

令和7年度ハラスメントに関する職員アンケート結果（令和8年1月実施）

<概要>

- ☑ 対象期間（令和6年12月1日から令和7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、74人（14.1%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「精神的な攻撃」（28人）
 - ・行為者との関係で最も多いのは、「上司から部下へ」（54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、111人（21.1%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「精神的な攻撃」（53人）
 - ・行為者との関係で最も多いのは、「上司から部下へ」（66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、22人（4.2%）

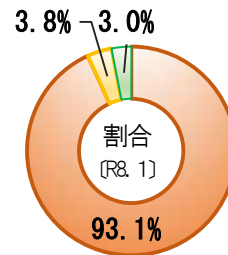
1 実施概要

- ☑ 回答期間 令和7年12月19日（金）から令和8年1月9日（金）まで
- ☑ 対象者数 860人（正規職員：788人、任期付職員：31人、再任用職員：41人）
※派遣及び休職者を除く
- ☑ 回答者数 525人（回答率：61.0%）

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
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	
1	令和5年2月実施	506人	1	19人	3	27人	2	552人
2	令和6年2月実施	535人	1	18人	3	26人	2	579人
3	令和7年1月実施	520人	1	19人	2	17人	3	556人
4	令和8年1月実施	489人	1	16人	3	20人	2	525人



■ 正規職員 ■ 再任用職員 ■ 任期付職員

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
		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
2	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
3	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
4	令和8年1月実施	240人	1	51人	4	14人	6	54人	3	129人	2	29人	5	517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
		人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	人数	順位	
1	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
2	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
3	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
4	令和8年1月実施	50人	5	58人	4	91人	3	152人	2	170人	1	521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

No.	区分	【人数】								【割合】					
		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	大変良好 だと思う。	良好だ と思う。	どちら とも言 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						
1	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%
2	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%
3	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	令和8年1月実施	91人	3	297人	1	110人	2	27人	4	525人	17.3%	56.6%	21.0%	5.1%	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12月1日から令和7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

No.	区分	【人数】				【割合】			
		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	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				
1	令和5年2月実施	66人	2	486人	1	552人	12.0%	88.0%	100.0%
2	令和6年2月実施	55人	2	524人	1	579人	9.5%	90.5%	100.0%
3	令和7年1月実施	69人	2	487人	1	556人	12.4%	87.6%	100.0%
4	令和8年1月実施	74人	2	451人	1	525人	14.1%	85.9%	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
		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	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
4	令和8年1月実施	3人	5	28人	1	6人	4	8人	3	0人	7	2人	6	27人	2	74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
		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
2	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
3	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
4	令和8年1月実施	54人	1	5人	3	3人	4	7人	2	1人	6	1人	6	3人	4	74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	無視
4	理不尽な叱責・説教

設問 6

あなたは、令和6年12月1日から令和7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5年2月実施	117人	2	435人	1	552人	21.2%	78.8%	100.0%
2	令和6年2月実施	128人	2	451人	1	579人	22.1%	77.9%	100.0%
3	令和7年1月実施	142人	2	414人	1	556人	25.5%	74.5%	100.0%
4	令和8年1月実施	111人	2	414人	1	525人	21.1%	78.9%	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
2	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
3	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
4	令和8年1月実施	3人	5	53人	1	13人	4	16人	3	0人	7	1人	6	25人	2	111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
2	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
3	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
4	令和8年1月実施	66人	1	11人	2	3人	6	9人	4	10人	3	2人	7	1人	8	1人	8	8人	5	111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	高圧的、威圧的な態度や発言
2	無視
3	不愉快な態度・言動
4	仕事の押し付け
5	責任転嫁
6	暴言

設問 10

あなたは、令和6年12月1日から令和7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】

【割合】

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5年2月実施	23人	2	529人	1	552人	4.2%	95.8%	100.0%
2	令和6年2月実施	27人	2	552人	1	579人	4.7%	95.3%	100.0%
3	令和7年1月実施	25人	2	531人	1	556人	4.5%	95.5%	100.0%
4	令和8年1月実施	22人	2	503人	1	525人	4.2%	95.8%	100.0%

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	不適切なコミュニケーション
3	威圧的な態度・言動
4	無視

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	上司がパワハラを恐れて、必要な指導ができないこと
2	相談先や対応に対する不安
3	自分の意見を言わずらい雰囲気
5	人事異動により同じ所属にならないか不安

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	相談体制

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12月1日から令和7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%
2	令和8年1月実施	23人	2	502人	1	525人	4.4%	95.6%	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
2	令和8年1月実施	5人	3	7人	2	11人	1	23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
2	令和8年1月実施	16人	1	2人	2	2人	2	1人	4	1人	4	0人	7	1人	4	23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	休暇を取得しにくくする発言
2	不機嫌ハラスメント（フキハラ）
3	スメルハラスメント

