

ハラスメントに関するアンケート調査 調査結果報告

敦賀市総務部総務課

ハラスメントに関するアンケート調査

1 調査目的

職場におけるハラスメントの実態把握を行うとともに、ハラスメント行為を抑制し、より働きやすい職場環境づくりを進めていくため

2 調査対象者

敦賀市職員（正規職員・再任用職員・フルタイム会計年度任用職員・パートタイム会計年度任用職員） ※敦賀病院プロパー職員除く。

【令和6年12月1日時点対象職員数 1,173 名】

3 調査内容

以下の2種類のアンケートを実施（回答方法は電子申請又は紙媒体）

- ① 職場のハラスメントに関するアンケート
- ② カスタマーハラスメントに関するアンケート

4 実施期間

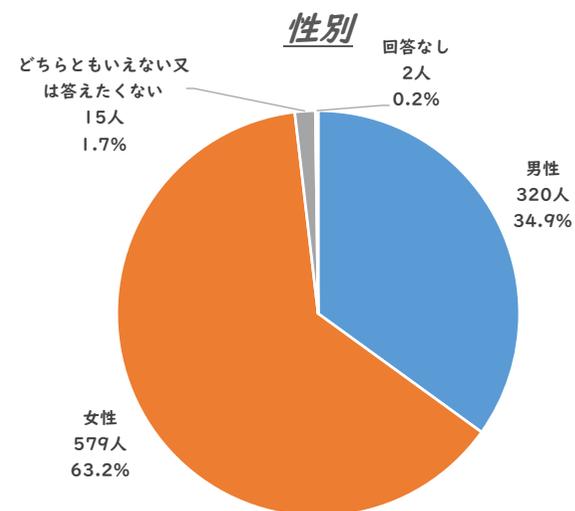
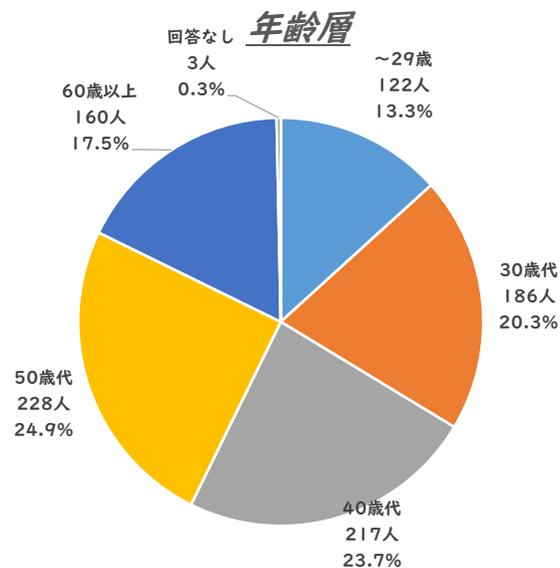
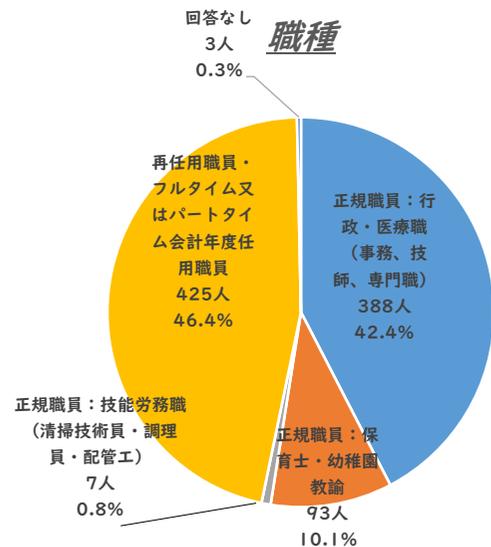
令和6年11月13日～令和6年12月6日

5 回答件数

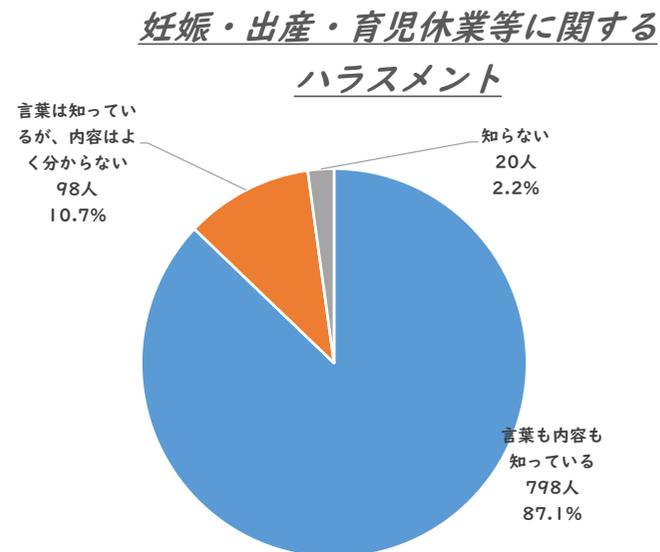
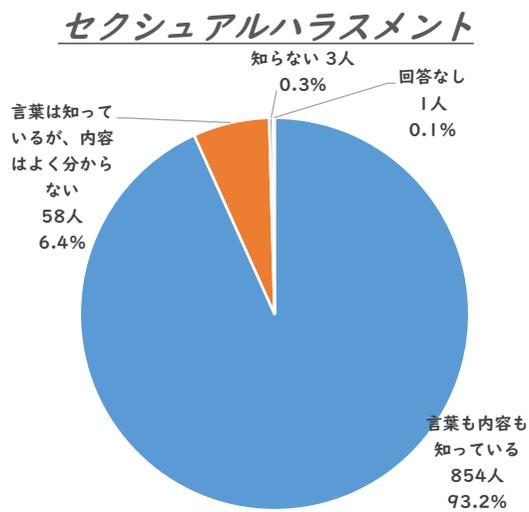
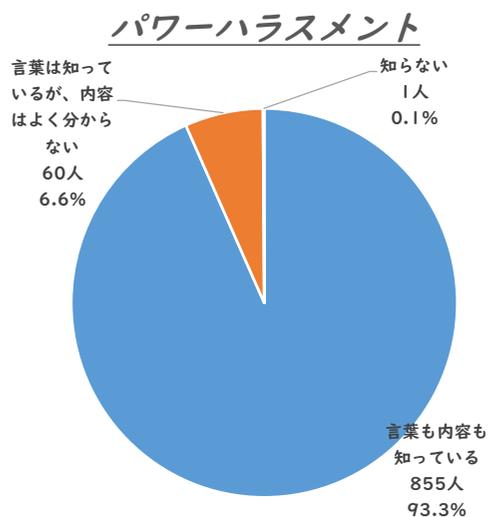
- ① 916件（対象者数に対する回答割合 78.1%）
- ② 847件（対象者数に対する回答割合 72.2%）

