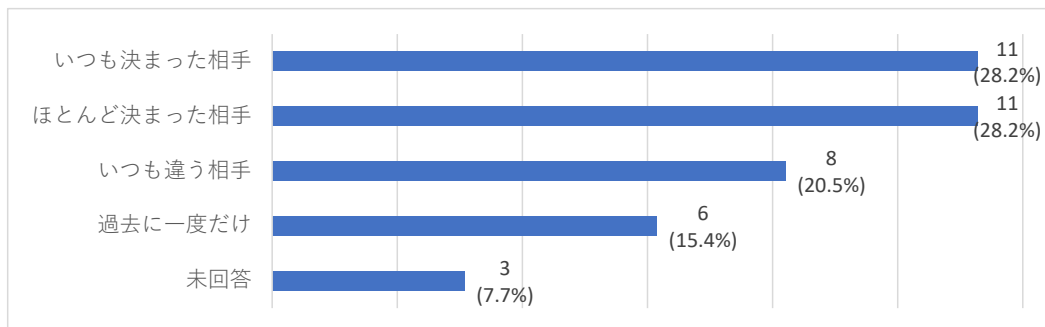
「30分間超1時間以内」との回答が46.2%と最も高く、次いで「1時間超」30.8%となっている。

(3)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



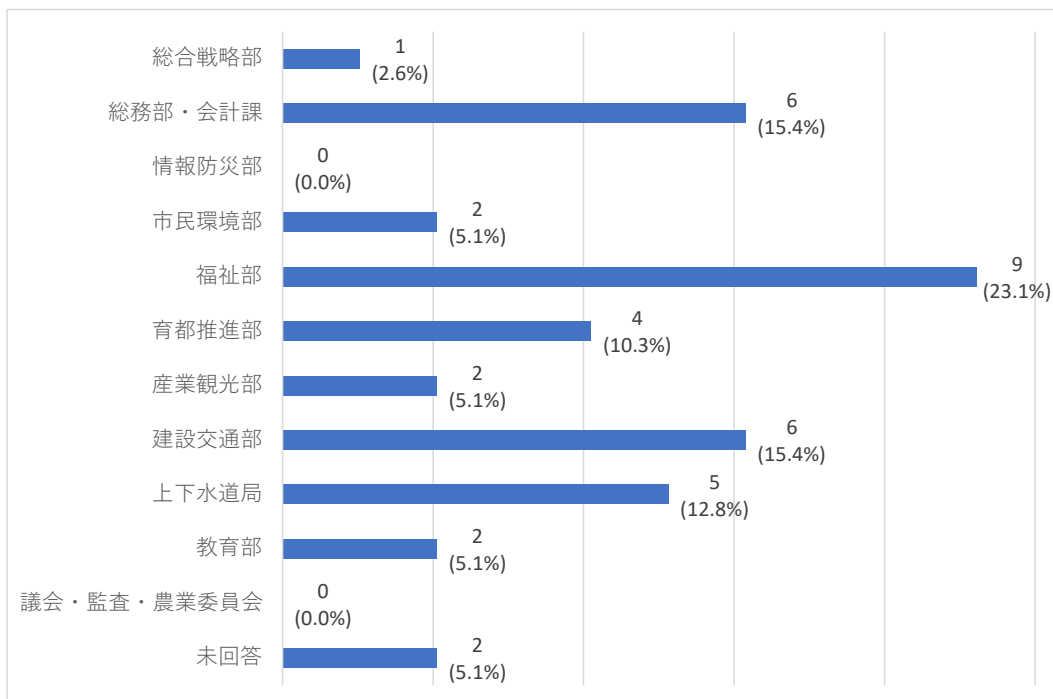
「市民や市外の人などの個人」との回答が最も高く、全体の89.7%と大部分を占めている。

(3)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



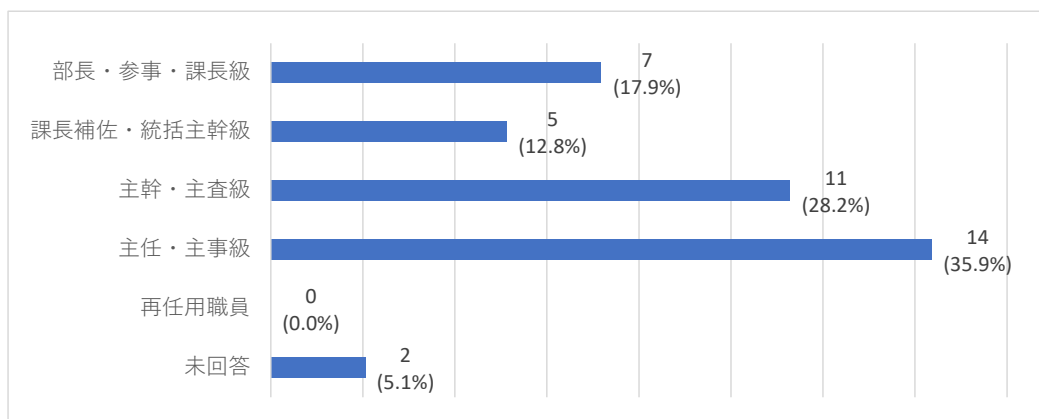
「いつも決まった相手」、「ほとんど決まった相手」が同率で最も高く28.2%で、合わせて73.4%と約7割を占めている。

(3)f. カスハラを受けたときの部署



「福祉部」との回答が24.3%と最も高く、次いで「総務部・会計課」と「建設交通部」の16.2%となっている。

(3)g. カスハラを受けたときの職位

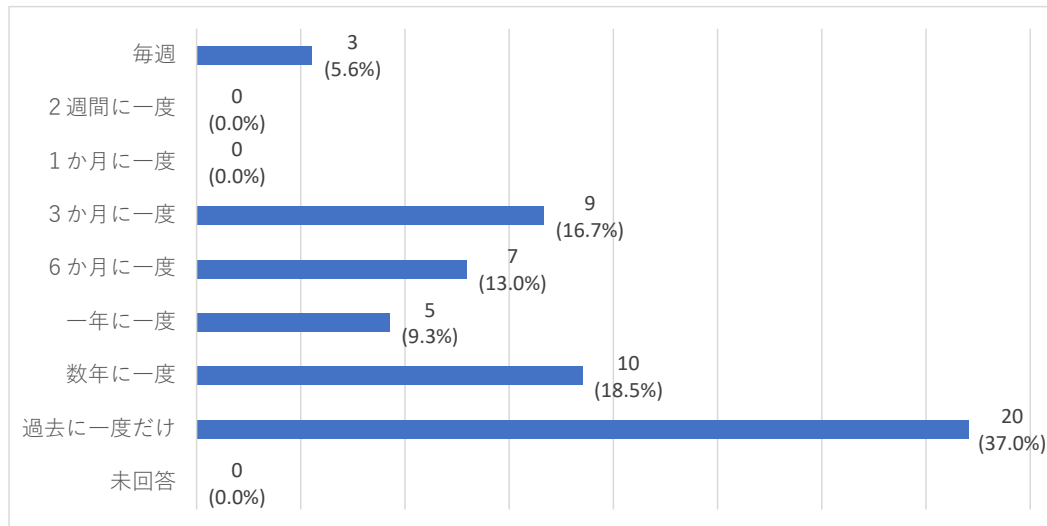


「主任・主事級」との回答が37.8%と最も高く、次いで「主幹・主任級」29.7%となっている。

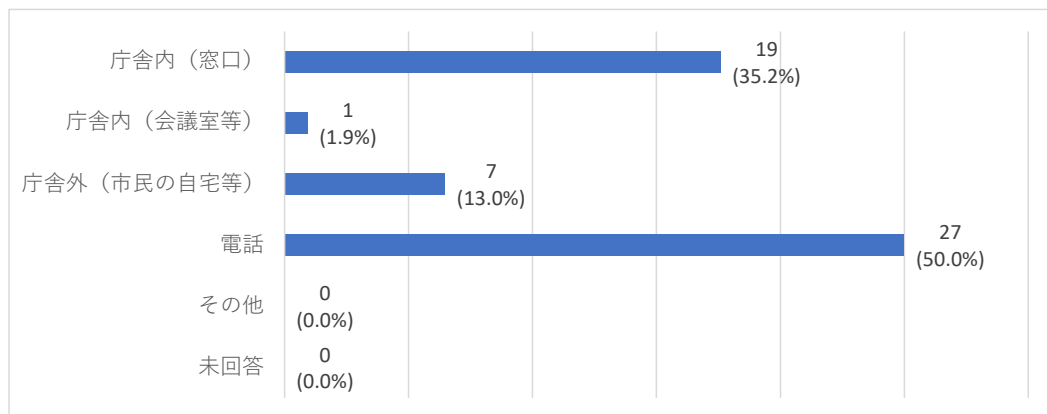
(3)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
金品等の要求	4
理不尽な謝罪(土下座など)の強要	8
法令違反等になるような要求	1
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	3
税金等の不払い、無理な要求	2
自身の利益のためになるような不当要求	4
職員の人事等(異動、降格、退職など)に関する不当な要求	2

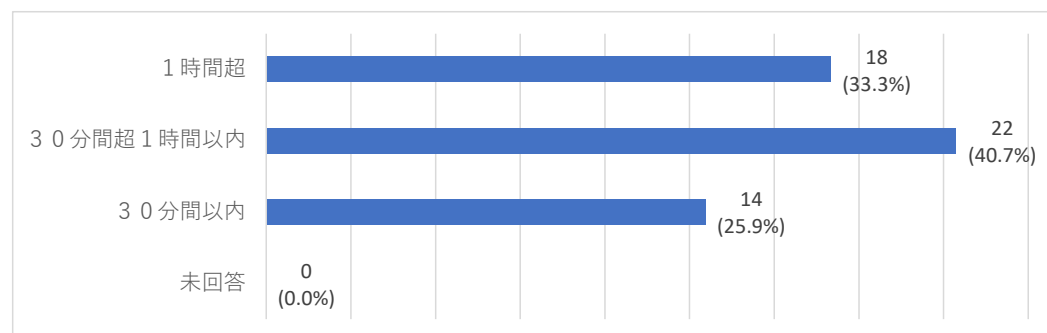
(問2(4))脅迫**(4)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか**

「過去に一度だけ」との回答が37.0%と最も高く、次いで「数年に一度」18.5%となっている。

(4)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか

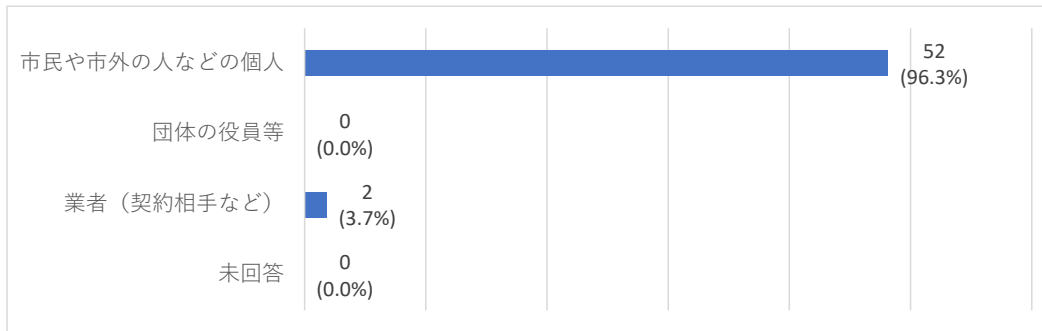
※その他の具体的な内容の質問項目なし

「電話」との回答が50.0%と最も高く、次いで「庁舎内(窓口)」35.2%となっている。

(4)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか

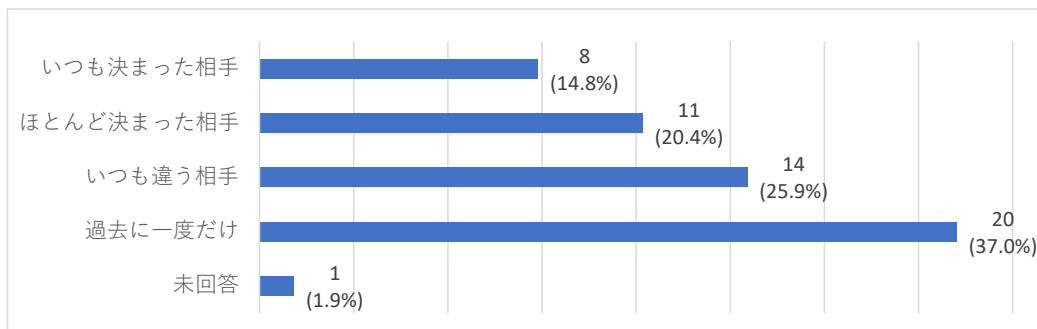
「30分間超1時間以内」との回答が40.7%と最も高く、次いで「1時間超」33.3%となっている。