7

カスハラに関する設問

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) 要求の内容が妥当性を欠く場合
- ①行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
 - ②要求の内容が海老名市の行政サービスの内容と関係がない場合
- (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
- ①暴行、傷害など身体的な攻撃
 - ②脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
 - ③威圧的、差別的な言動
 - ④継続的、執拗な言動（長時間に渡る対応等）
 - ⑤SNS／インターネットでの誹謗中傷
 - ⑥不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
 - ⑦性的な言動
 - ⑧特定の職員個人への攻撃、要求
 - ⑨妥当性を欠く金銭などの補償の要求
 - ⑩妥当性を欠く謝罪の要求

<概要>

- 対象期間（令和6年12月1日から令和7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、96人（18.3%）
 - ・行為類型で最も多いのは、「行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求」（50人）
- カスハラ問題の解決に向けて必要なことは・・・
- ・最も多いのは、「クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備」（381人）

設問 18

あなたは、令和6年12月1日から令和7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	【割合】		合計
		人数	順位	人数	順位	人数	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。	
1	令和7年1月実施	123人	2	433人	1	556人	22.1%	77.9%	100.0%
2	令和8年1月実施	96人	2	429人	1	525人	18.3%	81.7%	100.0%

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）
 (R8.1 実施：基本方針に合わせた項目に変更)

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	
No.	区分	行政サービスに瑕疵・過失が認められない要求		要求の内容が海老名市の行政サービスの内容と関係がない		暴行、傷害など身体的な攻撃		脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃		威圧的、差別的な言動		継続的、執拗な言動（長時間に渡る対応等）		SNS/インターネットでの誹謗中傷	
		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
2	令和8年1月実施	50人	1	39人	5	1人	12	40人	4	45人	3	46人	2	0	13
No.	区分	不退去、居座り、監禁など拘束的な行動		性的な言動		特定の職員個人への攻撃、要求		妥当性を欠く金銭などの補償の要求		妥当性を欠く謝罪の要求		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	
2	令和8年1月実施	4人	8	2人	9	15人	6	2人	9	15人	6	2人	9	261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
2	令和8年1月実施	58人	2	73人	1	10人	3	141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	順位	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	5	243人
2	令和8年1月実施	2人	8	8人	7	18人	5	23人	4	29人	3	37人	1	37人	1	14人	6	168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
2	令和8年1月実施	29人	2	48人	1	25人	3	6人	4	108人

設問 23 令和6年12月1日から令和7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
2	令和8年1月実施	55人	1	24人	2	11人	3	6人	4	96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
2	令和8年1月実施	34人	2	63人	1	14人	4	19人	3	3人	7	5人	6	12人	5	150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		理詰めに話を進めた		一方的に話を進めた		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
2	令和8年1月実施	65人	1	7人	7	17人	6	61人	3	31人	4	27人	5	62人	2	6人	8	276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	電話での攻撃的な言動（苦情や不満を大声で押し付ける、暴言を吐かれる（「バカ」「アホ」など）、長時間の電話拘束や一方的な文句を言われるなど）
2	窓口での不当な要求（業務と関係のない問い合わせ、特別待遇や優遇を求める、納得がいかないと繰り返し文句を言うなど）
3	誤解からの苦情（誤解から脅迫のような発言を受けるなど）
4	過去の不満を繰り返されるケース（以前の対応に対する謝罪を強要される、過去の出来事を持ち出してのクレームなど）
5	不合理な条件でのクレーム（自らの主張を通すための圧力をかけるなど）

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	職員対応に関する不満（過去の融通が利かない対応に対する不満）
2	業務上の通知や変更について（保険料の徴収方法の変更、収入の減少による事務的対応への不満など）
3	個人情報やプライバシーに関するトラブル（個人的なトラブルに市が関与しないと伝えたことによる激高など）
4	対応者を変えようとしたこと（別の業務があるため対応者を変えようとしたことなど）
5	利用者同士のトラブル（市民間でのトラブル発生とその対応、利用者のマナーの問題など）

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
2	令和8年1月実施	68人	1	7人	8	27人	3	42人	2	13人	5	21人	4	6人	9

