

令和6年度ハラスメントに関する職員アンケート結果（令和7年1月実施）

<概要>

- ☑ 対象期間（令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間）に、本人がパワーハラスメントを受けた・・・
 - ・「受けたと感じたことがある人数」は、69人（12.4%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「精神的な攻撃」（29人）
 - ・行為者との関係で最も多いのは、「上司から部下へ」（48人）
- ☑ 対象期間に、本人以外の方がパワーハラスメントを受けた・・・
 - ・「見た、又は相談を受けたことがある人数」は、142人（25.5%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「精神的な攻撃」（81人）
 - ・行為者との関係で最も多いのは、「上司から部下へ」（100人）
- ☑ 対象期間に、「パワーハラスメントをしたと感じたことがある人数」は、25人（4.5%）

1 実施概要

- ☑ 回答期間 令和6年12月19日（木）から令和7年1月10日（金）まで
- ☑ 対象者数 898人（正規職員：831人、任期付職員：33人、再任用職員：34人）
- ☑ 回答者数 556人（回答率：61.9%）

2 回答者に関する事項・回答

1 職員の区分

No.	区分	正規職員		任期付職員		再任用職員		合計
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	
1	令和3年10月実施	595人	1	26人	3	43人	2	664人
2	令和5年2月実施	506人	1	19人	3	27人	2	552人
3	令和6年2月実施	535人	1	18人	3	26人	2	579人
4	令和7年1月実施	520人	1	19人	2	17人	3	556人



2 職種

No.	区分	一般事務職		技術職		保健師・栄養士		保育士		消防職		技能労務職		合計
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	
1	令和3年10月実施	333人	1	55人	4	14人	6	60人	3	152人	2	41人	5	655人
2	令和5年2月実施	270人	1	48人	3	10人	6	39人	4	140人	2	38人	5	545人
3	令和6年2月実施	279人	1	66人	3	13人	6	51人	4	143人	2	25人	5	577人
4	令和7年1月実施	264人	1	51人	4	8人	6	55人	3	144人	2	31人	5	553人

3 職務の級

No.	区分	7級・8級		6級		5級		3級・4級		1級・2級		合計
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	
1	令和3年10月実施	40人	5	80人	4	98人	3	191人	2	231人	1	640人
2	令和5年2月実施	45人	5	65人	4	85人	3	158人	2	187人	1	540人
3	令和6年2月実施	44人	5	62人	4	101人	3	179人	2	189人	1	575人
4	令和7年1月実施	41人	5	66人	4	92人	3	161人	2	191人	1	551人

3

職場に関する設問・回答

設 問 1

現在の職場における人間関係について、どのように感じていますか。

結 果

【人数】

【割合】

No.	区分	大変良好だと思う。		良好だと思う。		どちらとも言えない。		良好ではない。		合計	大変良好だと思う。	良好だと思う。	どちらとも言えない。	良好ではない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数					
1	令和3年10月実施	111人	3	385人	1	130人	2	37人	4	663人	16.7%	58.1%	19.6%	5.6%	100.0%
2	令和5年2月実施	85人	3	316人	1	115人	2	36人	4	552人	15.4%	57.3%	20.8%	6.5%	100.0%
3	令和6年2月実施	94人	3	340人	1	114人	2	31人	4	579人	16.2%	58.7%	19.7%	5.4%	100.0%
4	令和7年1月実施	81人	3	304人	1	129人	2	42人	4	556人	14.6%	54.7%	23.2%	7.6%	100.0%

4

パワーハラスメントの状況に関する設問

設 問 2

あなたは、令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、パワーハラスメントを受けたと感じたことがありますか。

結 果

【人数】

【割合】

No.	区分	パワーハラスメントを受けたと感じたことがある。		パワーハラスメントを受けたと感じたことはない。		合計	パワーハラスメントを受けたと感じたことがある。	パワーハラスメントを受けたと感じたことはない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数			
1	令和3年10月実施	65人	2	598人	1	663人	9.8%	90.2%	100.0%
2	令和5年2月実施	66人	2	486人	1	552人	12.0%	88.0%	100.0%
3	令和6年2月実施	55人	2	524人	1	579人	9.5%	90.5%	100.0%
4	令和7年1月実施	69人	2	487人	1	556人	12.4%	87.6%	100.0%