(4)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



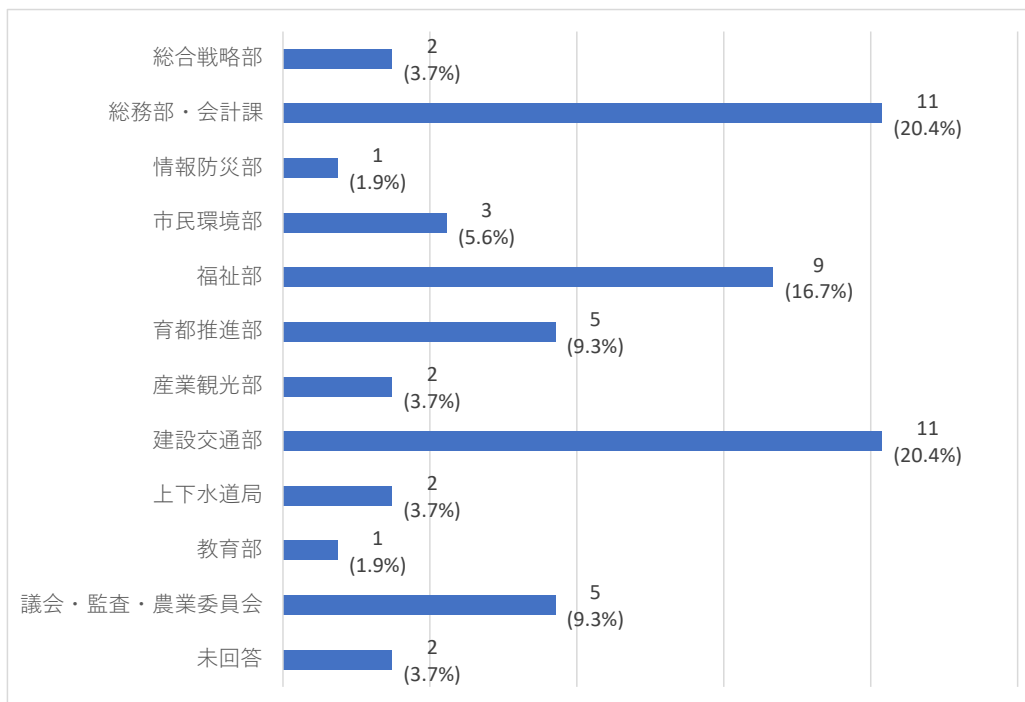
「市民や市外の人などの個人」との回答が最も高く、全体の96.3%となっている。

(4)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



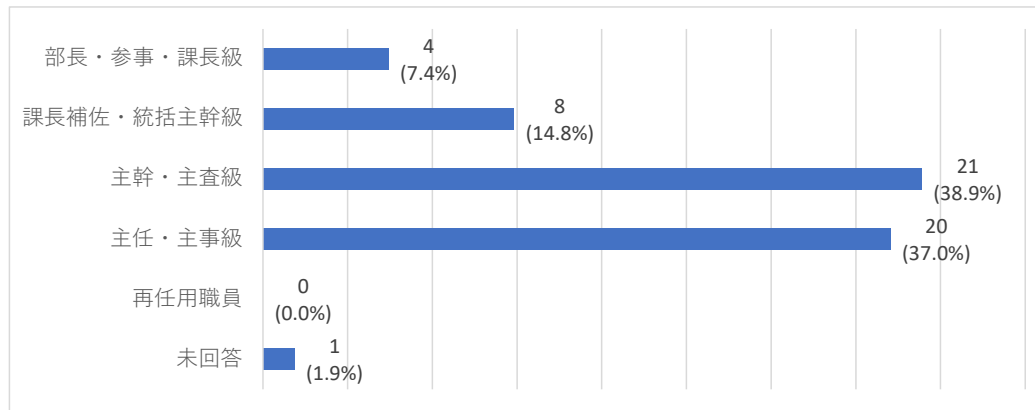
「いつも違う相手」との回答が42.4%と最も高く、次いで「いつも決まった相手」33.3%となっている。

(4)f. カスハラを受けたときの部署



「総務部・会計課」と「建設交通部」との回答が21.2%と最も高く、次いで「福祉部」の17.3%となっている。

(4)g. カスハラを受けたときの職位



「主幹・主任級」との回答が39.6%と最も高く、次いで「主任・主事級」37.7%となっている。

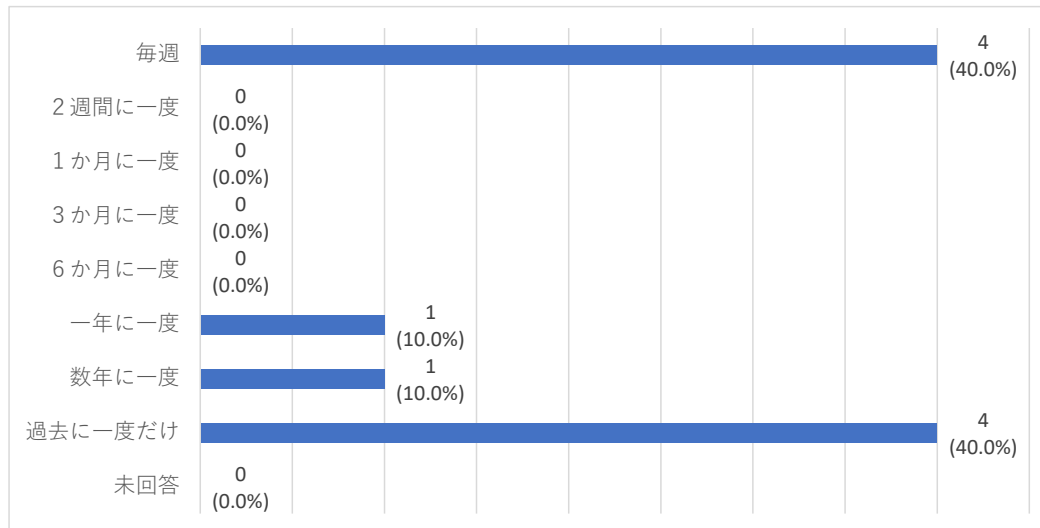
(4)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
市長や議員の介入をほのめかしての脅迫	4
職員や家族に危害を加えるといった恫喝・脅迫	30
凶器等を用いた恫喝・脅迫	1
市の不利益になる行為をほのめかしての脅迫	2
報道機関等へ不利益な情報提供を行うといった脅迫	2

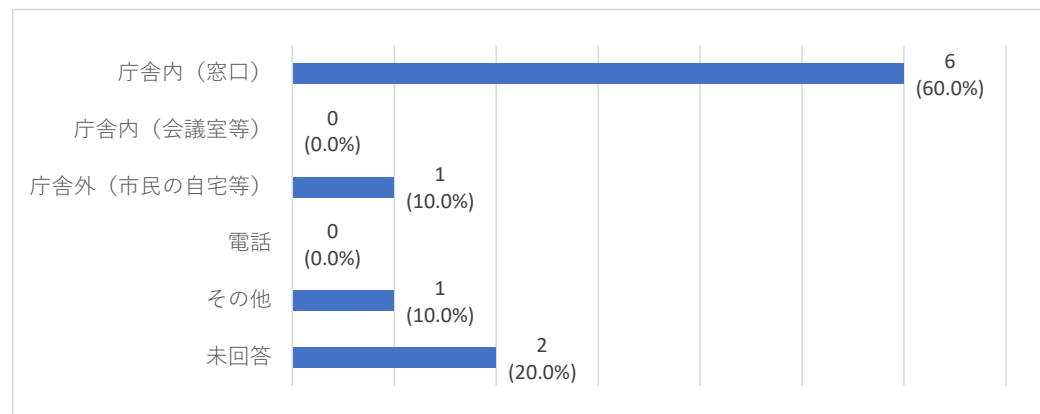
(問2(5)) 暴行・傷害

(5)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか



「毎週」、「過去に一度だけ」との回答が同率で40.0%と最も高くなっている。

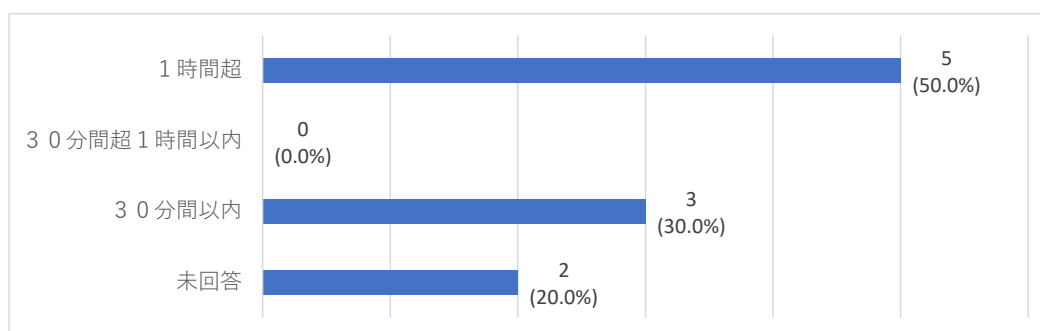
(5)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか



※その他の具体的な内容の質問項目なし

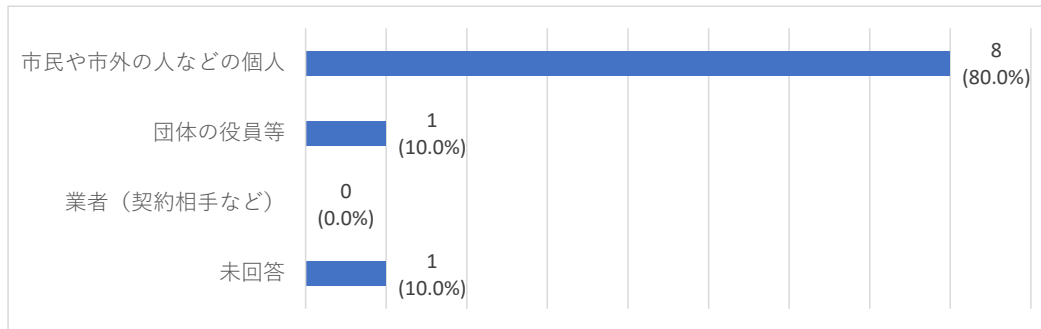
「庁舎内（窓口）」との回答が75.0%と最も高く、大部分を占めている。

(5)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか



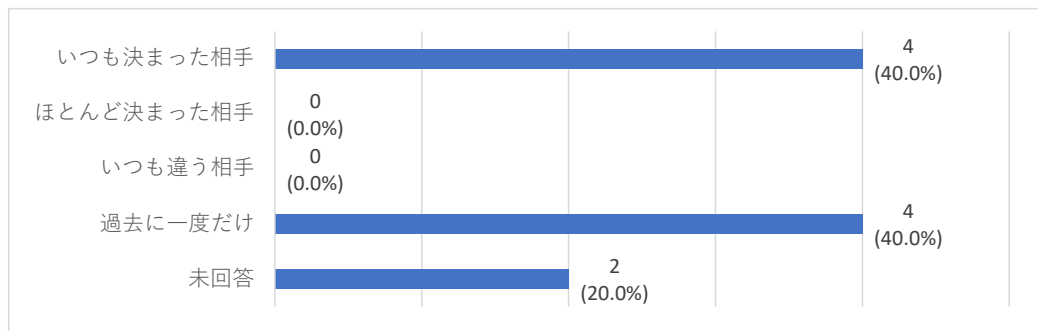
「1時間超」との回答が62.5%と最も高く、次いで「30分間以内」37.5%となっている。