職場のハラスメントに関するアンケート調査 調査結果報告

【回答者自身について】

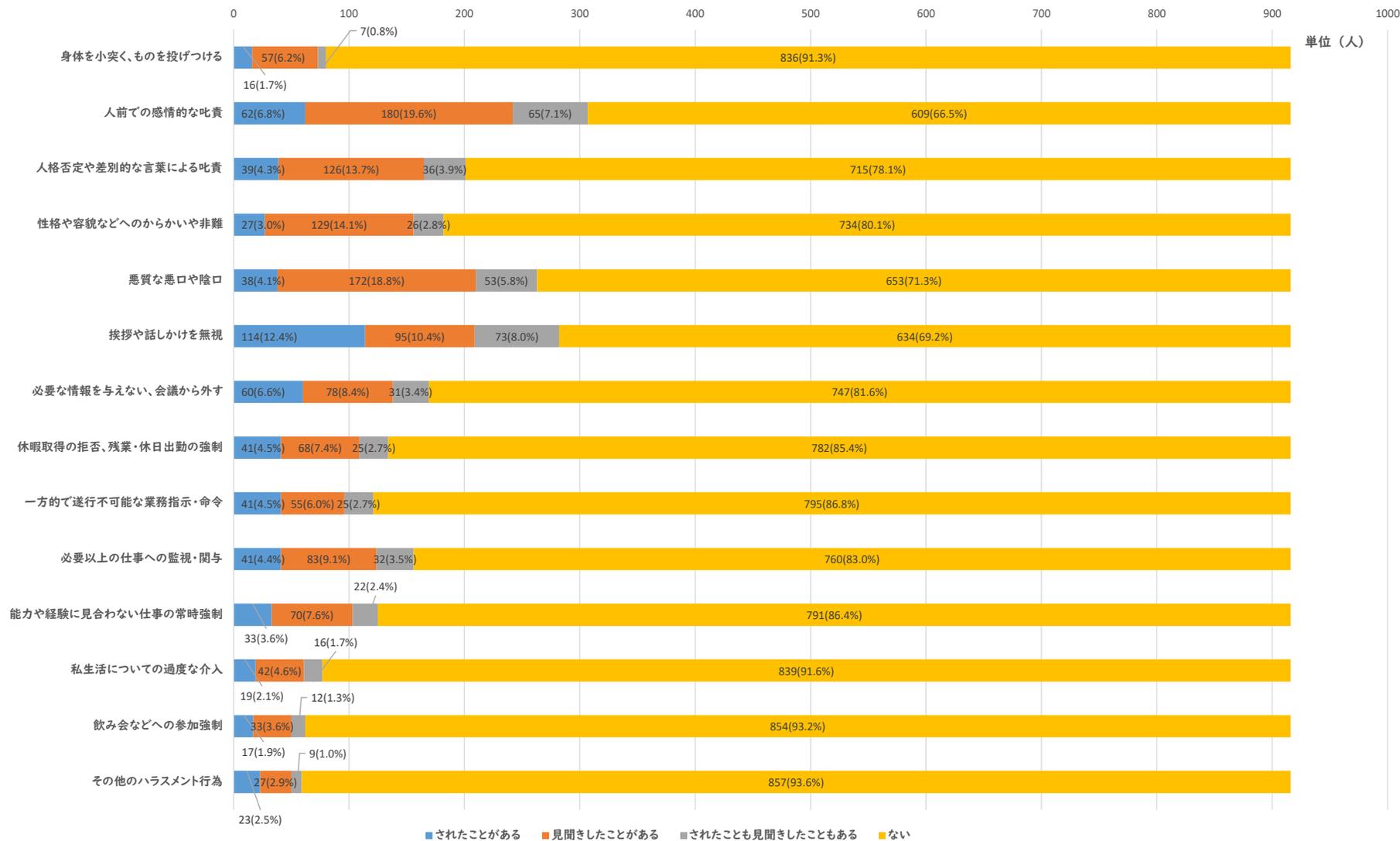


【各ハラスメントを理解しているか】



【あなたは、令和元年6月以降(敦賀市職員のハラスメント防止等に関する要綱制定後)に職場内や業務において次のような言動・行為がありましたか。】

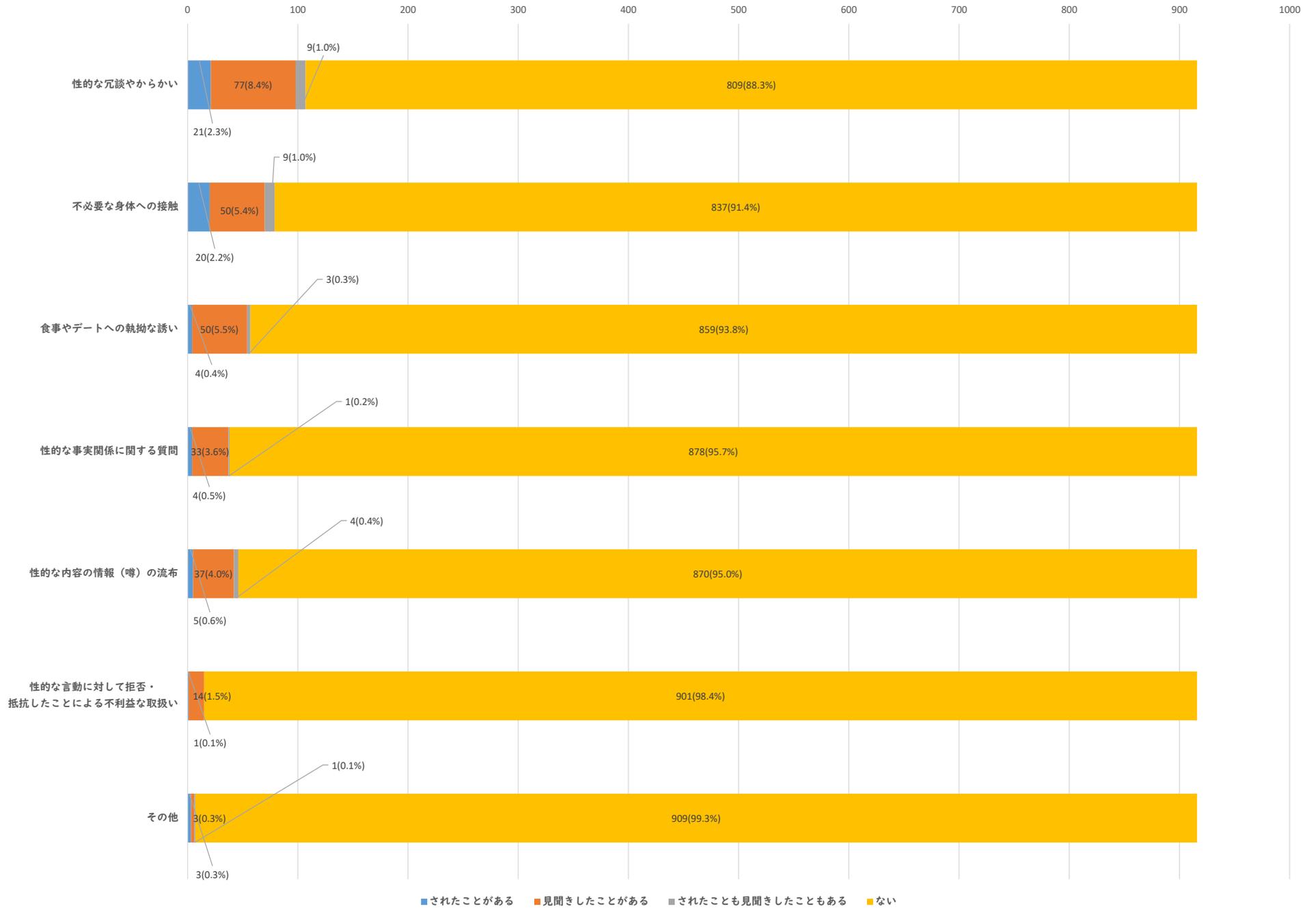
パワーハラスメントに関して



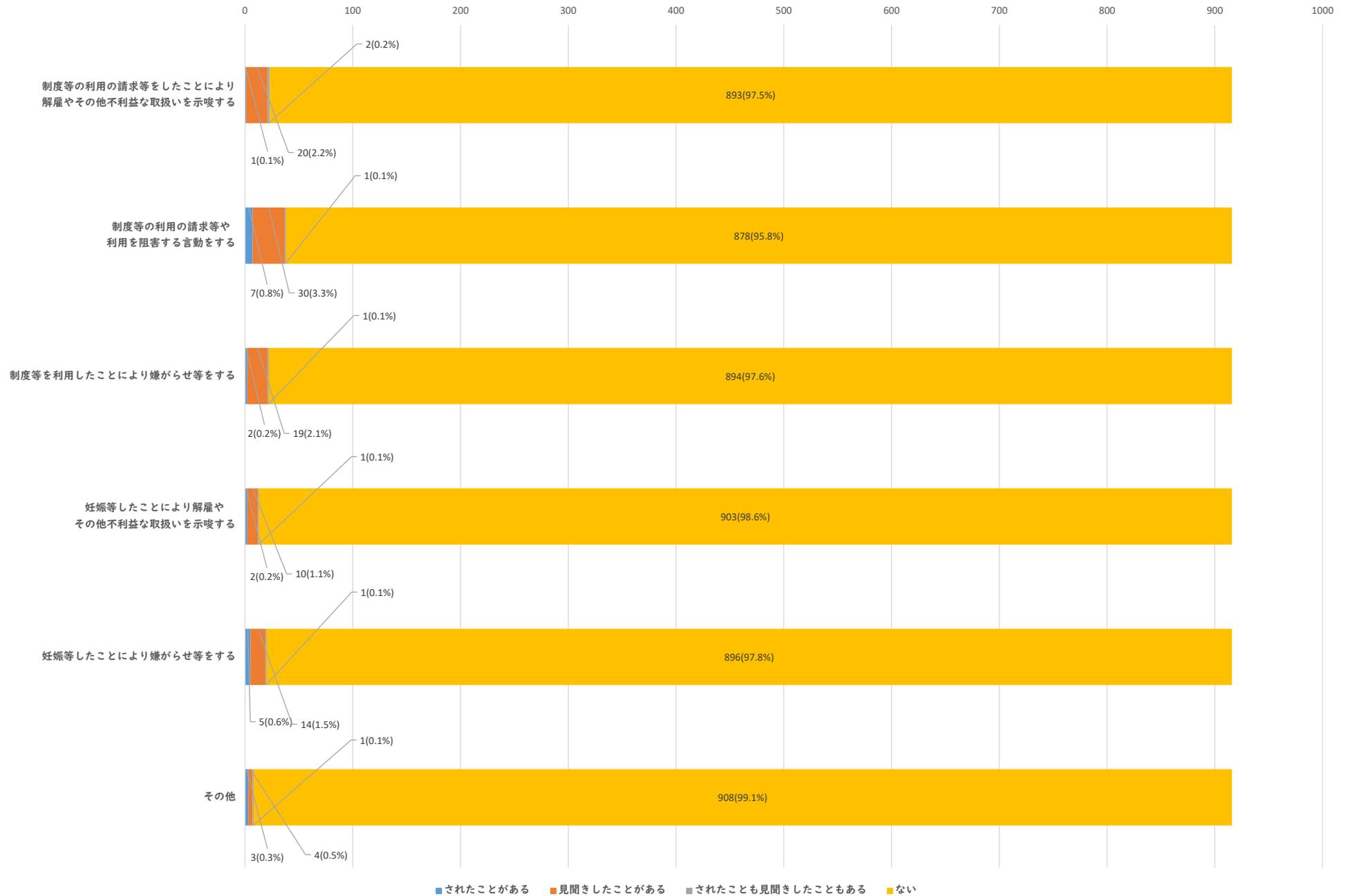
その他のハラスメント行為の主な内容

- ・辞職強要
- ・昇任試験の強制
- ・上司の不機嫌な態度
- ・年休取得時の批判
- ・業務の押し付け
- ・上司の職務放棄

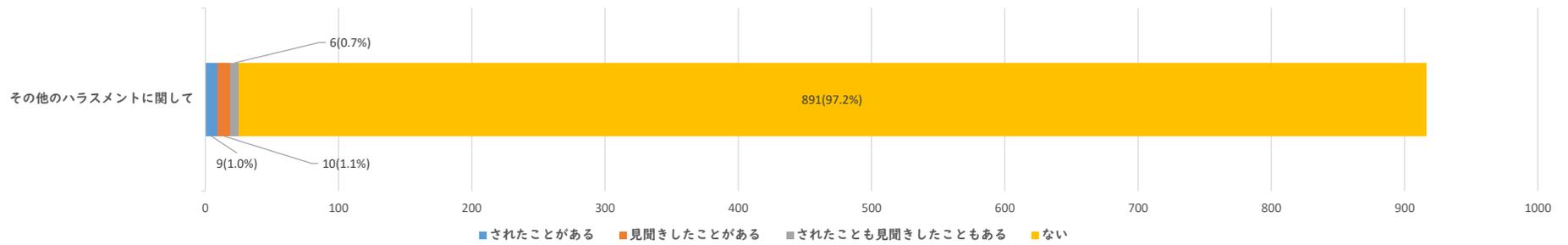
セクシュアルハラスメントに関して



妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに関して



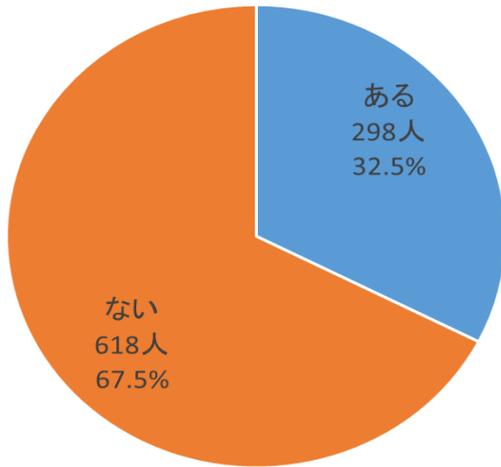
その他のハラスメントに関して



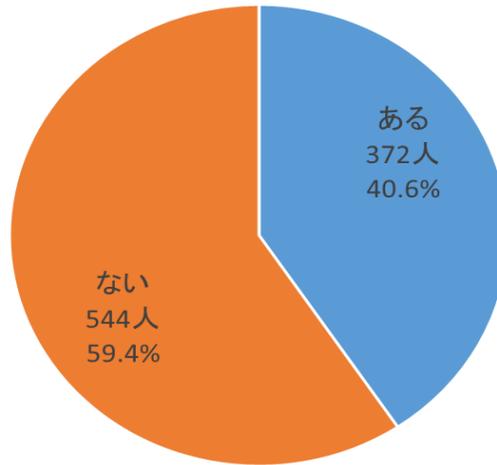
- その他のハラスメントの主な内容
- ・モラルハラスメント
 - ・スメルハラスメント