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
2	令和8年1月実施	11人	6	1人	12	9人	7	3人	11	6人	9	214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
2	令和8年1月実施	78人	1	49人	3	40人	4	50人	2	20人	5	13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
2	令和8年1月実施	19人	6	8人	8	2人	10	7人	9	286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
2	令和8年1月実施	39人	2	45人	1	12人	3	96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	相手の話をじっくり聞く（相手の意見や要求を理解するため、時間をかけて話を聞くことで、問題解決に繋げるなど）
2	毅然とした対応をする（自分の主張を曲げず、冷静かつ丁寧に対応することで、適切なコミュニケーションを保つなど）
3	謝罪すべき点を即座に謝罪する（相手の要求を整理し、謝罪が必要な場合には即時に対応することで、相互理解を得るなど）
4	制度や方針の説明を行う（常に制度の範囲や内容を明確に説明し、相手に正確な情報を提供するなど）
5	具体的な提案を行う（相手にとってプラスとなるような具体的な提案や対応策を提示し、解決へ導くなど）

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	相手が正当であると思っているため解決策を受け入れられない。
2	一方的な要求（相手方は一方的に要求をしており、こちらの解決策には興味を示さなかったなど）
3	本人の希望（相手がただ話しかっただけと思われ、特に真剣に解決を求めている様子など）

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
2	令和8年1月実施	418人	1	344人	2	143人	3	80人	4	25人	5	1人	6	1011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で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
2	令和8年1月実施	221人	2	381人	1	170人	4	217人	3	37人	5	1026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

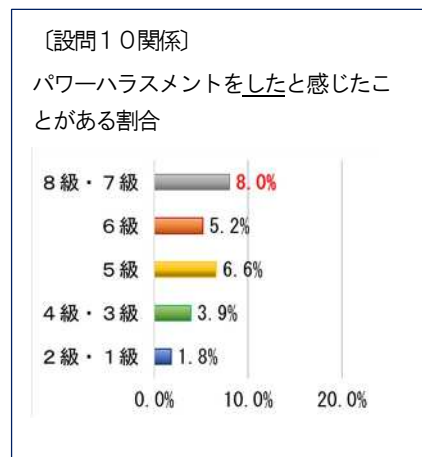
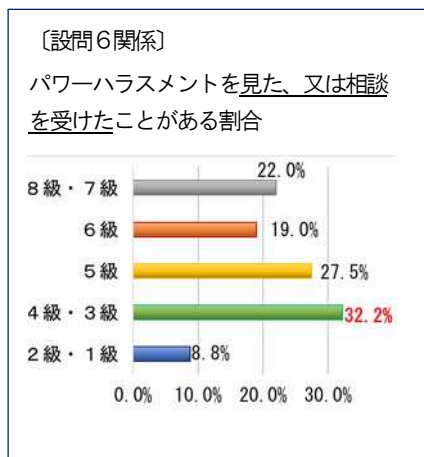
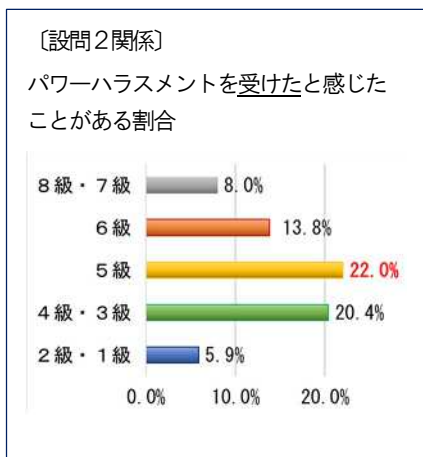
（主なもの） ハラスメント関係

No	内容
1	職場のコミュニケーション改善（職場での挨拶やコミュニケーションの促進など）
2	ハラスメント理解と解釈の強化（ハラスメントに関する研修や教育プログラムの実施。訴えが全てハラスメントに該当しないことへの理解を深めるなど）
3	良好な人間関係の構築（職場内で何でも相談できる環境の整備や組織内での信頼関係をつくるなど）
4	制度の見直しと厳格な対処（ハラスメント行為者に対する厳しい処分規定の設定など）
5	被害者と加害者の両方を守る視点（被害者を守る一方で、加害者に対する配慮も必要とする視点など）

（主なもの） カスハラ関係


No	内容
1	複数人での対応（対応者を一人にさせない。職場内の人間関係を形成し、必要な場合は上司や他の職員がサポートする体制を作るなど）
2	録音・録画の導入（電話や窓口での対応を録音または録画し、トラブルの防止や証拠保全を図るなど）
3	カスハラマニュアルの周知（カスハラに対する基準や対応手順を職員にしっかりと周知するなど）
4	警察との連携（警察とのホットラインを設け、危険時には迅速に通報できる体制を確保するなど）
5	カスハラ防止の啓発活動（全庁的にカスハラ防止に向けた啓発活動を継続し、内部の意識を向上させるなど）
6	ハラスメントを許さない姿勢を示す（市としての明確な姿勢を外部に発信し、カスハラ行為を厳格に取り扱う姿勢を確認するなど）

【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8年1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7年度ハラスメントに関する職員アンケート結果（令和8年1月実施）

令和8年3月

市長室職員課