(5)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



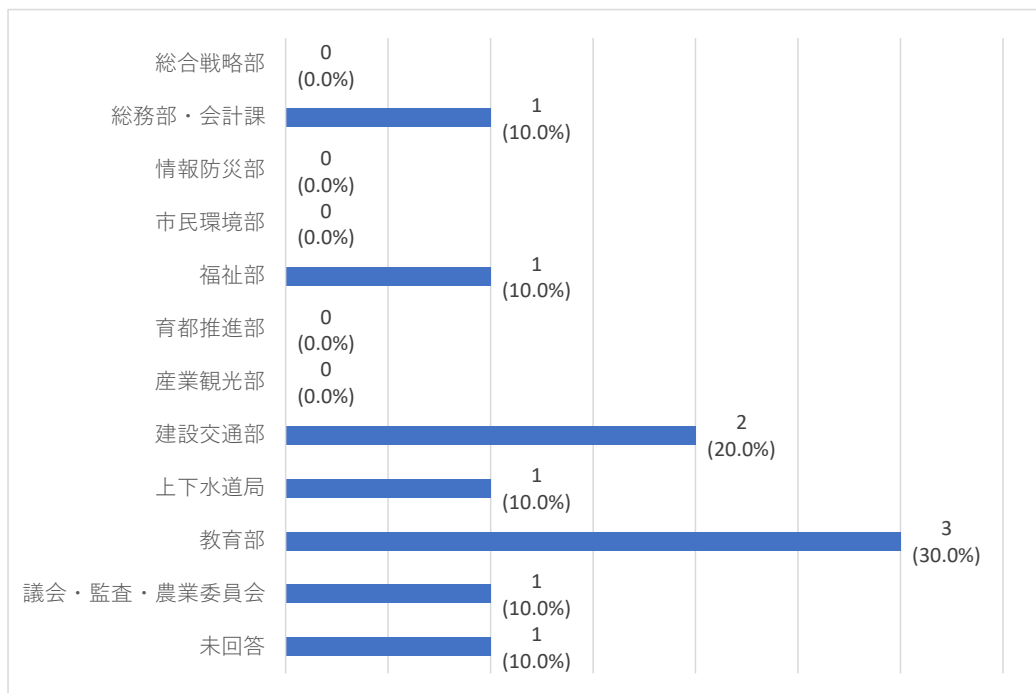
「市民や市外の人などの個人」との回答が最も多く、全体の88.9%となっている。

(5)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



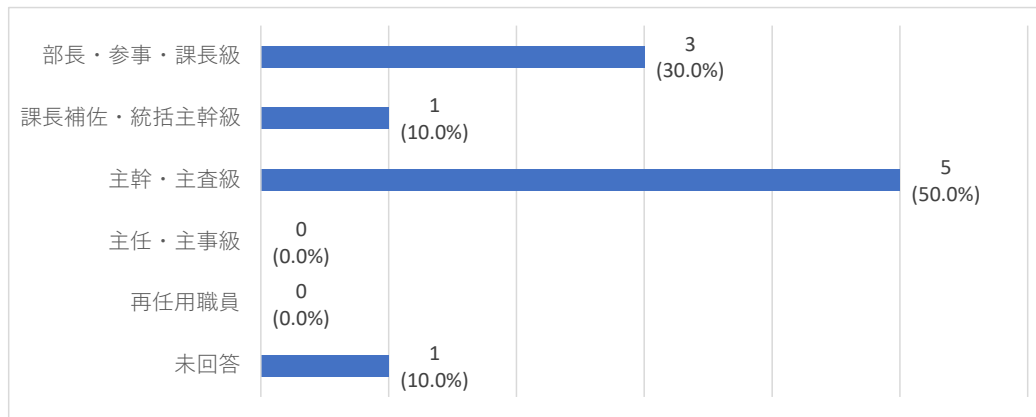
「いつも決まった相手」、「過去に一度だけ」が同数で最も多くなっている。

(5)f. カスハラを受けたときの部署



回答件数が少ないため、率に差がありますがほぼ同数の回答となっている。

(5)g. カスハラを受けたときの職位



「主幹・主査級」との回答が55.6%と最も高く、半数を占めている。

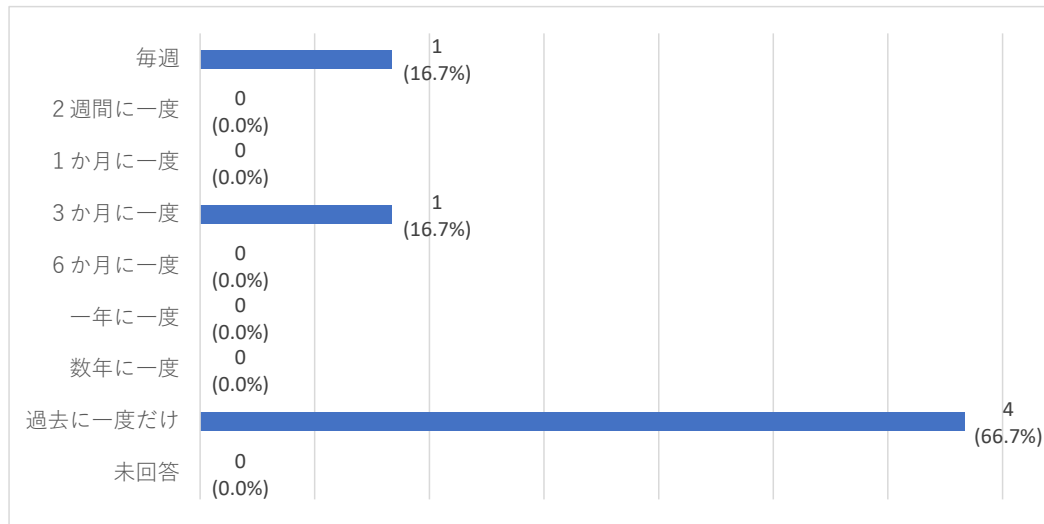
(5)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
窓口で机や椅子などをたたいたり、ペットボトルや通知などの物を投げつけられる。	1
暴言を吐きながら、暴力(体当たり、手を上げるなど)を振るわれた。	1
言葉の暴力	1

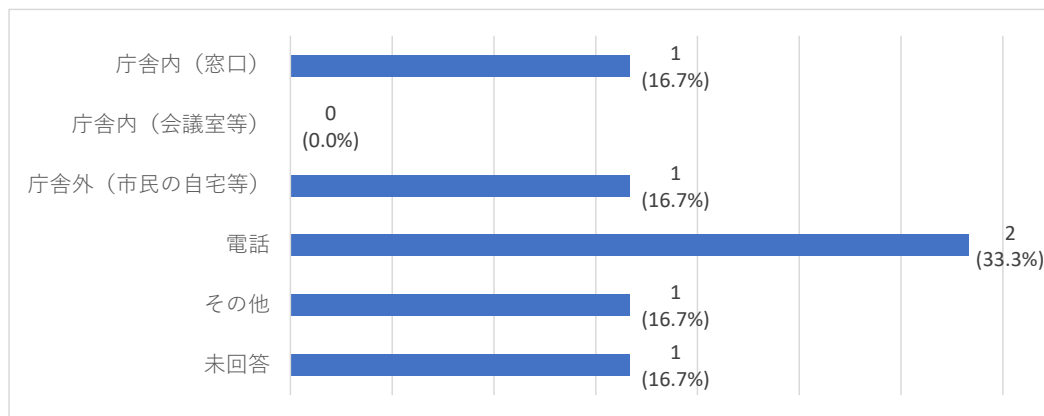
(問2(6)) インターネット上での個人的な情報の詮索・公開

(6)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか



「過去に一度だけ」との回答が66.7%と最も高く、半数以上を占めている。

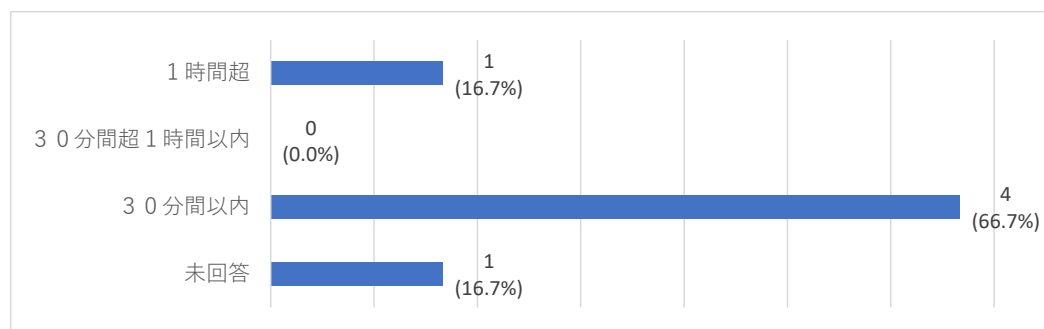
(6)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか



※その他の具体的な内容の質問項目なし

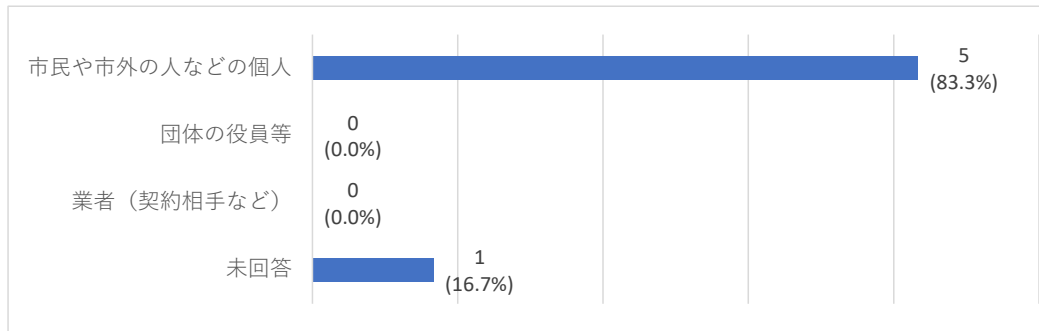
「電話」との回答が40.0%と最も高いが、全体の件数が少ないため「庁舎内（会議室）」以外はほぼ同じ件数となっている。

(6)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか



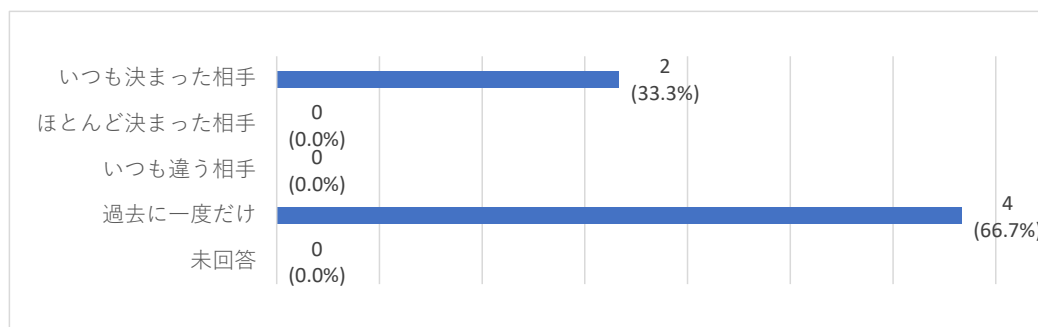
「30分間以内」との回答が80.0%と最も高く、大部分を占めている。

(6)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



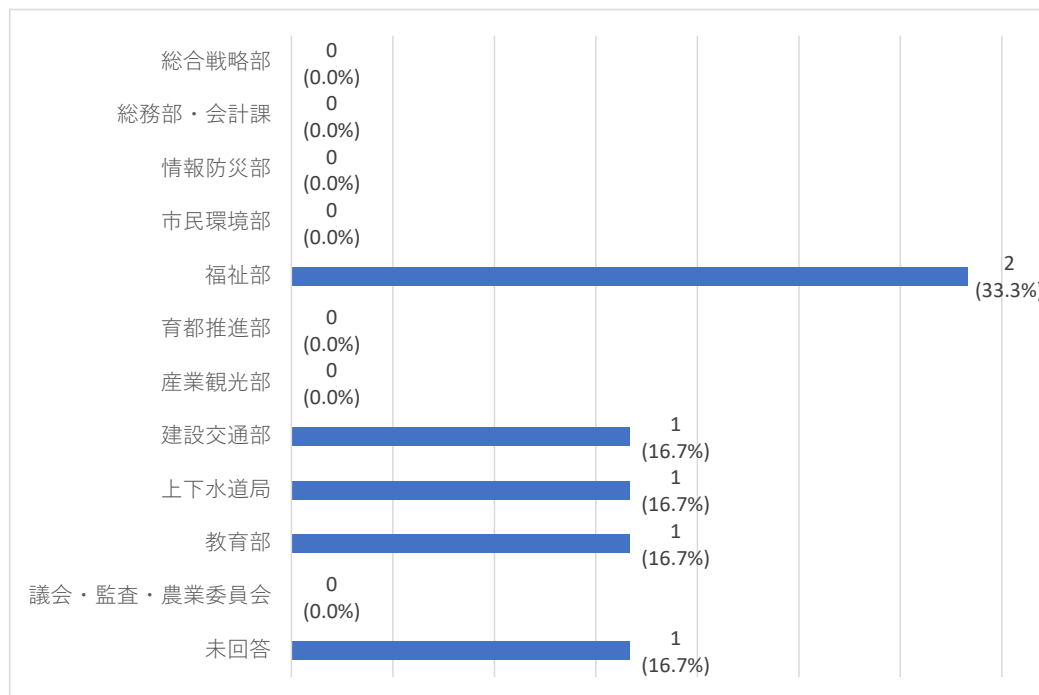
「市民や市外の人などの個人」との回答が83.3%と最も高く、大部分を占めている。

(6)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



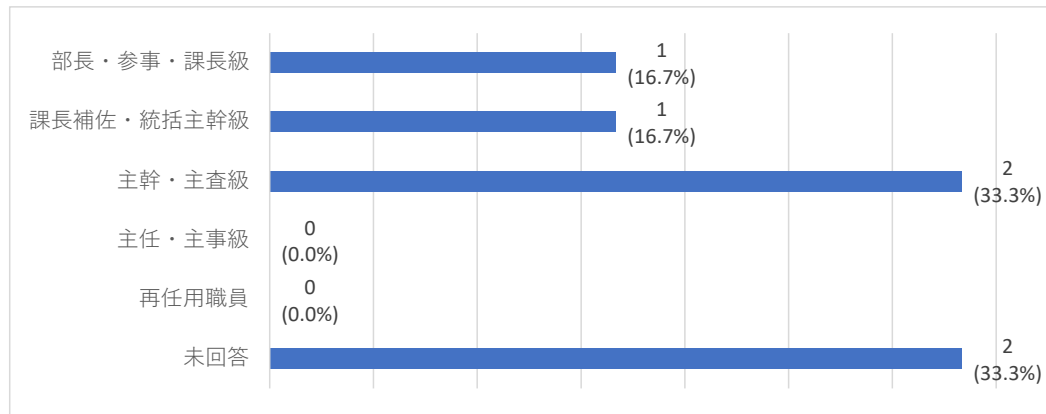
回答件数が少ないため、率に差がありますが、「過去に一度だけ」と「いつも決まった相手」がほぼ同数の回答となっている。