 - ・マリッジハラスメント
 - ・アルコールハラスメント
 - ・上司からの勤務時間外の連絡
 - ・人により態度を変える
 - ・仕事の放棄

【されたことがある職員、見聞きしたことがある職員の割合】

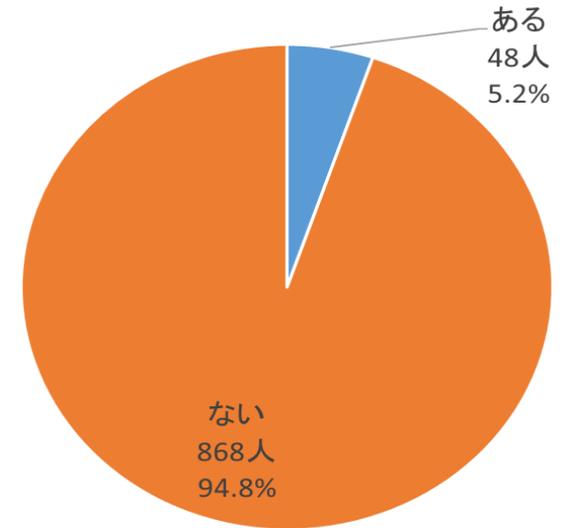
パワーハラスメントに関して、
1つでもされたことがあると答えた割合



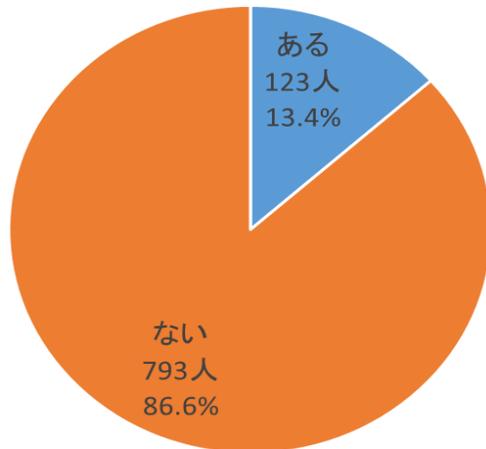
パワーハラスメントに関して、
1つでも見聞きしたことがあると答えた割合



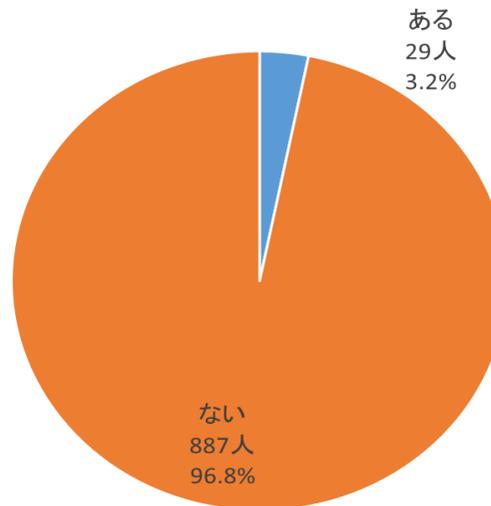
セクシュアルハラスメントに関して、
1つでもされたことがあると答えた割合



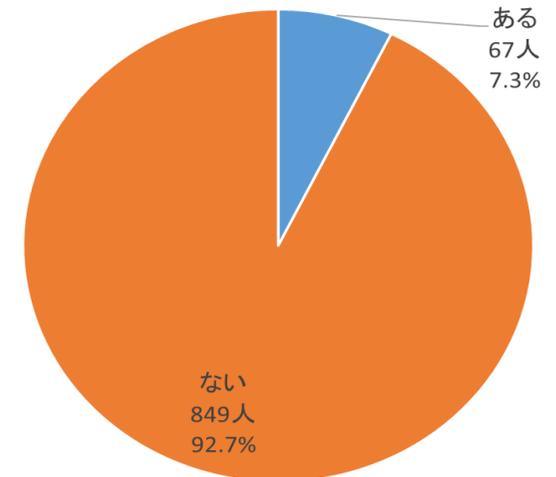
セクシュアルハラスメントに関して、
1つでも見聞きしたことがあると答えた割合



妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに
関して、1つでもされたことがあると答えた割合

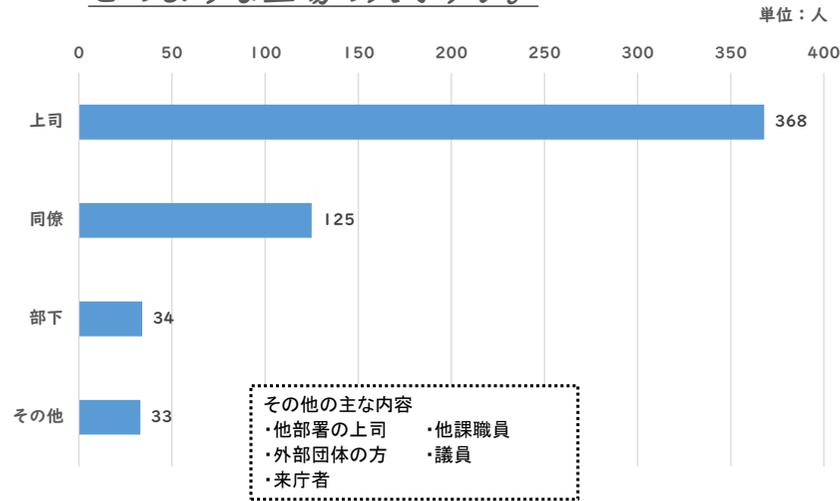


妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントに
関して、1つでも見聞きしたことがあると答えた割合