設 問 3

あなたが受けたパワーハラスメントは、次の6つの行為類型のどれに該当しますか。
(R3実施：複数回答可、R5以降実施：主なもの)

結 果

No.	区分	身体的な攻撃		精神的な攻撃		人間関係からの切り離し		過大な要求		過小な要求		個の侵害		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和3年10月実施	6人	5	32人	1	15人	4	18人	2	1人	7	2人	6	16人	3	90人
2	令和5年2月実施	1人	6	23人	1	8人	4	13人	3	3人	5	0人	7	18人	2	66人
3	令和6年2月実施	0人	7	19人	1	13人	3	6人	4	1人	5	1人	5	15人	2	55人
3	令和7年1月実施	0人	6	29人	1	8人	4	10人	3	0人	6	1人	5	21人	2	69人

設 問 4

設問3で回答いただいたパワーハラスメントについて、行為者とあなたの関係を教えてください。
(R3実施：複数回答可、R5以降実施：主なもの)

結 果

No.	区分	上司から部下へ		先輩から後輩へ		常勤職員の同僚同士		部下から上司へ		後輩から先輩へ		会計年度任用職員から常勤職員へ		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和3年10月実施	47人	1	9人	2	3人	5	3人	5	7人	3	2人	7	6人	4	77人
2	令和5年2月実施	44人	1	8人	2	4人	4	1人	6	6人	3	0人	7	3人	5	66人
3	令和6年2月実施	44人	1	4人	2	2人	3	2人	3	2人	3	0人	7	1人	6	55人
4	令和7年1月実施	48人	1	6人	3	1人	6	3人	4	3人	4	1人	6	7人	2	69人

設 問 5

設問3で回答いただいたパワーハラスメントについて、具体的な内容を教えてください。(任意)

結 果

(主なもの)

No	内容
1	過大要求
2	高圧的、威圧的な態度や発言
3	理不尽な（大勢の前、長時間、必要以上等）叱責・説教
4	無視

設 問 6

あなたは、令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、あなた以外の方がパワーハラスメント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。

結 果

【人数】

【割合】

No.	区分	パワーハラスメントを見た、又は相談を受けたことがある。		パワーハラスメントを見ていない、かつ、相談を受けたことがない。		合計	パワーハラスメントを見た、又は相談を受けたことがある。	パワーハラスメントを見ていない、かつ、相談を受けたことがない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数			
1	令和3年10月実施	110人	2	552人	1	662人	16.6%	83.4%	100.0%
2	令和5年2月実施	117人	2	435人	1	552人	21.2%	78.8%	100.0%
3	令和6年2月実施	128人	2	451人	1	579人	22.1%	77.9%	100.0%
4	令和7年1月実施	142人	2	414人	1	556人	25.5%	74.5%	100.0%

設 問 7

あなたが見たり、相談を受けたパワーハラスメントは、次の6つの行為タイプのどれに該当しますか。（R3実施：複数回答可、R5以降実施：主なもの）

結 果

No.	区分	身体的な攻撃		精神的な攻撃		人間関係からの切り離し		過大な要求		過小な要求		個の侵害		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和3年10月実施	14人	4	71人	1	14人	4	20人	3	4人	7	7人	6	41人	2	171人
2	令和5年2月実施	4人	6	74人	1	6人	4	13人	3	0人	7	5人	5	15人	2	117人
3	令和6年2月実施	4人	5	69人	1	7人	4	12人	3	0人	7	1人	6	35人	2	128人
4	令和7年1月実施	2人	5	81人	1	14人	4	15人	3	1人	6	0人	7	29人	2	142人

設 問 8

設問7で回答いただいた、あなたが見たり、相談を受けたパワーハラスメントについて、行為者と被害者の関係を教えてください。（R3実施：複数回答可、R5以降実施：主なもの）