(6)f. カスハラを受けたときの部署



回答件数が少ないため、率に差がありますがほぼ同数の回答となっている。

(6)g. カスハラを受けたときの職位

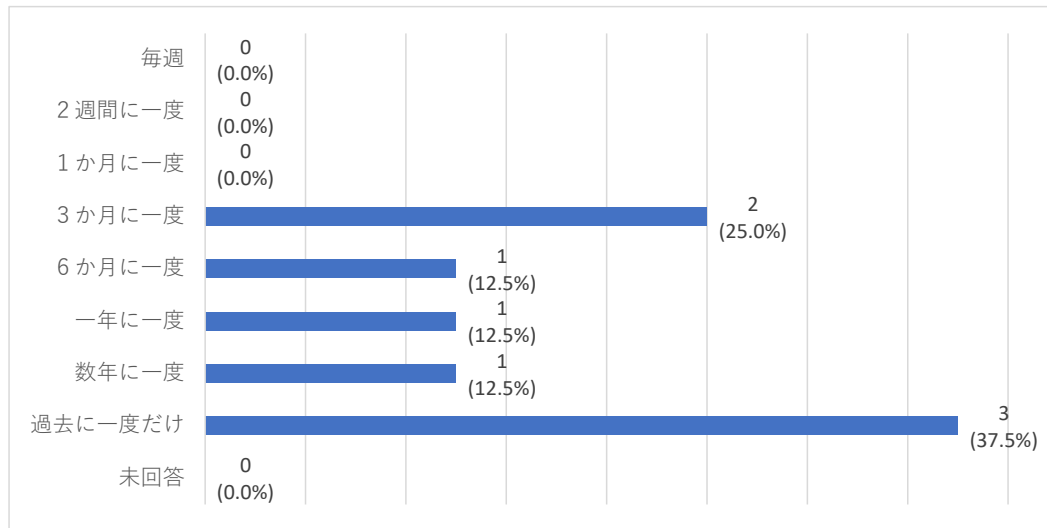


回答件数が少ないため、率に差がありますがほぼ同数の回答となっている。

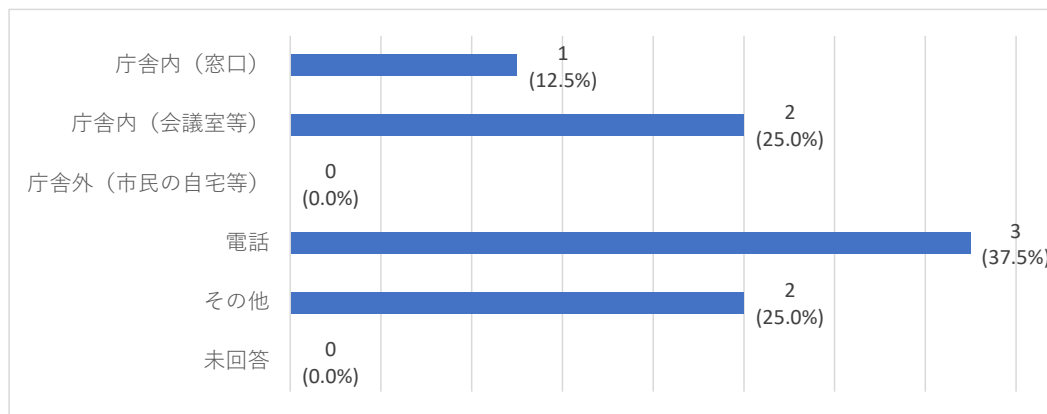
(6)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
新聞、ブログ等への公開	2
YouTube等への動画投稿をすると脅迫された	1

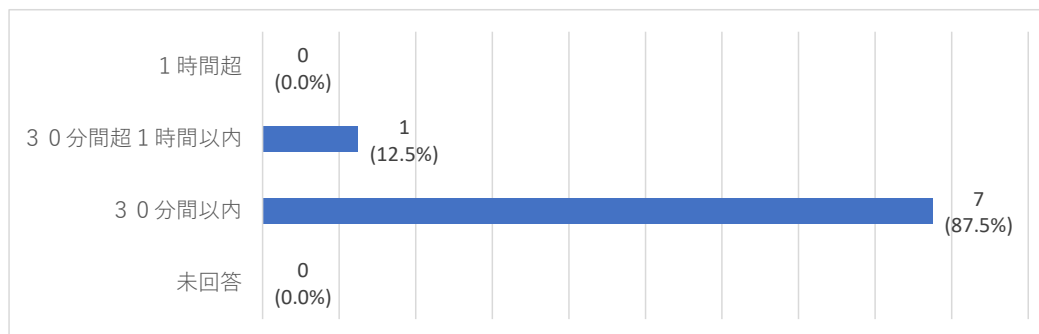
(問2(7))その他**(7)a. カスハラを受けた頻度はどれくらいですか**

「過去に一度だけ」との回答が33.3%と最も高く、ほとんどが数ヶ月から数年に一度となっている。

(7)b. カスハラを受けたのはどのような場所や状況でしたか

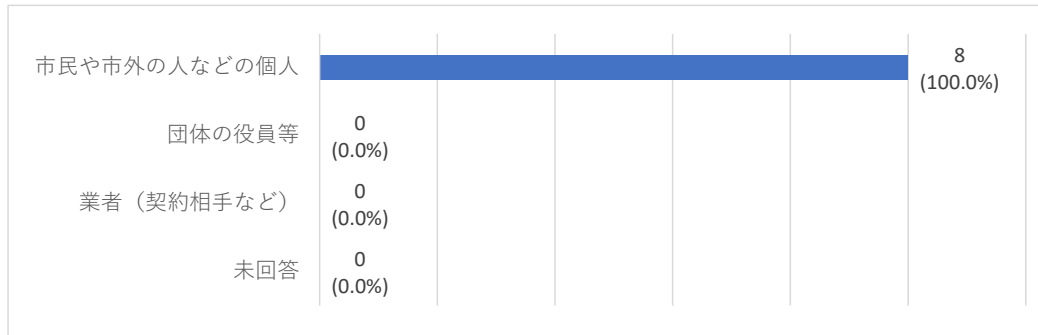
※その他の具体的な内容の質問項目なし

回答件数が少ないため、ほぼ同数の回答となっている。

(7)c. カスハラを受けた時間はどれくらいでしたか

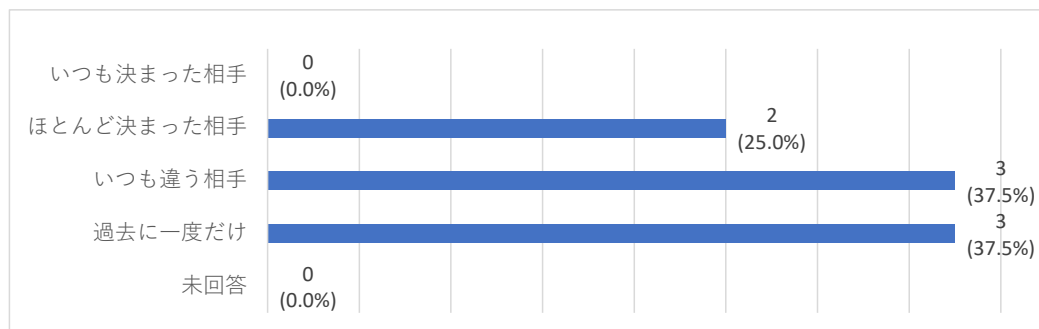
「30分間以内」との回答が70.0%と最も高く、大部分を占めている。

(7)d. カスハラを受けた相手はどのような立場の人でしたか



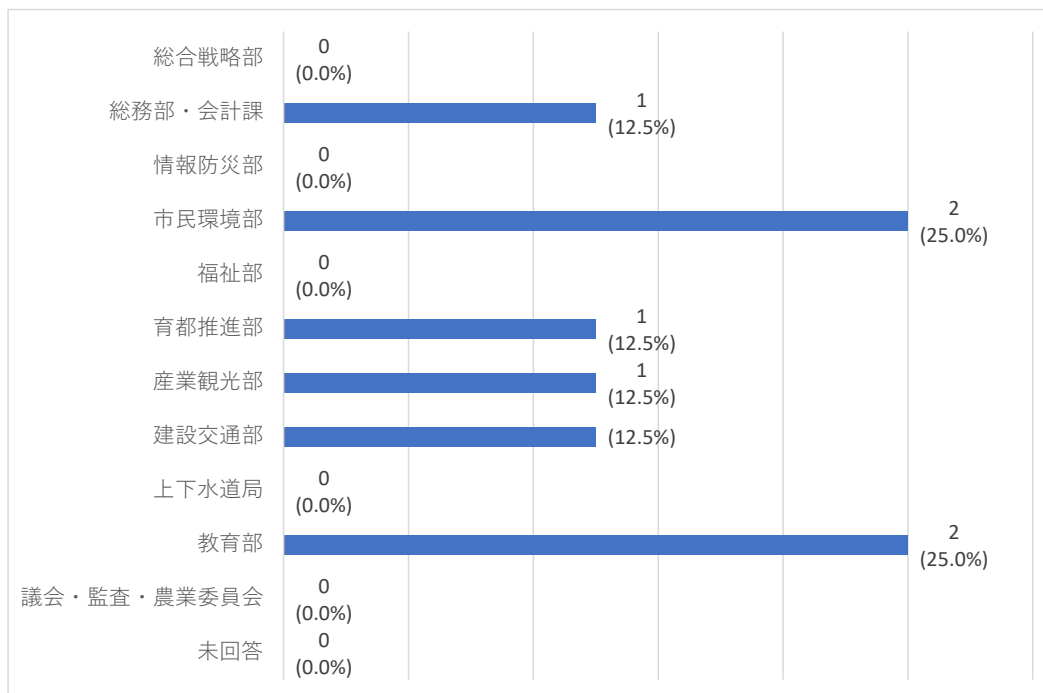
全て「市民や市外の人などの個人」との回答となっている。

(7)e. カスハラを受けた相手は決まった相手でしたか



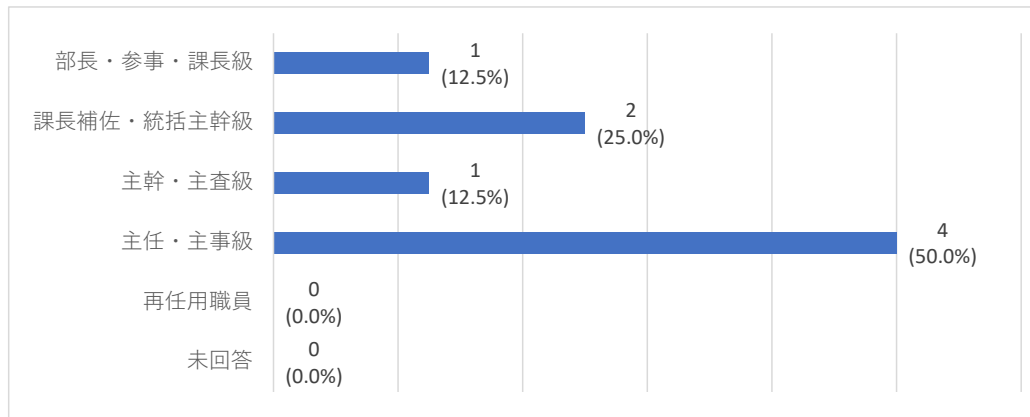
回答件数が少ないため、率に差がありますがほぼ同数の回答となっている。

(7)f. カスハラを受けたときの部署



回答件数が少ないため、率に差がありますがほぼ同数の回答となっている。

(7)g. カスハラを受けたときの職位



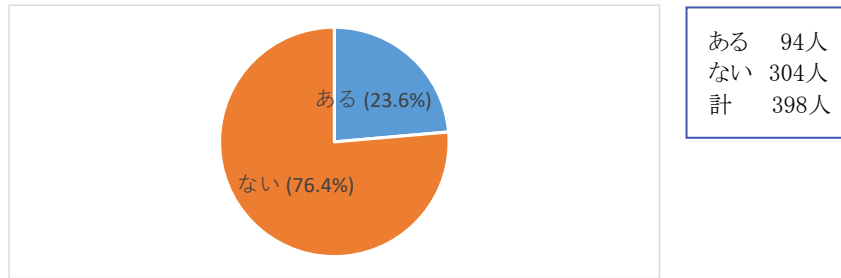
回答件数が少ないため、率に差がありますが「再任用職員」以外ほぼ同数の回答となっている。

(7)h. カスハラの具体的な内容を記載してください

カスハラ行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

内容	件数
外見を否定された。	1
子どもの有無によるハラスメント	1

(問3)カスハラを経験した際に、フルネームの名札を身につけていたことによりカスハラの被害や内容がエスカレートしたり変化したと感じたり、思ったりしたことはありますか



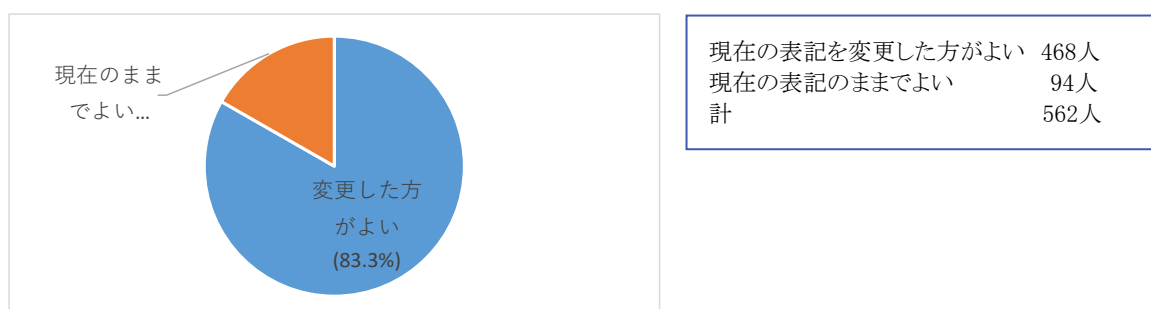
「ある」が23.6%となっており、回答者全体の約4分の1の職員がフルネームの名札を身につけていたことにより被害や内容がエスカレートしたり変化したと感じている。