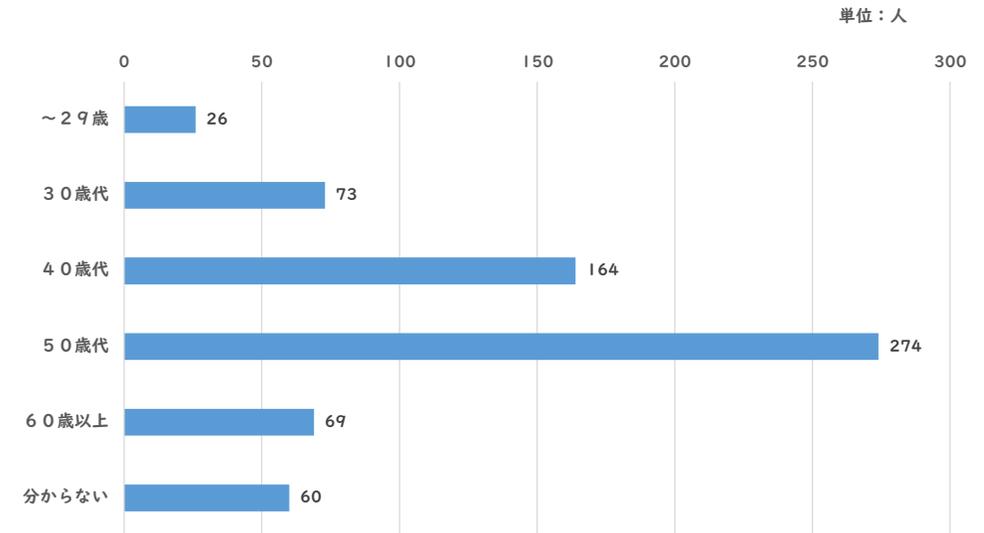


【ハラスメントを「されたことがある」、「見聞きしたことがある」と答えた職員の具体的な内容(複数選択可)】

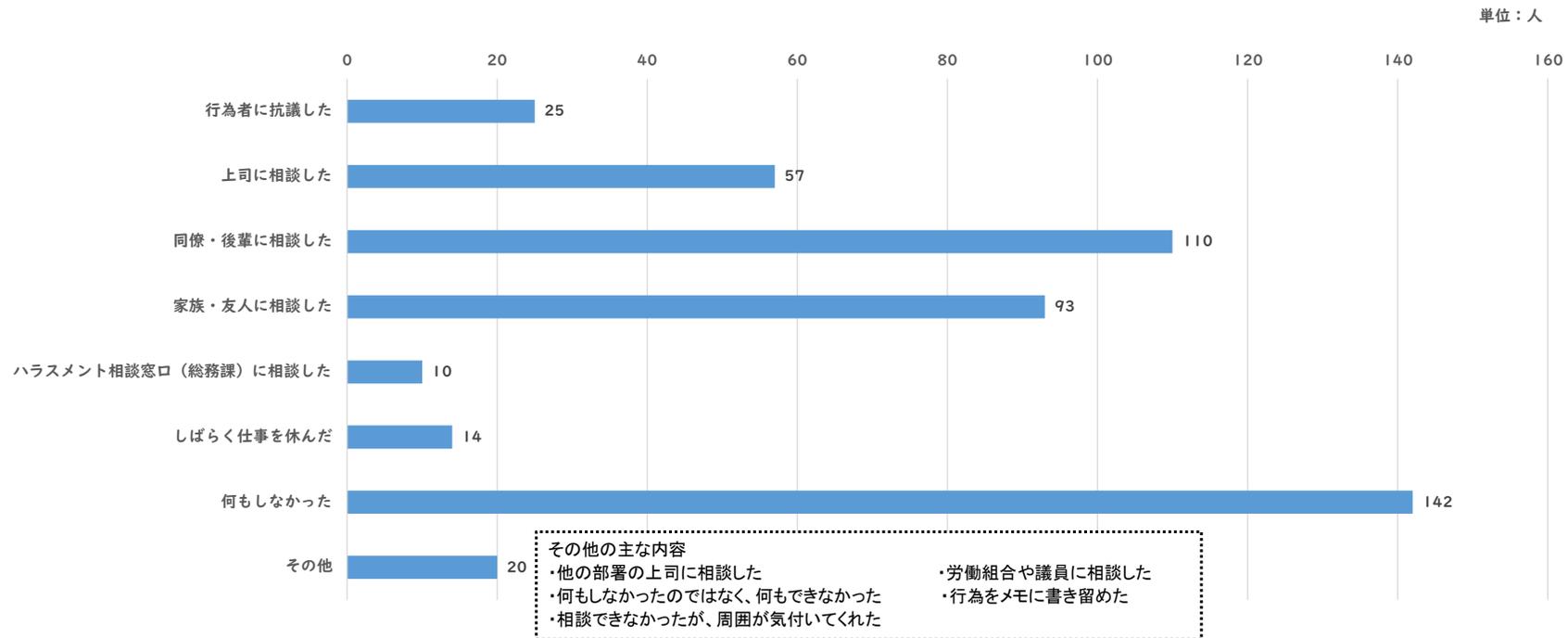
ハラスメントの行為者は
どのような立場の人ですか。



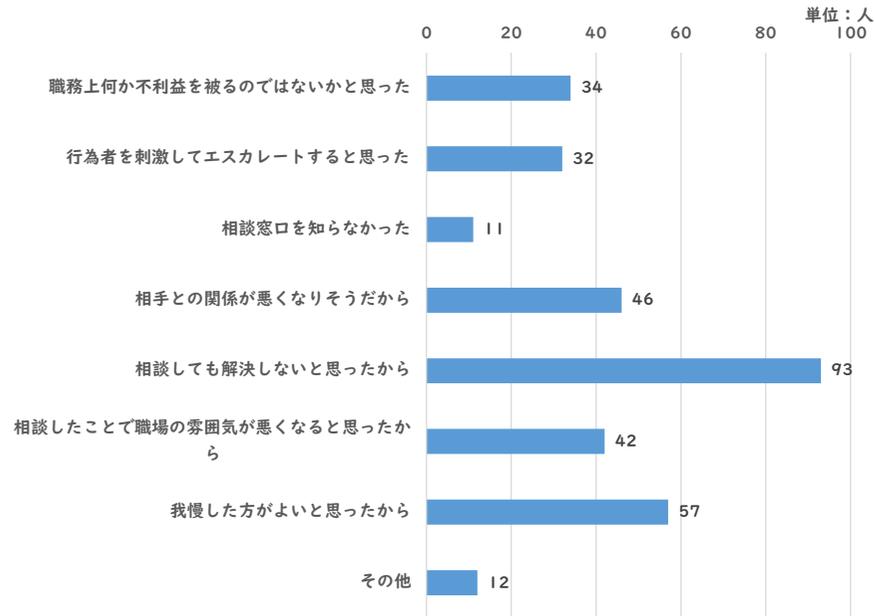
行為者の年齢層



そのときどのような対応をしましたか。



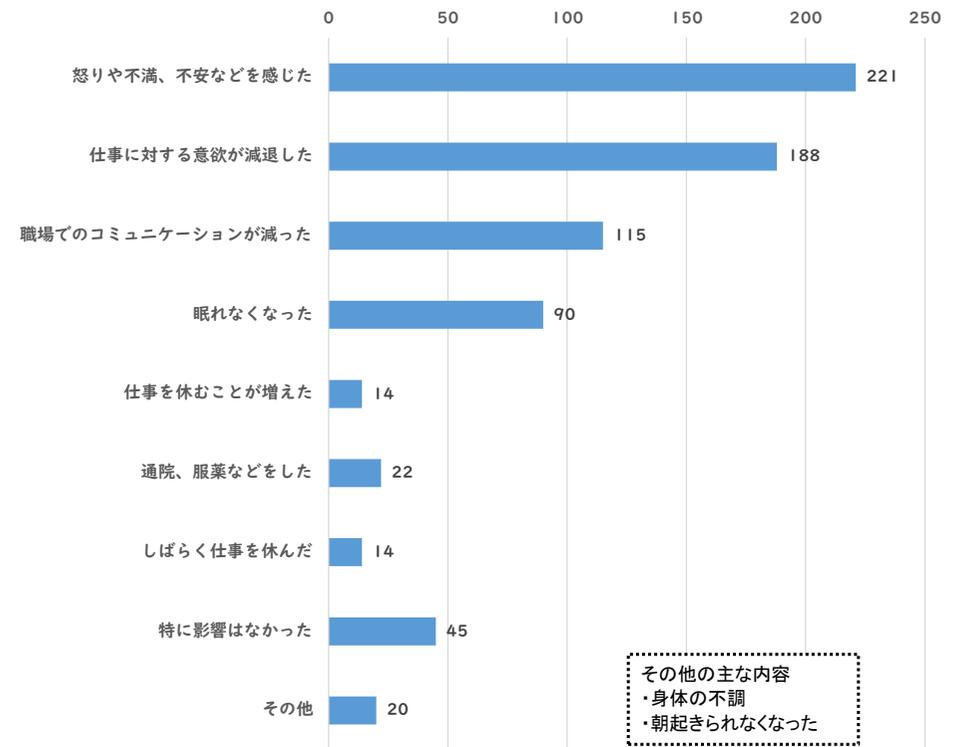
何もしなかったのはなぜですか