結 果

No.	区分	上司から部下へ		先輩から後輩へ		常勤職員から会計年度任用職員へ		常勤職員の同僚同士		部下から上司へ		後輩から先輩へ		会計年度任用職員から常勤職員へ		会計年度任用職員の同僚同士		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和3年10月実施	83人	1	28人	2	4人	6	5人	5	7人	3	3人	8	4人	6	0人	9	6人	4	140人
2	令和5年2月実施	78人	1	11人	2	3人	7	11人	2	4人	5	6人	4	0人	8	0人	8	4人	5	117人
3	令和6年2月実施	78人	1	14人	2	6人	5	10人	3	7人	4	4人	7	2人	8	2人	8	5人	6	128人
4	令和7年1月実施	100人	1	15人	2	3人	6	5人	5	10人	3	1人	7	0人	9	1人	7	7人	4	142人

設 問 9

設問7で回答いただいたパワーハラスメントについて、具体的な内容を教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No.	内容
1	個人に対する嫌がらせ（悪口、嫌味など含む）
2	高圧的、威圧的な態度や発言
3	人間関係の切り離し
4	過大要求（業務過多も含む）
5	無視

設 問 10

あなたは、令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、部下、同僚、上司などにパワーハラスメントをしたかも知れない、と感じる言動をしたことはありますか。

結 果

【人数】

No.	区分	パワーハラスメントをしたと感じたことがある。		パワーハラスメントをしたことがない。		合計	パワーハラスメントをしたと感じたことがある。	パワーハラスメントをしたことがない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数			
1	令和3年10月実施	24人	2	636人	1	660人	3.6%	96.4%	100.0%
2	令和5年2月実施	23人	2	529人	1	552人	4.2%	95.8%	100.0%
3	令和6年2月実施	27人	2	552人	1	579人	4.7%	95.3%	100.0%
4	令和7年1月実施	25人	2	531人	1	556人	4.5%	95.5%	100.0%

【割合】

設 問 11

設問10で回答いただいたパワーハラスメントについて、具体的な内容を教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	暴言、強い口調（高圧的な態度含む）
2	適切ではない発言内容
3	コミュニケーション不足
4	時間外での指示

5 その他

設 問 12

職務の級が4級以下の方にお聞きします。上司からの指導や指示を受ける立場として、パワーハラスメントに関して不安なことなどがありましたら、記入してください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	相談先や対応に対する不安。（秘密が守られるのか。信用できる人がいないなど）
2	パワーハラスメントの基準（境界）が分からない。
3	上司がパワハラを恐れて、必要な指導ができていない。
4	ハラスメントと伝えた時の相手の反応への不安。

設 問 13

職務の級が5級以上の方にお聞きします。職員に指導・指示する立場として、パワーハラスメントに関して不安なことなどがありましたら、記入してください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	指示等の受け止められ方（捉え方）に不安。
2	パワハラを意識しすぎることによる、適切な指導への不安。
3	指示、指導等とハラスメントの違い（境界）に対する不安。
4	ハラスメントを意識しすぎたコミュニケーション不足への不安。

6

その他ハラスメントの状況に関する設問

設 問 14

あなたは、令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、パワーハラスメント以外のハラスメントを受けたと感じたことがありますか。

結 果

【人数】

【割合】

No.	区分	ハラスメントを受けた と感じたことがある。		ハラスメントを受けた と感じたことはない。		合計	ハラスメントを受 けたと感じたこと がある。	ハラスメントを受 けたと感じたこと はない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数			
1	令和7年1月実施	30人	2	526人	1	556人	5.4%	94.6%	100.0%

設 問 15

あなたが受けたハラスメントは、どれに該当しますか。

結 果

No.	区分	セクシャルハラスメント		妊娠、出産、育児休業又は介護休業等に関するハラスメント		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	9人	2	4人	3	17人	1	30人

設 問 16

設問15で回答いただいたハラスメントについて、行為者とあなたの関係を教えてください。

結 果

No.	区分	上司から部下へ		先輩から後輩へ		同僚同士		部下から上司へ		後輩から先輩へ		会計年度任用職員（非常勤職員）から常勤職員へ		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	18人	1	4人	3	2人	4	0人	6	1人	5	0人	6	5人	2	30人