(問4)※(問3)で「ある」と答えた方のみ回答してください
どのようなことがエスカレートしたり変化したと感じたり、思ったりしましたか

エスカレートした行為の概要(要約し、取りまとめて記載)

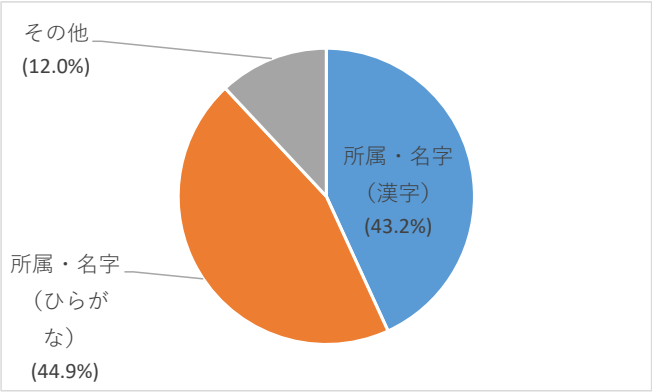
内容	件数
名前を覚えられ、何かされるのではないかと感じてしまう	3
クレーム中に名札で名前を確認されたり、フルネームを名乗るよう迫られる	7
対応中や対応後に名指しでの暴言・侮蔑的発言	4
対応中や対応後に名指しでの威圧的な発言・態度	4
名指しでの対応を迫られる	9
大きな声で名前を呼ぶ、何度も呼ばれる	7
業務と関係のない場面で名前を呼ばれる	1
プライベートな情報を詮索された	8
対応中や対応後に名指しでの恫喝・脅迫	22
対応中や対応後に名指しでの理不尽な要求・発言・罵倒	13
対応中や対応後に名指しでの差別的な発言	1
名札を確認し、市長や県等に苦情を言うと脅される	3

(問5)カスハラ対策として、名札のフルネーム表記を変更した方がよいと思いますか



「現在の表記を変更した方がよい」が83.3%となっており、ほとんどの職員が名札のフルネーム表記を変更した方がよいと感じている。

(問6)※(問5)で「現在の表記を変更した方がよい」と答えた方のみ回答してください
 市民サービスの低下をさせずカスハラ対策に効果があると思う表記は下記のうちどれでしょうか



所属・名字(漢字)	202人
所属・名字(ひらがな)	210人
その他	56人
計	468人

- ※その他の主な内容
- | | |
|-------------|-----------|
| 1 氏名の表記なし | 2 イニシャル表記 |
| 3 着用なし | 4 所属のみ |
| 5 所属なし、名字のみ | 等 |

a：所属・名字（漢字）

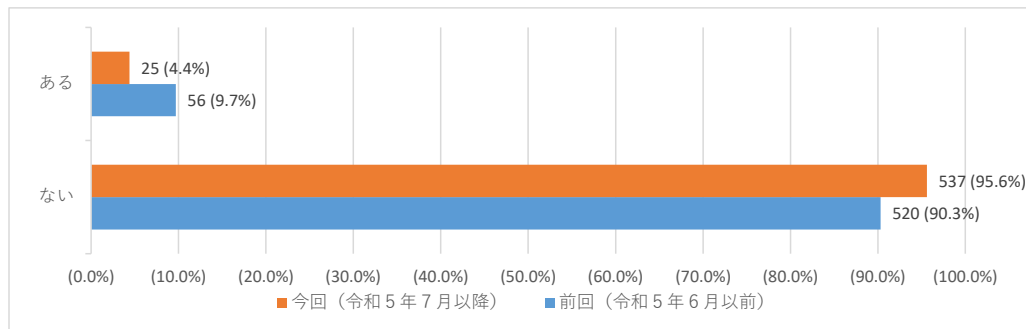


b：所属・名字（ひらがな）



「所属・名字（ひらがな）」の回答が210人と最も多くなっている。

(問7) 令和5年7月以降(前回アンケート実施後)に、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

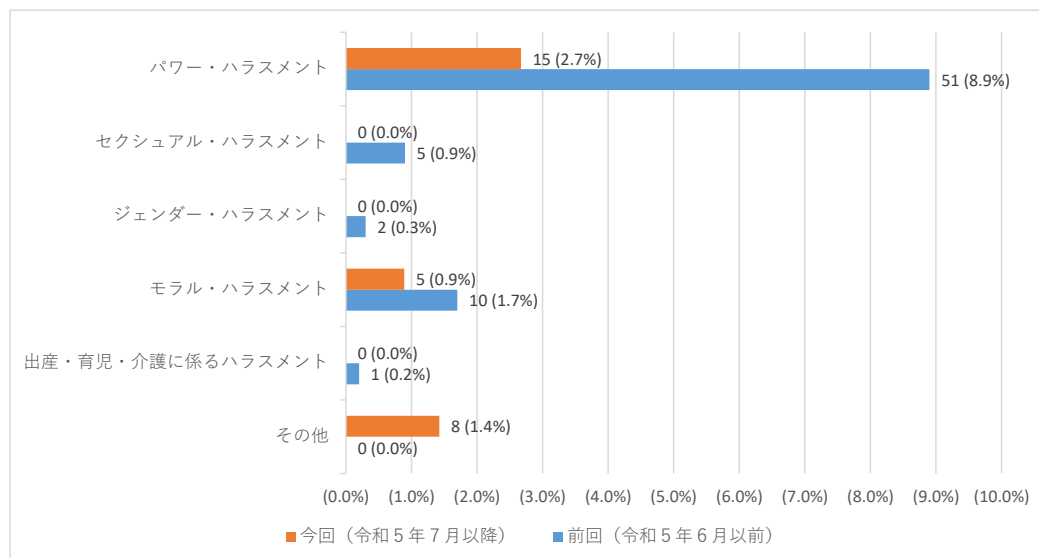


「ある」と回答した職員を職位別で比較すると「部長・課長級」が40.0%と最も高く、次いで「主幹・主査級」が28.0%となっている。

・課長補佐・統括主幹級16.0% ・主任・主事級16.0% ・再任用職員0.0%

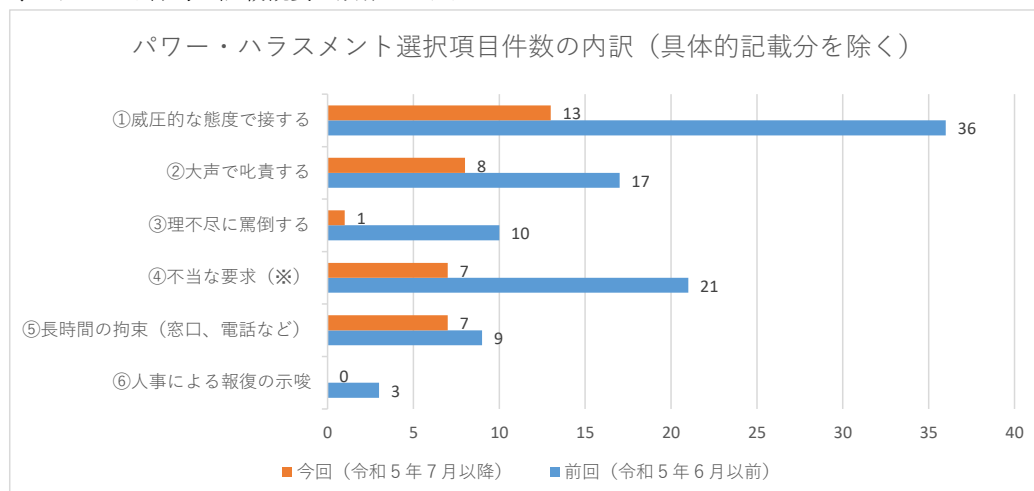
前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

**(問8)※(問7)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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】**



※割合はハラスメントを受けたことがあると回答した者の中の割合

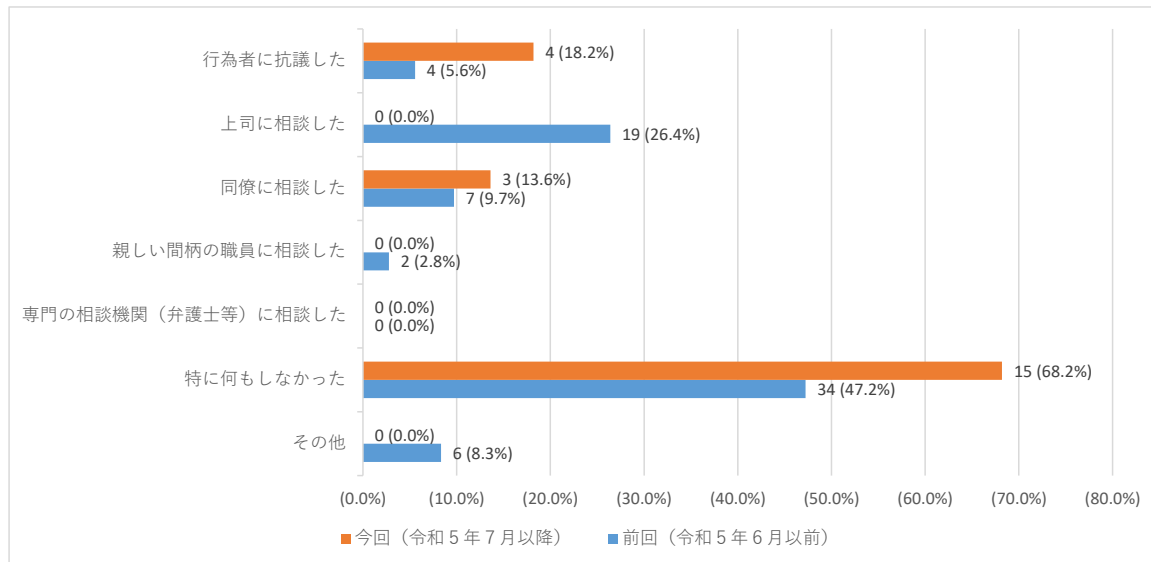
◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



※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。

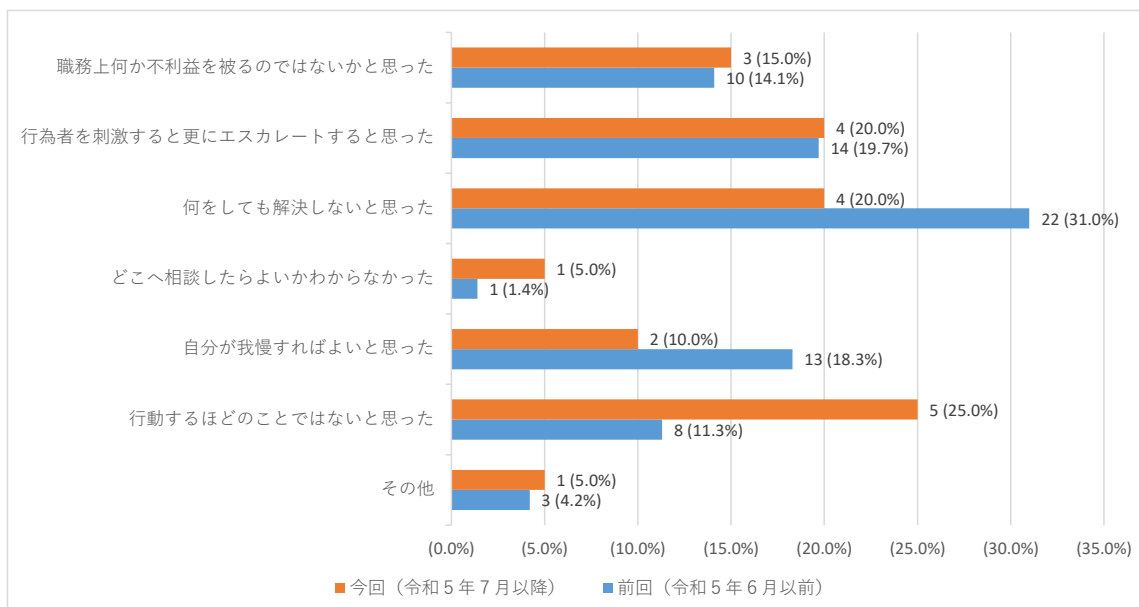
「パワー・ハラスメント」の割合が最も高く、回答のあったハラスメント件数全体の53.6%を占めている。「パワー・ハラスメント」のうち「①威圧的な態度で接する」との回答が最も高い。前回と同様に「パワー・ハラスメント」の割合が最も高い結果である。

**(問9)※(問7)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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】**



「特に何もしなかった」との回答が68.2%と最も高く、次いで「行為者に抗議した」と「同僚に相談した」がほぼ同数となっている。
前回と同様に「特に何もしなかった」との割合が最も高い結果である。