その他の主な内容
 ・窓口(総務課)に相談しても取り合ってもらえないから

心身の影響などはありましたか

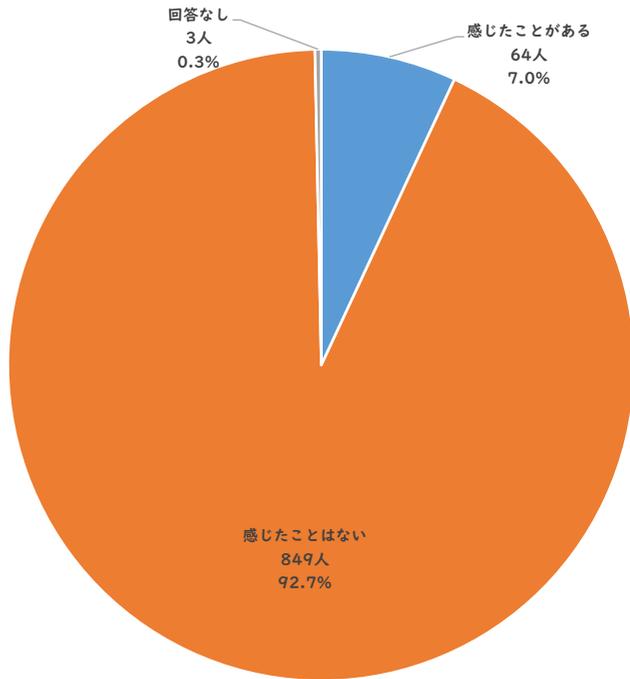
単位：人



その他の主な内容
 ・身体の不調
 ・朝起きられなくなった

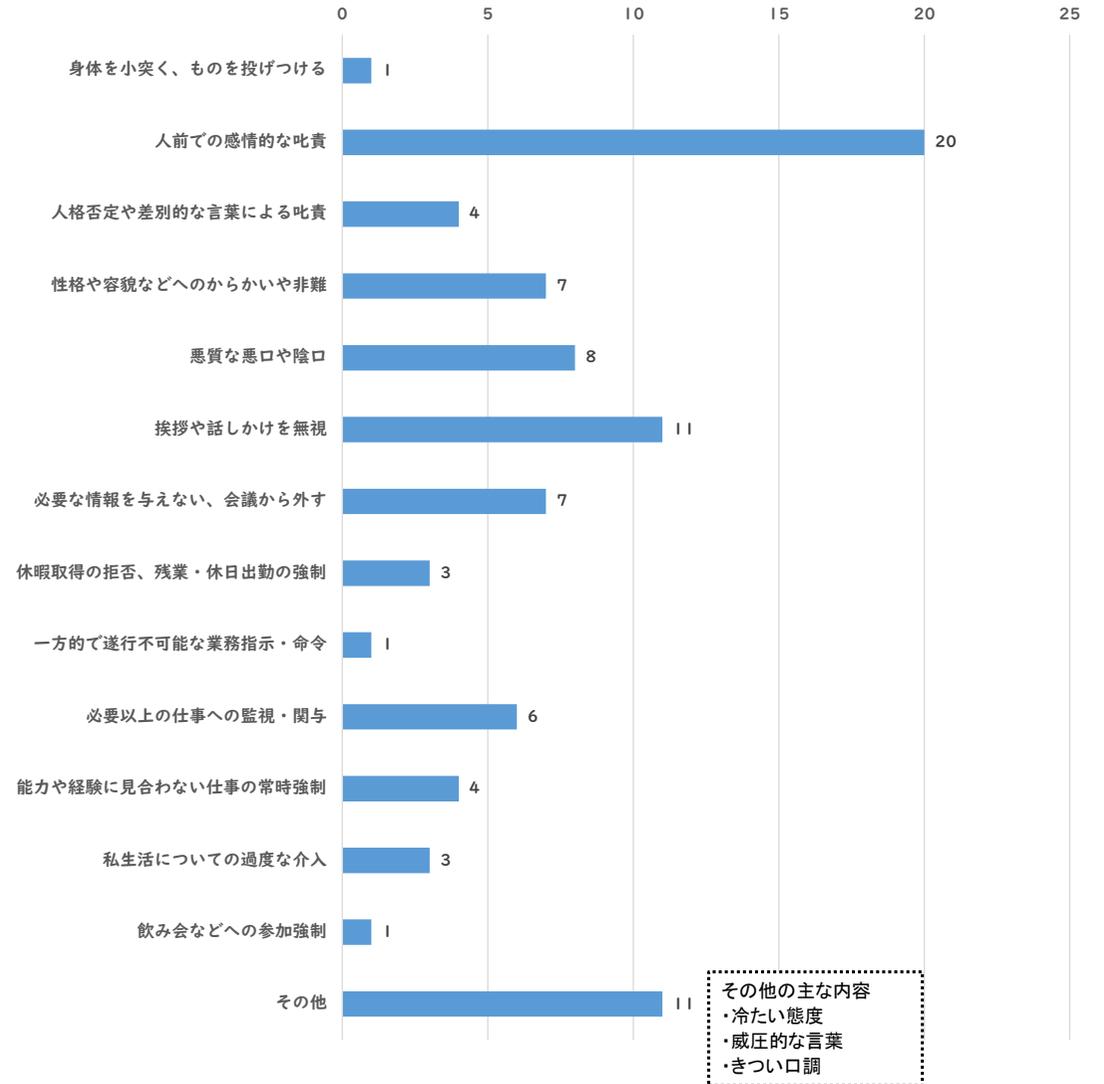
【ハラスメントを「したかもしれない」と答えた職員の具体的な内容(複数選択可)】

あなたは本市において、令和元年6月以降に、部下、同僚、上司などにハラスメントをしたかもしれないと感じたことはありますか。(1つ選択)