設 問 17

設問15で回答いただいたハラスメントについて、具体的な内容を教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	スメルハラスメント（たばこのにおい含む）
2	騒音（声が大きい含む）
3	相手を思いやる気持ちのない発言
4	セクシャルハラスメント

この調査では、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、以下に例示するような行政サービス利用者からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為のこととします。

- ①行政手続等にかかる不当な要求
（税金などの拒否、必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など）
- ②侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動
- ③何回も同じ内容を繰り返すクレーム
- ④殴るなどの暴行
- ⑤長時間の拘束（窓口・電話など）
- ⑥退去の拒否（居座り）
- ⑦不必要・執拗な上司への面会要求
- ⑧撮影・録音・録画などの行為
- ⑨インターネット上への掲載・書き込み
- ⑩謝罪の要求（口頭・文書など）
- ⑪金銭や契約などの要求
- ⑫別部署・行政相談窓口への執拗な苦情

<概要>

- ☑ 対象期間（令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間）に、カスハラを受けた・・・
- ・「受けたと感じたことがある人数」は、123人（22.1%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「長時間の拘束（窓口・電話など）」（77人）
- ☑ 対象期間に、カスハラ問題の解決に向けた必要こと・・・
- ・「クレマーなどに複数人に対応するための体制整備」は、347人（62.4%）

設 問 18

あなたは、令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、カスハラを受けたと感じたことがありますか。

結 果

【人数】

No.	区分	カスハラを受けたと感じたことがある。		カスハラを受けたと感じたことはない。		合計	カスハラを受けたと感じたことがある。	カスハラを受けたと感じたことはない。	合計
		人数	順位	人数	順位	人数			
1	令和7年1月実施	123人	2	433人	1	556人	22.1%	77.9%	100.0%

【割合】

設 問 19

あなたが受けたカスハラは、次の行為類型のどれに該当しますか。（複数選択可）

結 果

No.	区分	行政手続等にかかる不当な要求		侮蔑・大声で威圧するなどの乱暴な言動		何回も同じ内容を繰り返すクレーム		殴るなどの暴行		長時間の拘束（窓口・電話など）		退去の拒否（居座り）		不必要・執拗な上司への面会要求	
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位
1	令和7年1月実施	48人	4	70人	3	75人	2	0人	13	77人	1	3人	10	27人	6

No.	区分	撮影・録音・録画などの行為		インターネット上への掲載・書き込み		謝罪の要求（口頭・文書など）		金銭や契約などの要求		別部署・行政相談窓口への執拗な苦情		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	11人	7	2人	11	28人	5	2人	11	9人	8	6人	9	358人

設 問 20

設問19で回答いただいたカスハラについて、窓口での対応か電話での対応か教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	窓口対応		電話対応		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	63人	2	103人	1	16人	3	182人

設 問 21

設問19で回答いただいたカスハラについて、行為者の年代を教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代以上		不明	合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	人数
1	令和7年1月実施	1人	8	5人	7	18人	6	27人	4	54人	2	65人	1	51人	3	22人	243人

設 問 22

設問19で回答いただいたカスハラについて、受けていた時間を教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	30分未満		30分から1時間未満		1時間から2時間未満		2時間以上		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	35人	3	55人	1	45人	2	14人	4	149人

設 問 23

令和6年2月1日から令和6年11月30日までの間に、カスハラをどのくらいうけましたか。

結 果

No.	区分	1、2回程度		3回～5回程度		6回～10回程度		11回以上		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	48人	2	56人	1	12人	3	7人	4	123人

設 問 24

設問19で回答いただいたカスハラについて、その時の業務内容を教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	窓口業務（福祉関連業務を除く。）		福祉関連業務		事業部門の業務（許認可関連業務を除く。）		許認可関連業務		教育関連業務		総務・管理部門の業務		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	36人	2	68人	1	18人	5	22人	3	4人	7	15人	6	22人	3	185人