**(問10)※(問9)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】**

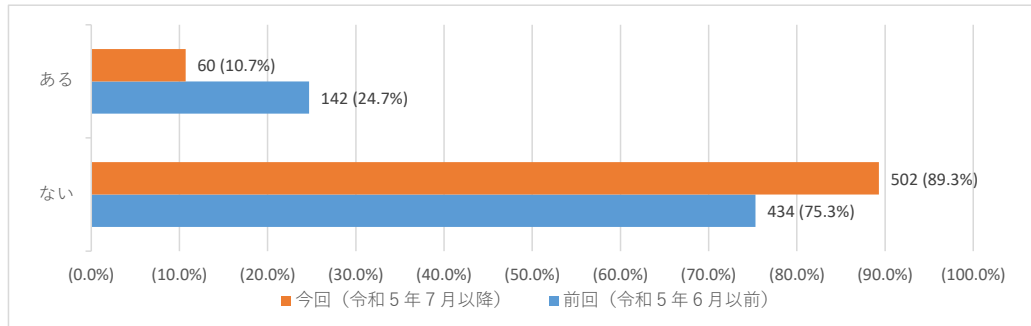


※その他の内容

- 1 業務遂行上支障がなく、今後の影響もないと判断したため

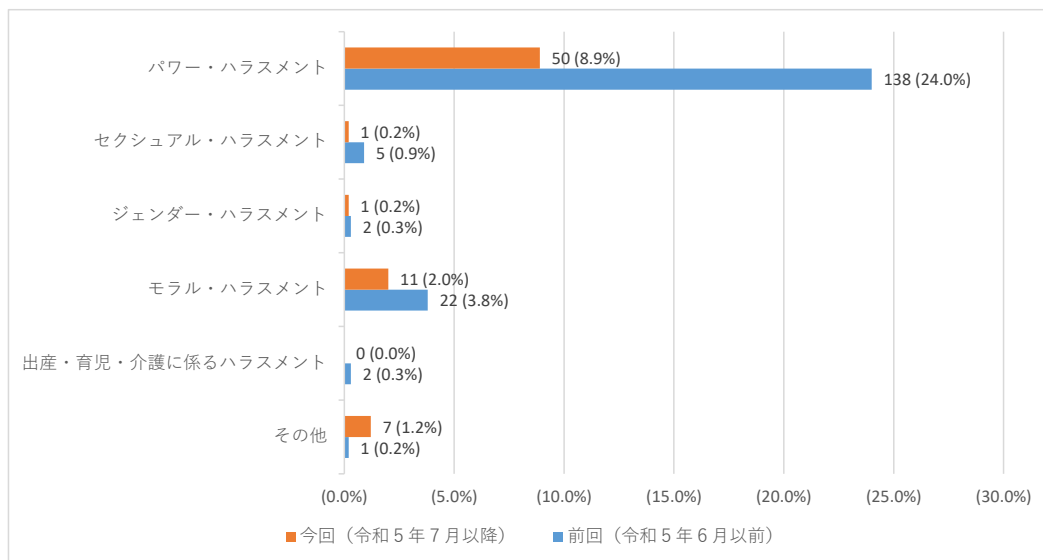
全体のうち「行動するほどのことではないと思った」「何をしても解決しないと思った」との行動を起こさなかった回答が45.0%で最も多く、次いで「職務上不利益を被るのではないかと考えた」、「行為者を刺激するとさらにエスカレートすると思った」など、行為者との関係性を危惧する回答が35.0%となっている。
前回は「何をしても解決しないと思った」との回答が最も高かったが、今回は「行動するほどのことではないと思った」が最も高く、変化があった。

(問11)あなたは、令和5年7月以降(前回アンケート実施後)に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



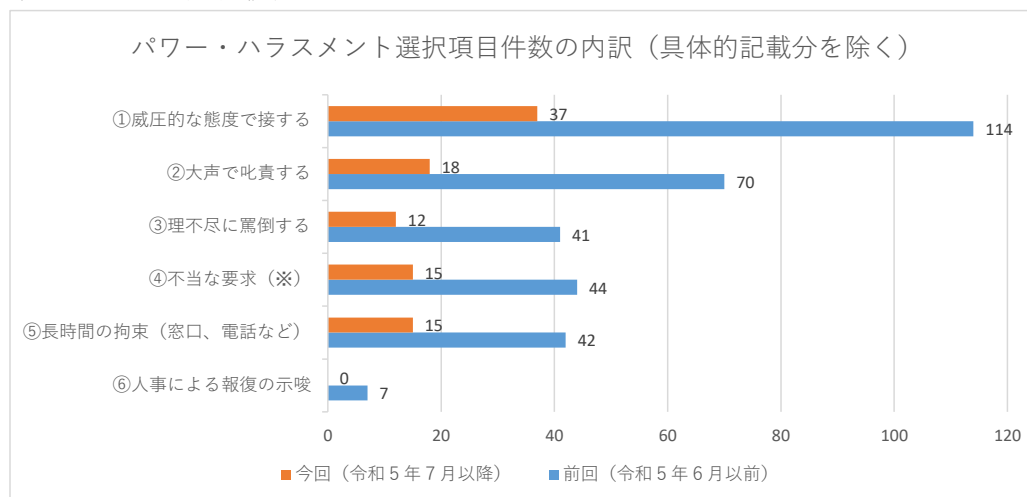
「ある」との回答が全体の10.7%となっており、問7の「受けたことがある」との回答と比較すると、6.2%高い。前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

**(問12)※(問11)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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】**



※割合はハラスメントを受けたことがあると回答した者の中の割合

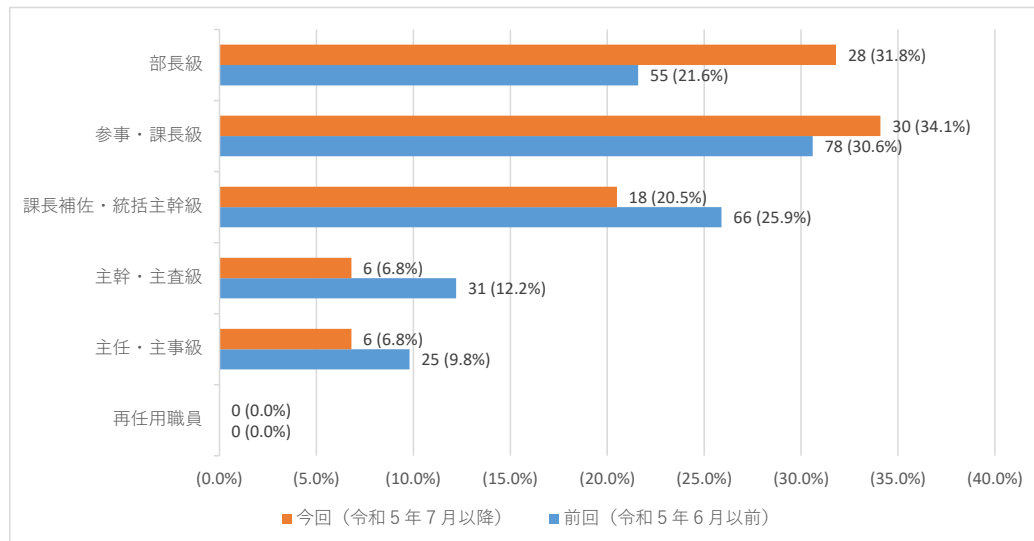
◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



※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。

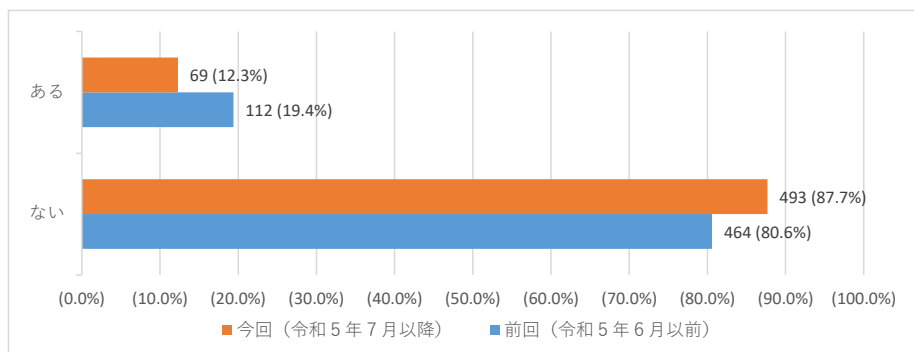
「パワー・ハラスメント」の割合が最も高く、回答のあったハラスメント件数全体の71.4%を占めている。「パワー・ハラスメント」のうち「①威圧的な態度で接する」との回答が最も高い。前回と同様の傾向となっている。

(問13) 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】



課長補佐・統括主幹級以上の職員で全体の86.4%に上り、管理職級職員が受けた割合が高い。前回と同様の傾向となっています。

(問14) 令和5年7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



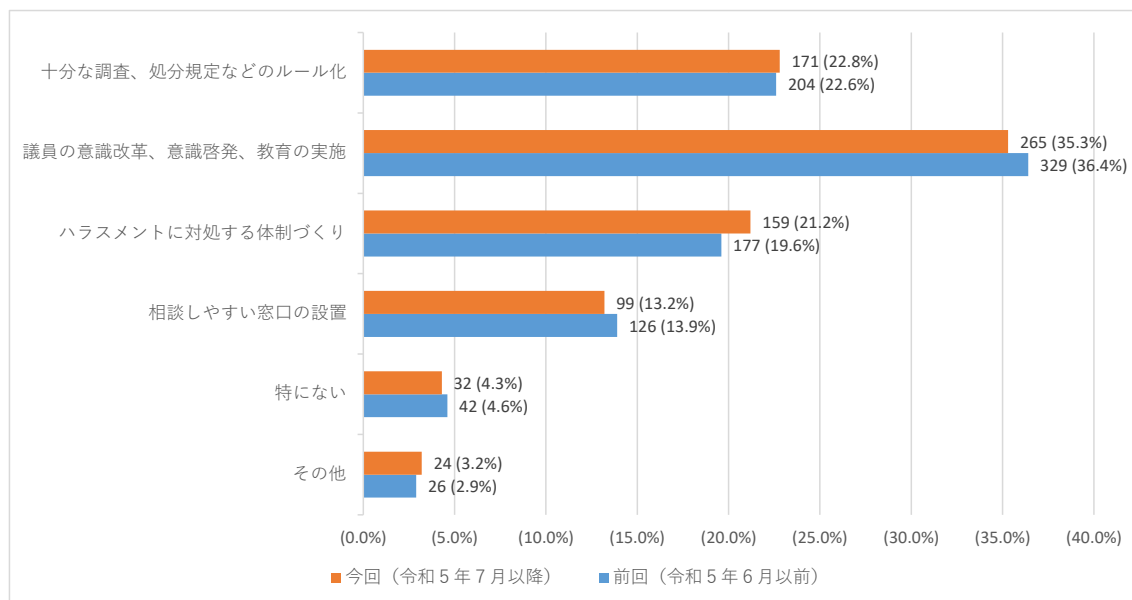
※言動や行為の概要は別添のとおり

「ある」と回答した職員を職位別で比較すると、「主幹・主査級」が31.9%と最も高く、次いで「部長・参事・課長級」の26.1%となっている。

・課長補佐・統括主幹級24.6% ・主任・主事級17.4% ・再任用職員0.0%

前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

(問15)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】

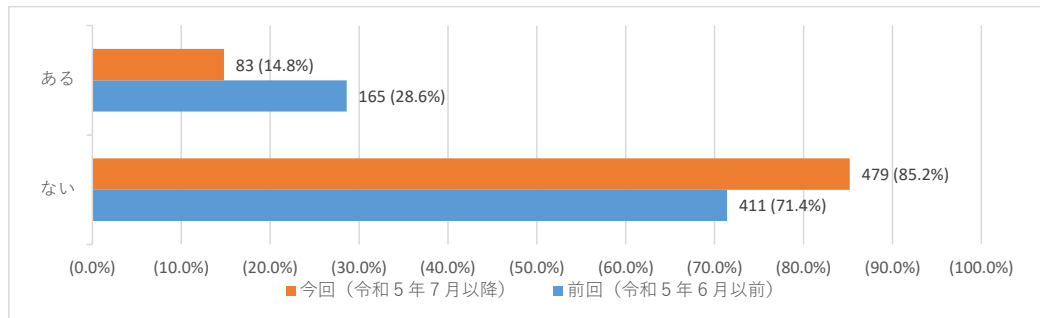


※その他の主な内容

- 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 議員対応マニュアル等の作成・周知
- 4 議員・職員の両方の意識改革

「議員の意識改革、意識啓発、教育の実施」が35.3%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22.8%となっている。
前回と同様の傾向となっています。

(問16)あなたは、令和5年7月以降(前回アンケート実施後)に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