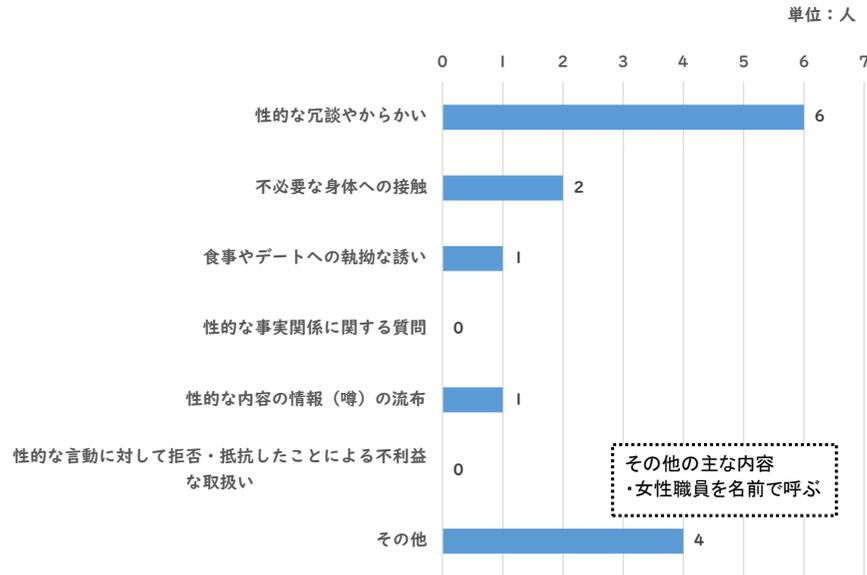


パワーハラスメント関係

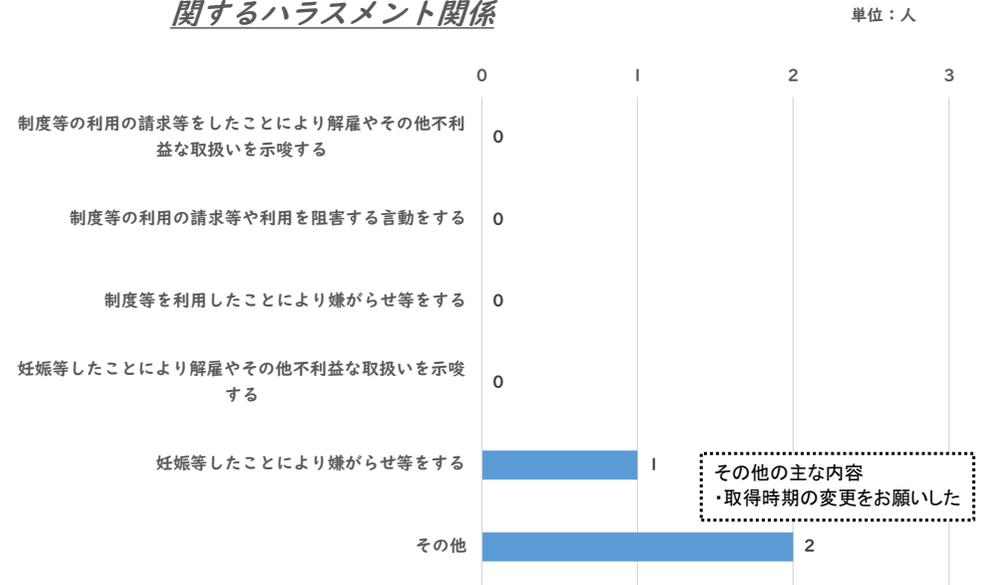
単位：人



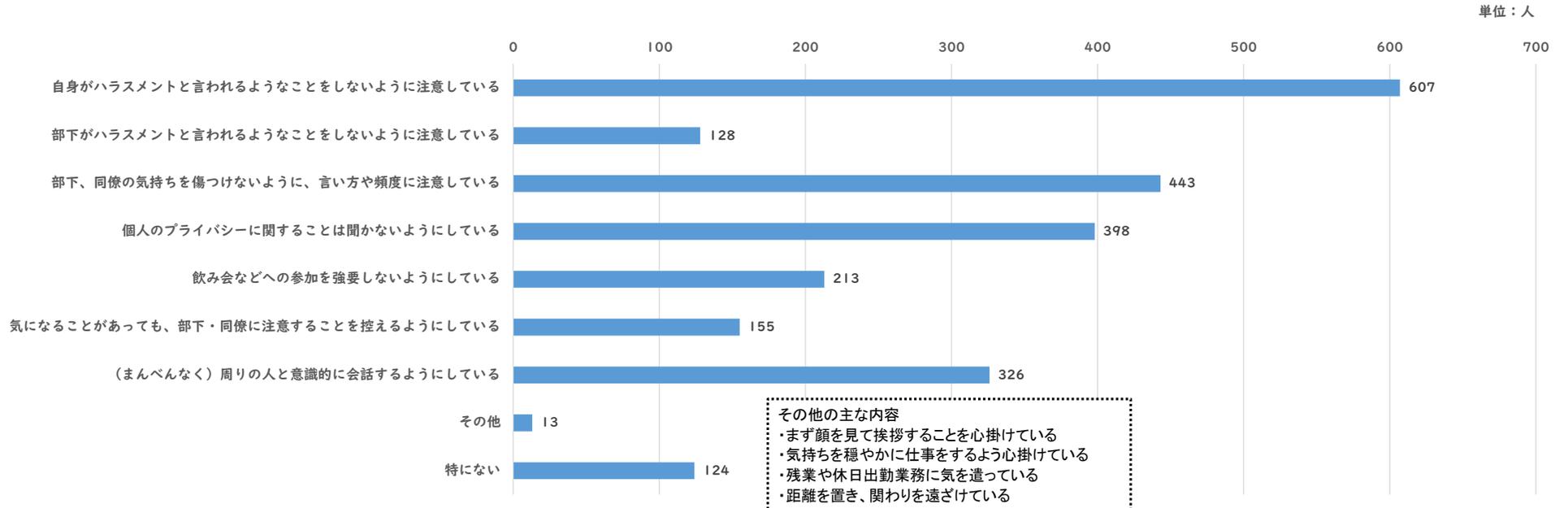
セクシュアルハラスメント関係



妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント関係



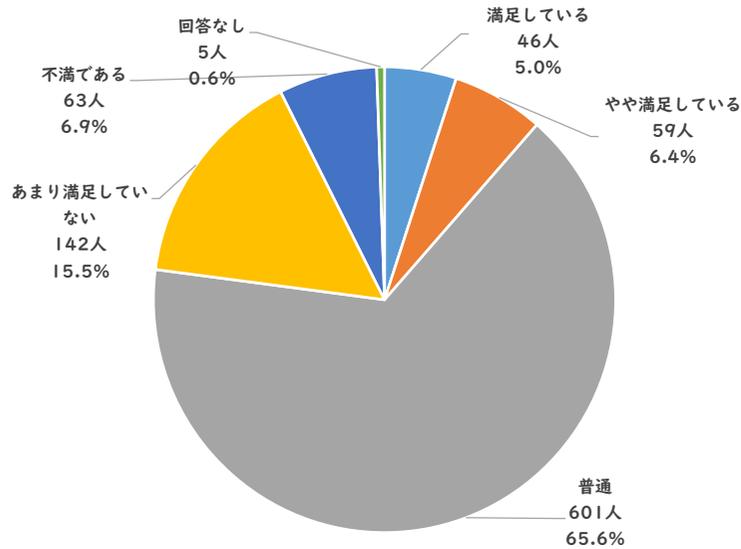
ハラスメントに関連して、あなた自身が普段から気を付けたり、気にしていることはありますか。