設 問 25

設問 19 で回答いただいたカスハラについて、行為者の話し方や言葉はどのようなものであったかを教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	声を上げる		冷静に静かに話をしていた		理詰めに進めた		一方的に進めた		揚げ足をとるときがあった		人格を否定する発言があった		攻撃的な話し方や言葉があった		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和 7 年 1 月実施	75人	2	15人	6	9人	7	65人	3	49人	4	46人	5	86人	1	2人	8	347人

設 問 26

設問 19 で回答いただいたカスハラについて、具体的な内容を教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	身体的・精神的な攻撃（大きな声で怒鳴る、激怒、長時間拘束、威圧的な言動など）
2	無理な要求（対応不可能な要求、不当なクレームなど）
3	誤解などからくる不満（制度や手続きに対して誤解があるために職員に敵意を向けるなど）
4	連絡・要望の繰り返し（同じ内容の苦情や要望を何度も繰り返すなど）
5	業務と関係のない話で拘束する（私的な愚痴や古い話を延々と話し続けるなど）

設 問 27

設問 19 で回答いただいたカスハラについて、きっかけは何であったかを教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	要望などが満たされなかったことなどによる不満（手続きの不満など）
2	制度への誤解（制度に関する決定方法や認定に関するルール、市の権限ではできないことなど）
3	無理な要求（市の権限ではできないことを強要するなど）
4	個人的な問題（酒に酔っている状態など）
5	コミュニケーションの問題（担当者が不在、他部署のトラブルを引きずっているなど）

設 問 28

設問 19 で回答いただいたカスハラについて、あなたはどのように対応したかを教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	感情的にならないように冷静に対応した		ひたすら謝罪をした		礼儀正しく対応した		毅然とした態度で対応した		他の同僚や上司に助けを求めた		話を聞きながら具体的な解決策を提示した		その場から一時的に離れた（電話を保留にした。）	
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位
1	令和 7 年 1 月実施	91人	1	21人	5	38人	3	44人	2	18人	6	32人	4	7人	8

No.	区分	行為者の要求を受け入れた（一部、全部）		法的対応を示唆した		無視して業務を続けた（電話を切った。）		何もできなかった		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和 7 年 1 月実施	8人	7	3人	11	4人	10	3人	11	6人	9	275人

設 問 29

あなたがカスハラを受けた時、どのような影響があったかを教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	精神的なストレスや不安を感じた		仕事への意欲が低下した		カスハラに対する恐怖や不安が残った		仕事のパフォーマンスが低下した		退職や転職を考えるようになった		職場の雰囲気が悪化した	
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位
1	令和 7 年 1 月実施	102人	1	67人	2	45人	4	48人	3	22人	5	8人	7

No.	区分	体調不良が増えた（頭痛、胃痛、倦怠感など）		睡眠障害や不眠症になった		同僚や上司との関係が悪化した		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和 7 年 1 月実施	20人	6	8人	7	1人	10	8人	7	329人

設 問 30

設問 19 で回答いただいたカスハラについて、解決したかを教えてください。（複数選択可）

結 果

No.	区分	解決した。		解決しなかった。		その他		合計（延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和 7 年 1 月実施	58人	2	64人	1	7人	3	129人

設 問 31

設問30で回答いただいた解決したカスハラについて、どのような方法で解決したかを教えてください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	きちんとした説明（制度内容を説明し、相手の誤解や不信感を解消するなど）
2	コミュニケーション（相手の話を親身になって聞く、相手のことを否定せずに聞くなど）
3	上席の介入（窓口で上司が対応してくれたなど）
4	問題解決に向けて、アプローチを変えた。（問題を切り分けながら段階的な解決を心掛けたなど）

設 問 32

設問30で回答いただいた解決しなかったカスハラについて、何故、解決しなかったかと思いませんか。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	一方的な行動であったため（一方的に電話を切る、理不尽な要求をし続けるなど）
2	理解いただけない（制度や市の対応を分かっていたけなかったなど）
3	無理な要求
4	両者の主張が平行線であったため