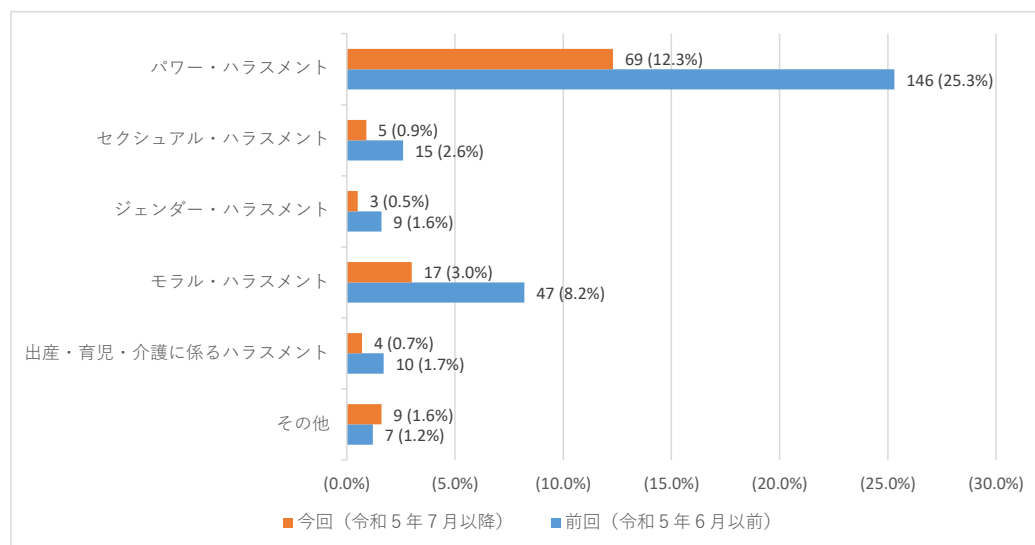


「ある」と回答した職員を職位別に比較すると「主任・主事級」がの38.6%と最も高く、次いで「主幹・主査級」の34.9%となっている。

・課長補佐・統括主幹級13.3% ・部長・参事・課長級12.0% ・再任用職員1.2%

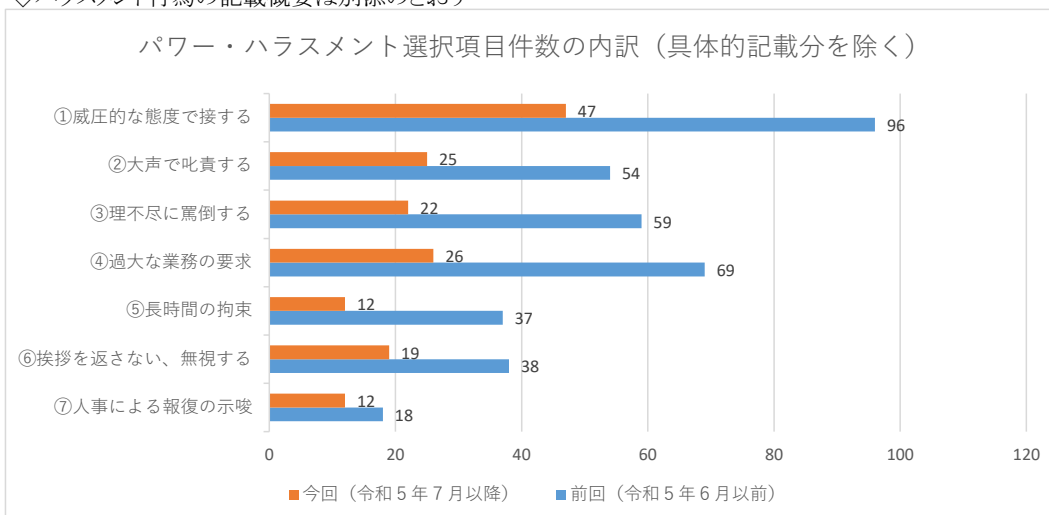
前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

**(問17)※(問16)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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】**



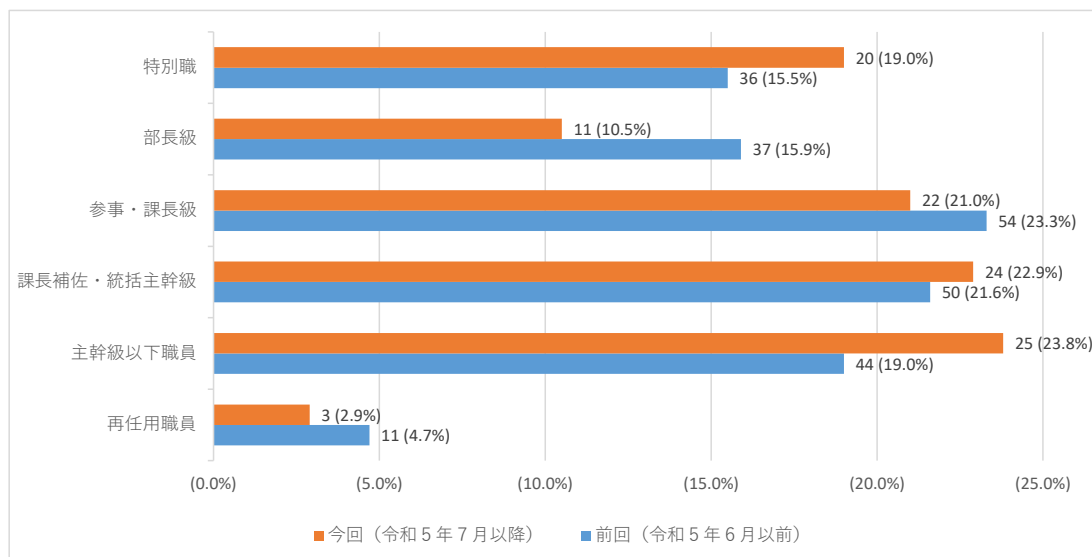
※割合はハラスメントを受けたことがあると回答した者の中の割合

◇ハラスメント行為の記載概要は別添のとおり



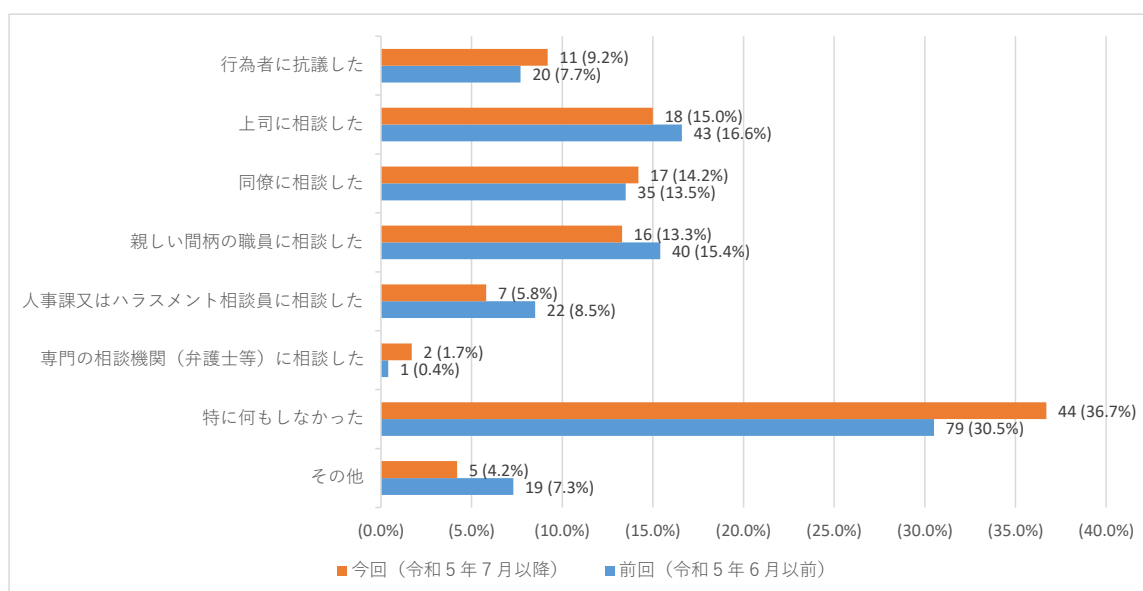
「パワー・ハラスメント」の割合が最も高く、回答のあったハラスメント件数の64.5%を占めており、次いで「モラル・ハラスメント」の15.9%となっている。「パワー・ハラスメント」の内訳として「①威圧的な態度で接する」、「④過大な業務の要求」、「②大声で叱責する」が多くなっている。前回と同様の傾向になっている。

**(問18)※(問16)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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「主幹級以下職員」が23.8%と最も多く、次いで「課長補佐・統括主幹級」の22.9%となっている。前回は「参事・課長級」が最も多かったが、今回は減少している。

**(問19)※(問16)で「ある」と答えた方のみ回答してください
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】**



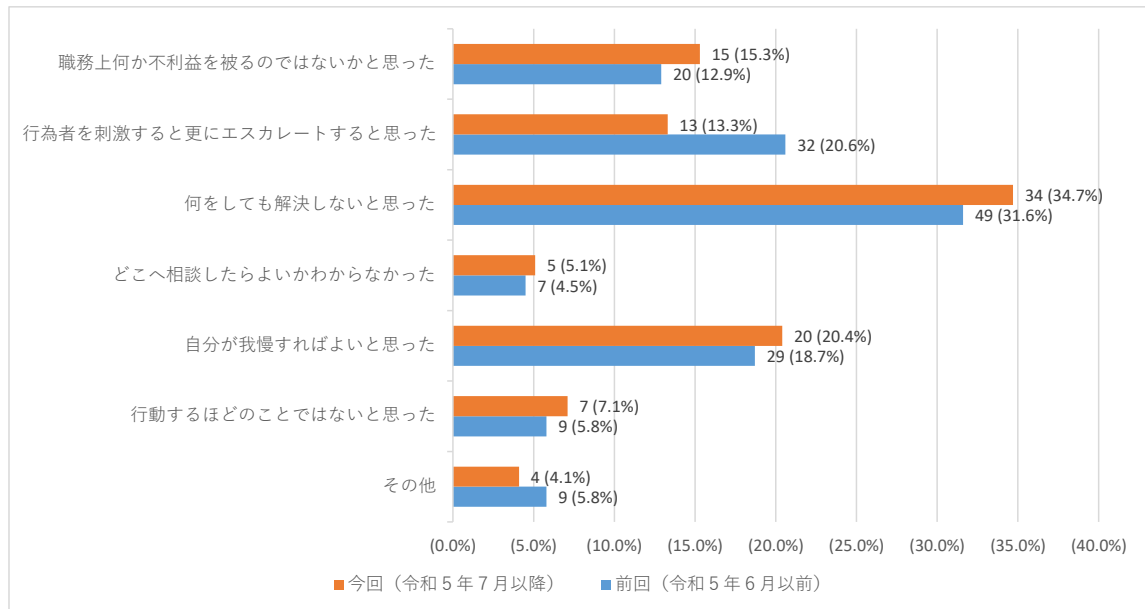
※その他の主な内容

- 1 医療機関に相談、通院した
 - 2 家族に相談した
- 等

「特に何もなかった」との回答が最も多く、全体の36.7%となっている。

前回と比較すると傾向的には同様であるが「特に何もなかった」の割合が増加している。

(問20)※(問19)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】

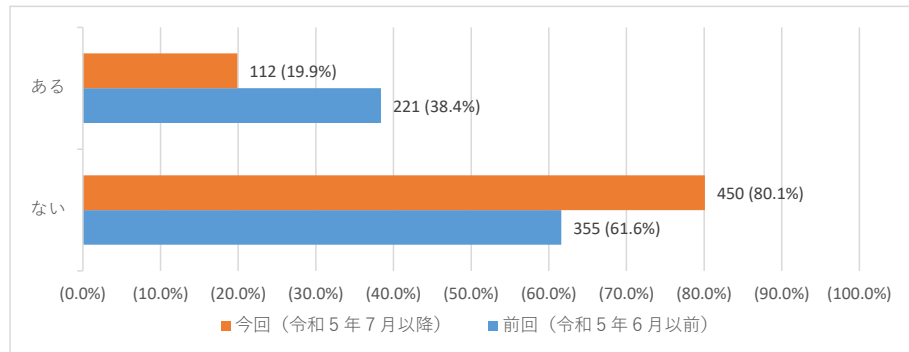


※その他の主な内容

- 現在の状況が日常的になっているため
- 相手は抗議することで直属の上司に迷惑をかけると思った 等

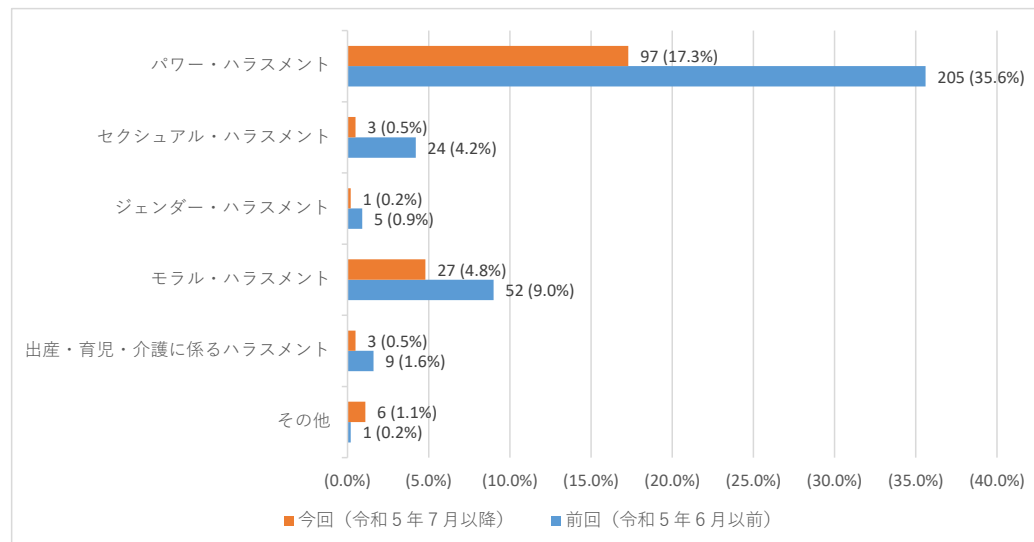
「何をしても解決しないと思った」との回答が34.7%と最も高く、次いで「自分が我慢すればよいと思った」が20.4%となっている。また、「職務上不利益を被るのではないかと考えた」、「行為者を刺激するとさらにエスカレートすると思った」など、行為者との関係性を危惧する回答が28.6%を占めている。前回と同様の傾向になっている。