【敦賀市の現状】

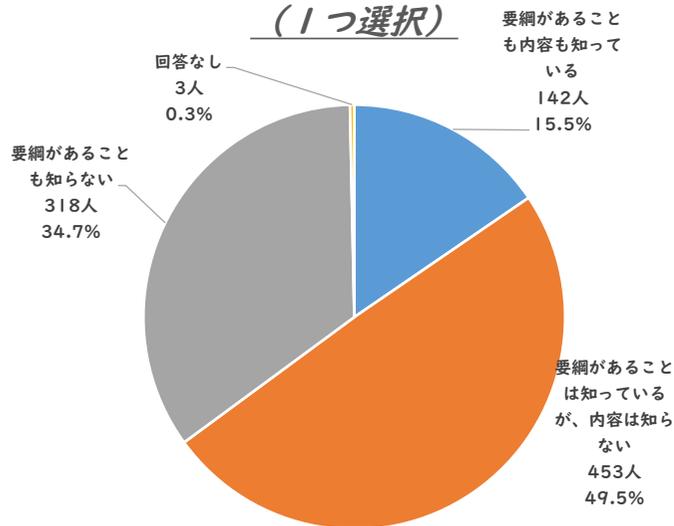
敦賀市のハラスメント防止対策の現状

について（1つ選択）



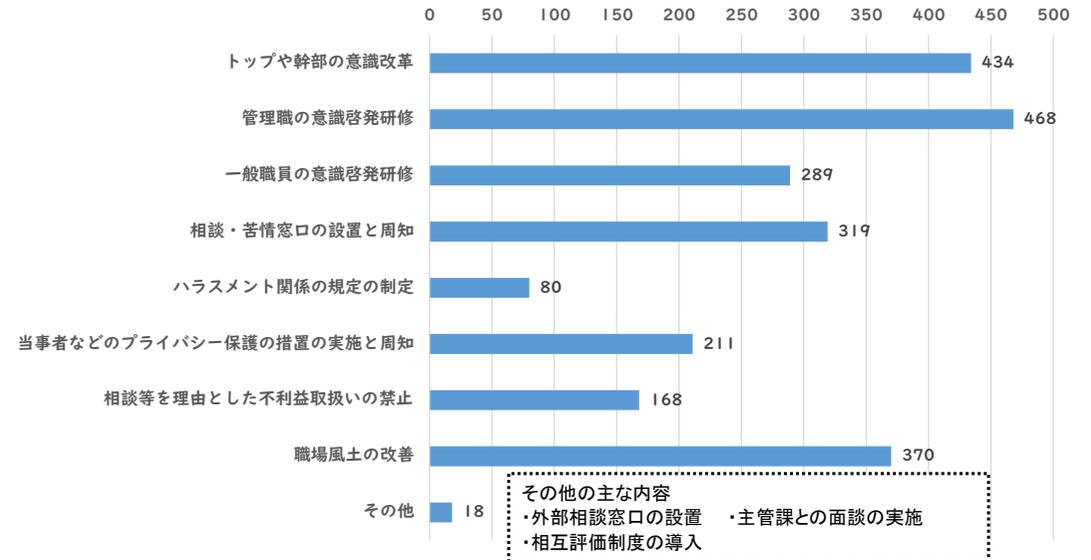
敦賀市職員のハラスメント防止等に関する要綱を知っていますか

（1つ選択）



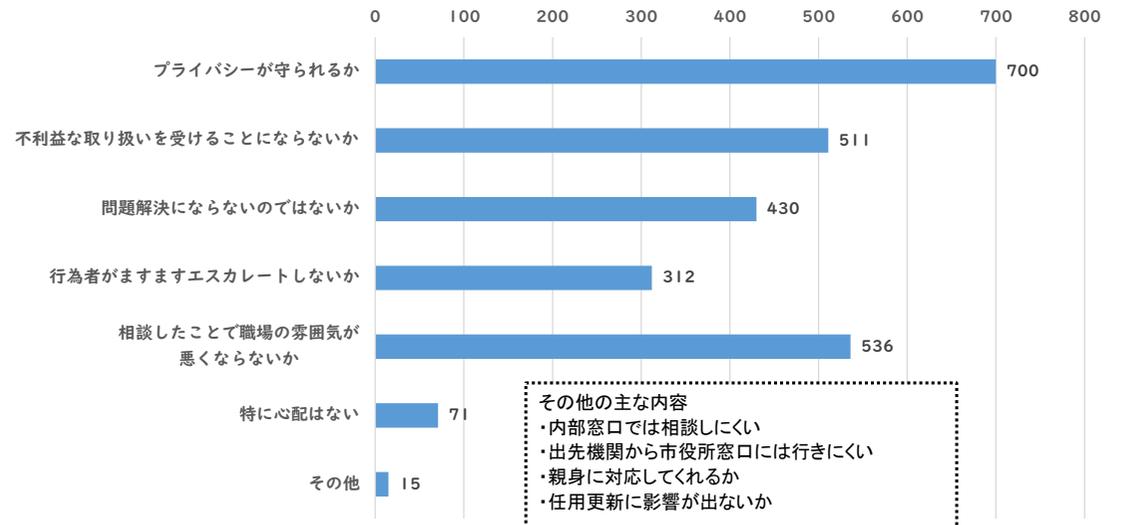
ハラスメント防止のために、組織として取るべき措置について特に重要と思うものを、以下から3つまで選んでください。

単位：人



ハラスメントを受けた場合、組織内の相談窓口を利用する際に心配なことはありますか。（複数選択可）

単位：人



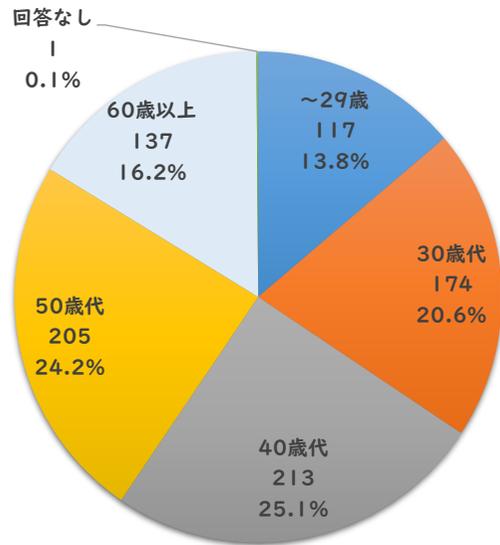
市のハラスメント防止体制についての意見・提言(自由記載)

【主な内容】

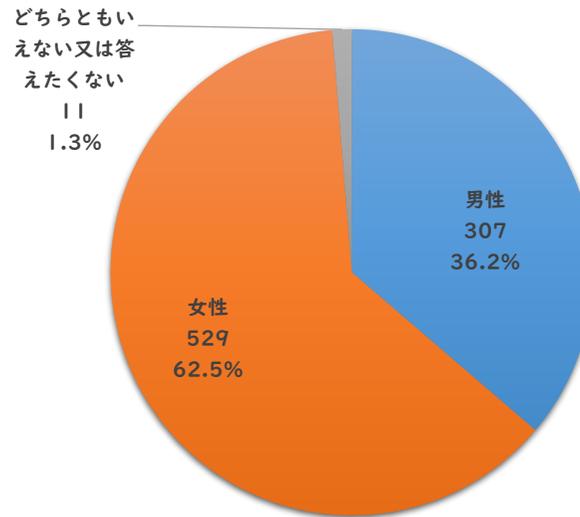
- ・外部相談窓口（第三者窓口）を設置してほしい。庁内相談はリスクが高い。
- ・ハラスメントをする人はずっとし続ける。本気でハラスメントを撲滅してほしい。
- ・人事などを担当する課には相談しにくい。
- ・人手不足で、ハラスメントまで目配り気配りができない。
- ・産業カウンセラーが常駐してはどうか。離職者も減るのでは。
- ・ハラスメントはいろいろな種類が出てきている。要綱のアップデートをすべき。
- ・ハラスメント防止とコミュニケーション促進とのバランスを考慮した対応をすべき。
- ・定期的な研修、アンケート実施による職員の意識改革をしてほしい。
- ・ハラスメントを受ける側は言い出せない。ハラスメントをする側は、研修を受けても自身の行為がハラスメントと気付いていない。受ける側のプライバシーが守られ、安心して相談できる体制を作してほしい。
- ・ハラスメントを恐れて円滑なコミュニケーションができないなど、業務に支障が出ないような体制作りを求める。
- ・相談窓口があることは知っているが、相談してどうなるかが分からない。
- ・公益通報窓口を外部に設置すべき。
- ・職場風土を改善しないと解決にはならない。
- ・近年少しずつ職場の雰囲気はよくなっている。このようなアンケートを継続的に実施してはどうか。
- ・人材育成やチーム作りの方法論の教育をしてはどうか。
- ・適切な対応ルールを確立してほしい。
- ・相談内容の漏洩をした者に罰則等があることを周知すれば、安心して相談できるのでは。
- ・総務課の人事部局は、適切な対応をとることができるよう勉強すべき。
- ・メンタルケア体制を充実してほしい。
- ・ハラスメントの定義を理解するための、定期的なハラスメント教育を行ってほしい。
- ・風通しがよく、職員が職員のことを思いあえるための、日頃からの組織づくりが大切。
- ・実効性のある研修や組織体制の構築をすべき。
- ・内部相談窓口＋外部相談窓口のどちらも必要と思う。
- ・部下が上司を評価する制度（相互評価）を導入してはどうか。
- ・上層部の意識改革により、ハラスメントを許さない職場風土づくりを目指すことが大切。
- ・相談員に有資格者（カウンセラー等）を配置してはどうか。