設 問 33

あなたがカスハラを受けた際に、誰に相談しますか。（複数選択可）

結 果

No.	区分	上司		同僚		家族		友人		相談できる相手はいない		その他		合計 （延べ）
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和7年1月実施	395人	1	325人	2	132人	3	73人	4	11人	5	1人	6	937人

設 問 34

カスハラ問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。（複数選択可）

結 果

No.	区分	職場での対策マニュアルの作成		クレーマーなどに複数人に対応するための体制整備		カスハラ対応の研修の実施・強化		相談窓口の整備・体制強化		その他		合計 (延べ)
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数
1	令和 7 年 1 月実施	237人	2	347人	1	180人	4	197人	3	56人	5	1017人

設 問 35

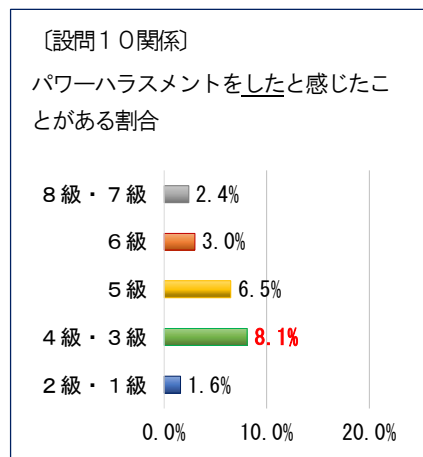
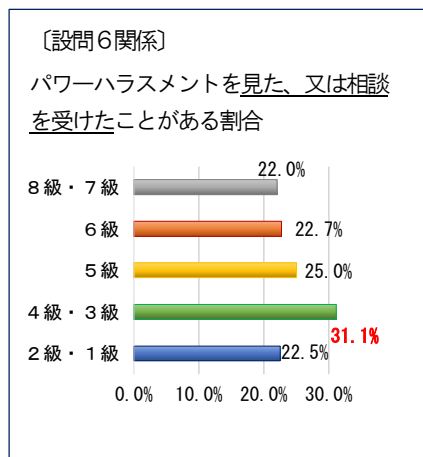
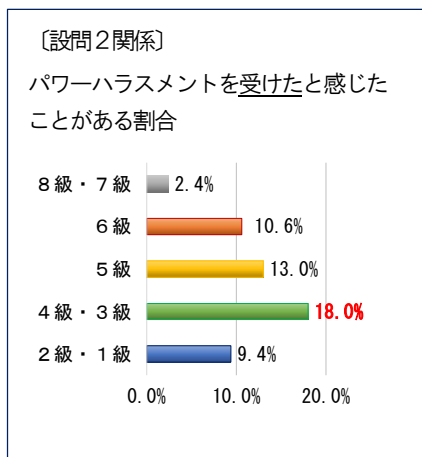
ハラスメント問題解決に向けた提案について、具体的な内容を教えてください。また、その他ご意見等があれば記入してください。（任意）

結 果

（主なもの）

No	内容
1	電話での録音機能の導入（電話で録音する旨のアナウンスが流れるなど）
2	複数人に対応する。
3	具体的なカスハラの実例に基づき、適切な対応マニュアルを作成する。
4	カスハラに関する研修を定期的に行う。
5	不当な要求や威圧的な行動に対して、警察と連携して対応する。
6	抑止防止のため、窓口に防犯カメラを設置する。
7	カスハラに対する市の方針を市民に周知する。
8	心理的な負担を減少させるため、カスハラ相談体制を強化する。
9	市民に対し、カスハラの実例を示す。
10	対応時間の制限（一定の時間が経った場合に電話を切るなどのルールを設ける）

【参考】職務の級別データ（設問2、設問6及び設問10関係）〔令和6年2月実施分〕



【留意事項】

- 割合の合計の表記が100%の場合でも、表記する数字の関係から、表記されている各割合を合計すると100%にならない場合があります。また、未記入者（未選択者）の人数は、カウントしていません。



令和6年度ハラスメントに関する職員アンケート結果（令和7年1月実施）

令和6年2月

市長室職員課