(問21)あなたは、令和5年7月以降(前回アンケート実施後)に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



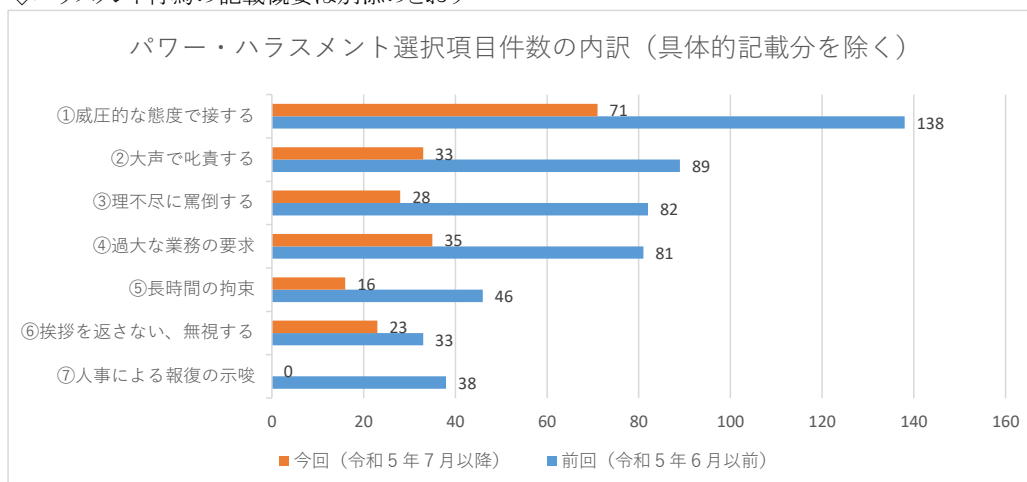
「ある」との回答が全体の19.9%となっており、問16の「受けたことがある」との回答と比較すると、5.1%高い。前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

(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】



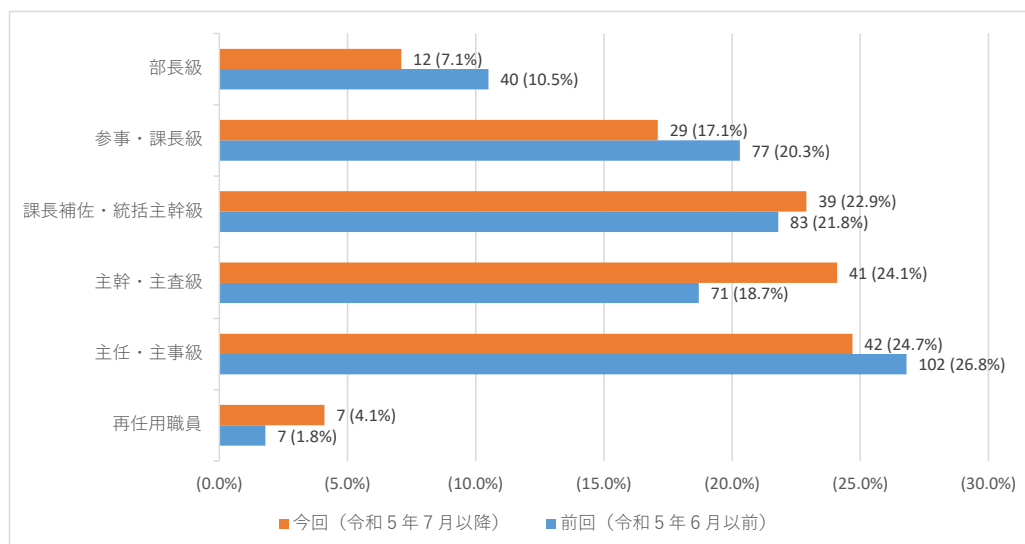
※割合はハラスメントを受けたことがあると回答した者の中の割合

◇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90.5%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71件と最も多く、次いで「④過大な業務の要求」、「②大声で叱責する」となっている。前回と比較すると概ね同様の傾向が見られます。

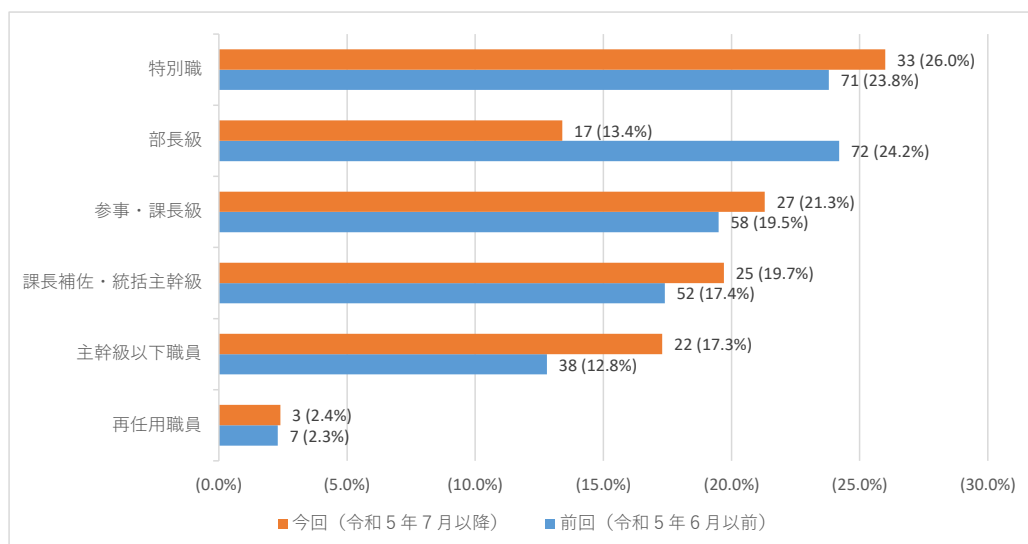
【問23】そのハラスメント行為を受けたのは、どの職位の職員ですか【複数回答可】



全体のうち「主任・主事級」が24.7%と最も多く、次いで「主幹・主査級」の24.1%となっている。前回は2番目に多かったのが「課長補佐・統括主幹級」であったが、今回は「主幹・主査級」となっており、係員に多くなっている。

前回と比較すると「主幹・主査級」の割合が高くなっているが、傾向とすると概ね同様である。

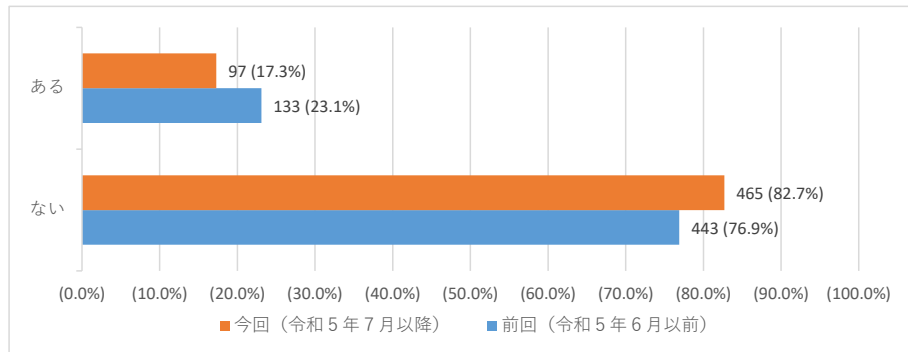
【問24】そのハラスメントは、誰からありましたか【複数回答可】



「特別職」を含め、「課長補佐・統括主幹級」以上の職員が全体の80.3%を占めている。

前回と比較すると「部長級」の割合が低くなっている。

(問25) 令和5年7月以降(前回アンケート実施後)に、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



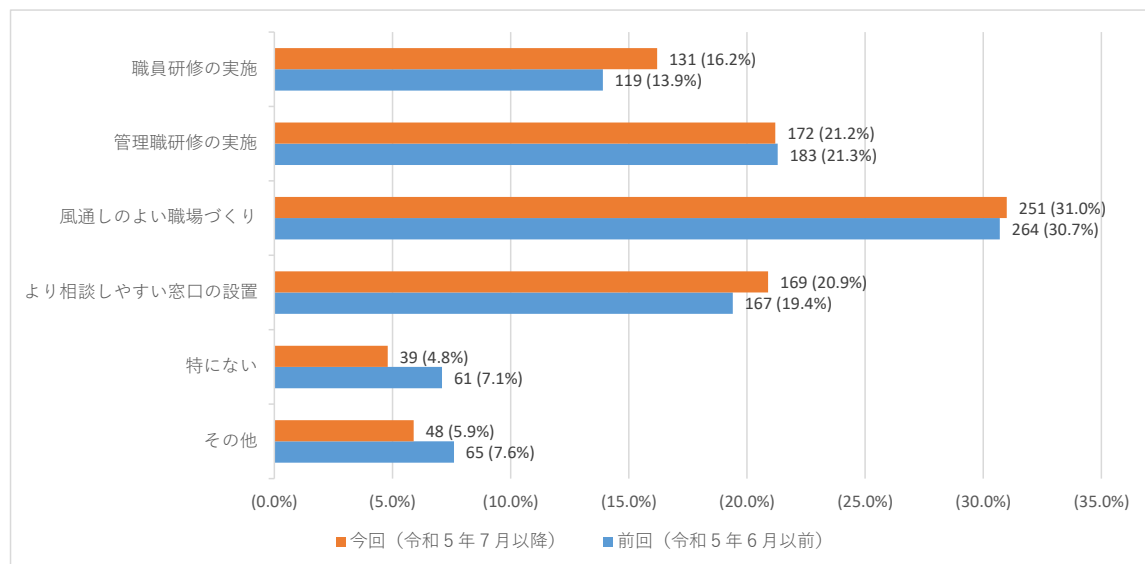
※言動や行為の概要は別添のとおり

「ある」と回答した職員を職位別で比較すると、「主幹・主査級」が42.3%と最も高く、次いで「主任・主事級」の29.9%となっている。

・課長補佐・統括主幹級18.6% ・部長・参事・課長級8.2% ・再任用職員1.0%

前回と比較すると「ある」と回答した割合が減少している。

(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
 - 3 職員のハラスメントに対しての意識改革、研修やカウンセリング
 - 4 適正な人員配置
- 等

「風通しのよい職場づくり」が31.0%と最も多く、次いで「管理職研修の実施」の21.2%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くなっている。

前回と比較すると同様の傾向が見られます。

【市議会議員からのハラスメント】

(問8) 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
【パ】理不尽な要求	3
【パ】意に沿わない対応への恫喝	2
「その他」を選択しているが、詳細は未回答	3

計8件

※凡例

- ・【パ】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

【市議会議員からのハラスメント】

(問12) どのようなハラスメント行為を見聞きましたか
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
【パ】威圧的な発言・態度	2
【パ】予定外の勤務時間外の対応	1
【モ】執務スペースへの無断立ち入り等	2
「その他」を選択しているが、詳細は未回答	2

計7件

【市議会議員からのハラスメント】

(問14) 令和5年7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	17
執務スペースへの無断立ち入り	2
大声での叱責	1
長時間の拘束	1
理不尽な要求	7
理不尽な発言・罵倒・叱責	7
乱暴な言動・対応	4
意に沿わない対応への理不尽な発言・恫喝	3
予定外の勤務時間外対応	1
議員対応自体のプレッシャー	3
役職による差別的発言	1

計47件

【職員間(特別職含む)のハラスメント】

(問17) 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
【パ】過度・理不尽な命令・指示	2
【パ】長時間の拘束	2

内容	件数
【バ】 急な命令・指示変更	1
【バ】 業務の押し付け	2
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	2
【バ】 威圧的な発言・態度	5
【セ】 プライベートな話をされる	2
【セ】 食事・酒席への勧誘	1
【モ】 侮辱的な発言・態度	1
【モ】 陰口・悪口を言う	1
【モ】 無視される	2
【ジェ】 性別による仕事での差別	1
【出産】 結婚・出産・育児に関する無神経な発言	2

計24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	件数
【バ】 過度・理不尽な命令・指示	9
【バ】 長時間の拘束	2
【バ】 理不尽な発言・罵倒・叱責	4
【バ】 威圧的な発言・態度	1
【バ】 大声での叱責	2
【モ】 侮辱的な発言・態度	2
【モ】 無視される	2
【モ】 人による対応の差	3

計25件

【職員間（特別職含む）のハラスメント】

（問25）令和5年7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	12
過度・理不尽な命令・指示	17
乱暴な言動・対応	2
大声での発言	1
理不尽な発言・罵倒・叱責	3
長時間の拘束	1
陰口・悪口を言う	6
人による対応の差	3
不適切な勤務態度	1
意地の悪い発言・態度	1
容姿についての発言・態度	2
性別による仕事での差別	1
結婚・出産・育児に関する無神経な発言	3
無視される	3

計56件