カスタマーハラスメントに関するアンケート調査 調査結果報告

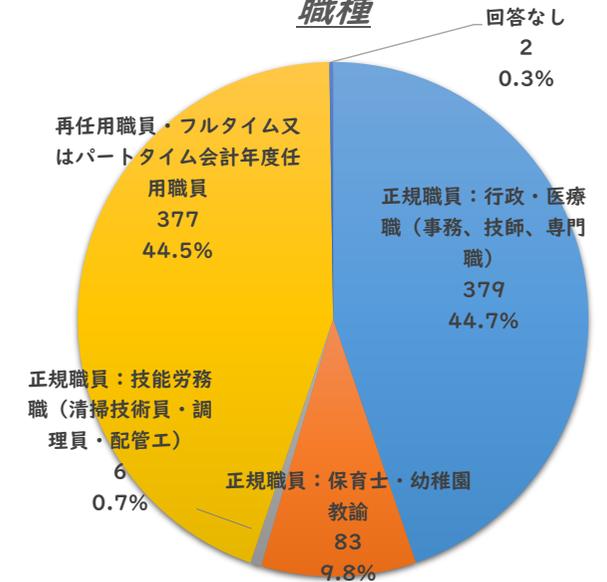
年齢層



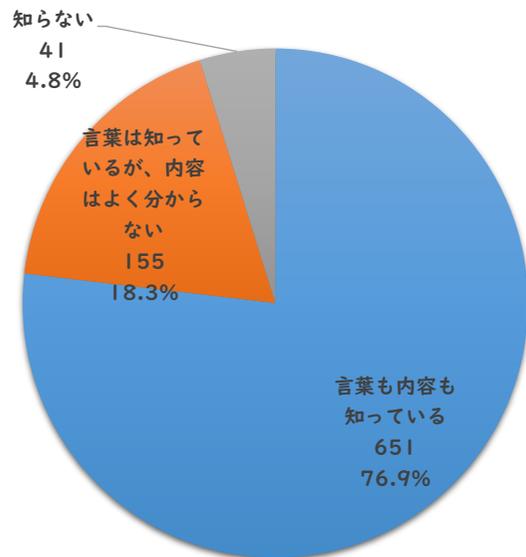
性別



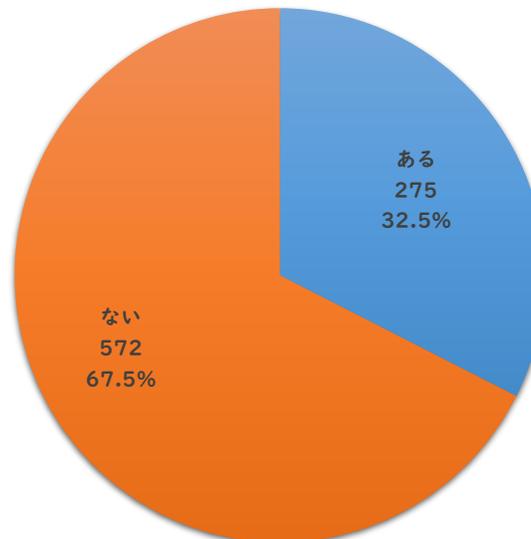
職種



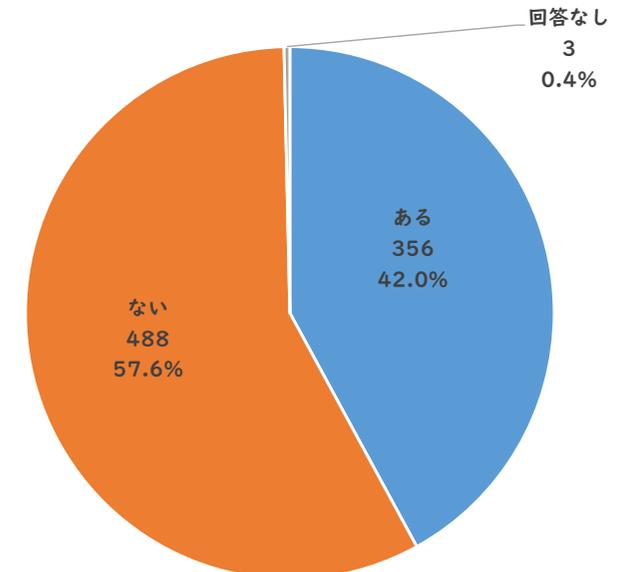
カスタマーハラスメントという言葉を知っていますか



あなたは、おおむね過去5年間に
おいて、職場内でカスハラを受けた
ことがありますか。

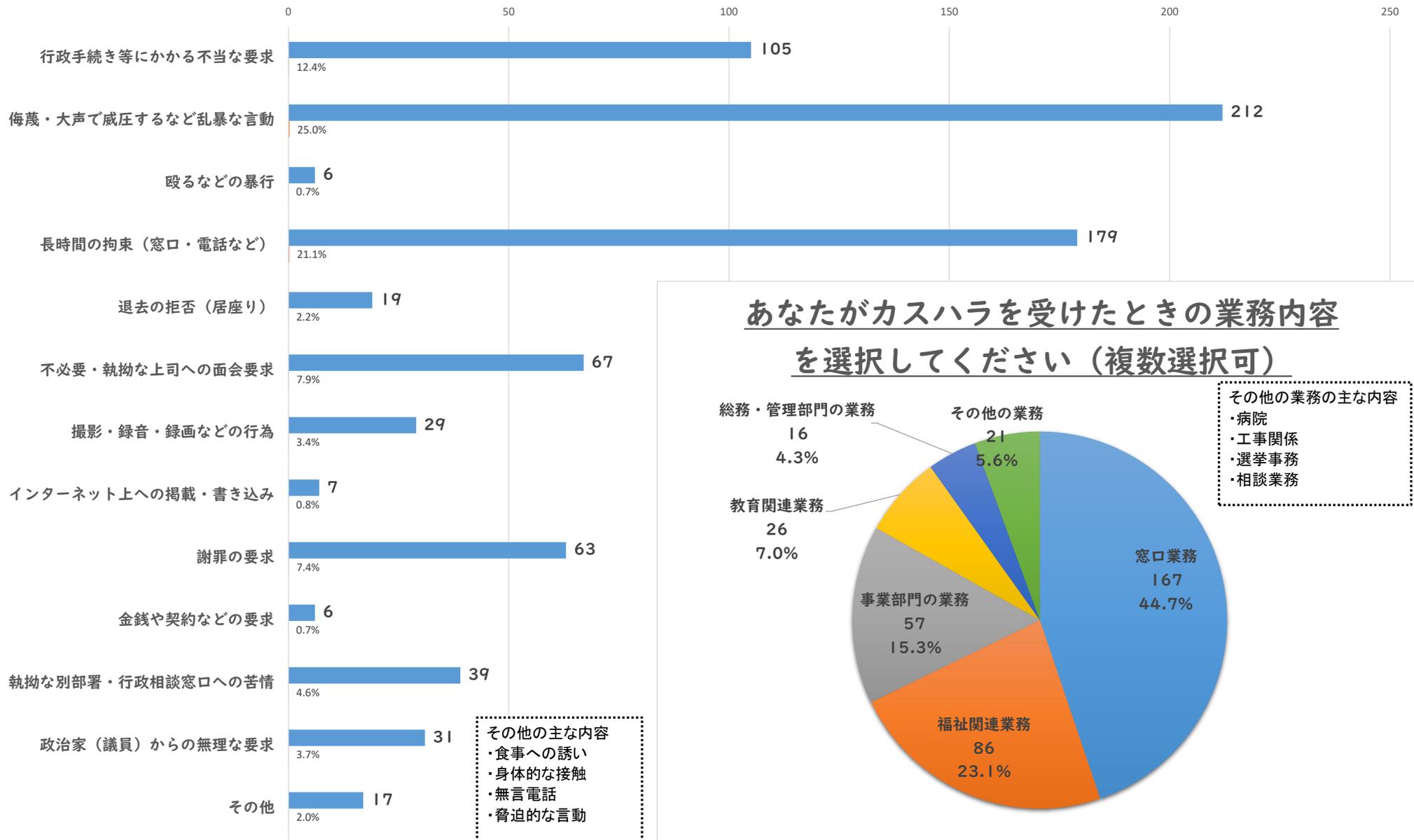


あなたは、おおむね過去5年間に
おいて、職場内でカスハラを受けて
いる職員を見たことがありますか。

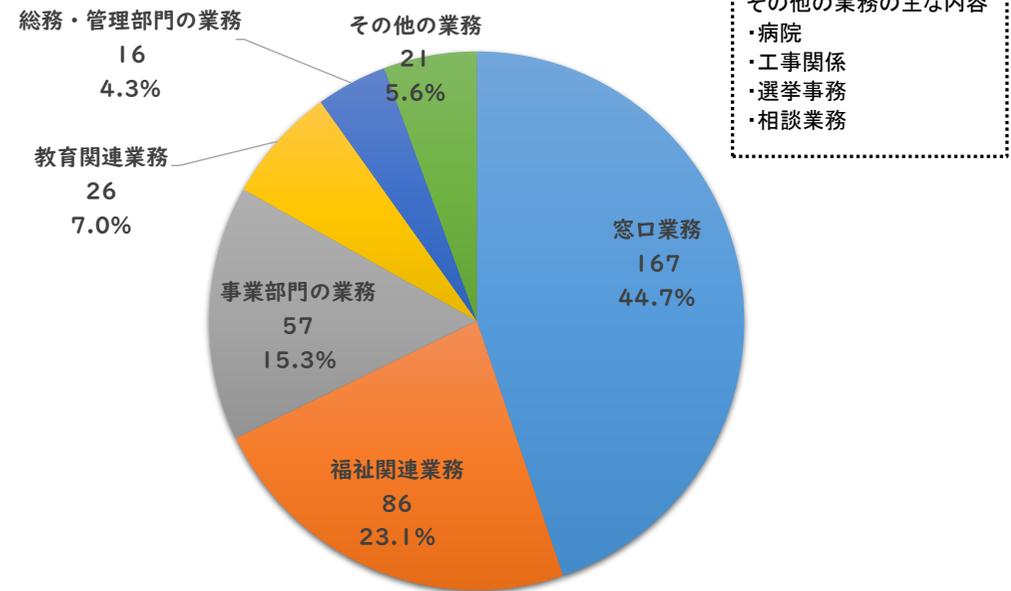


あなたが受けたことのあるカスハラの内容を選択してください。
 (複数選択可) ※「受けたことがある」にチェックした方

単位：人

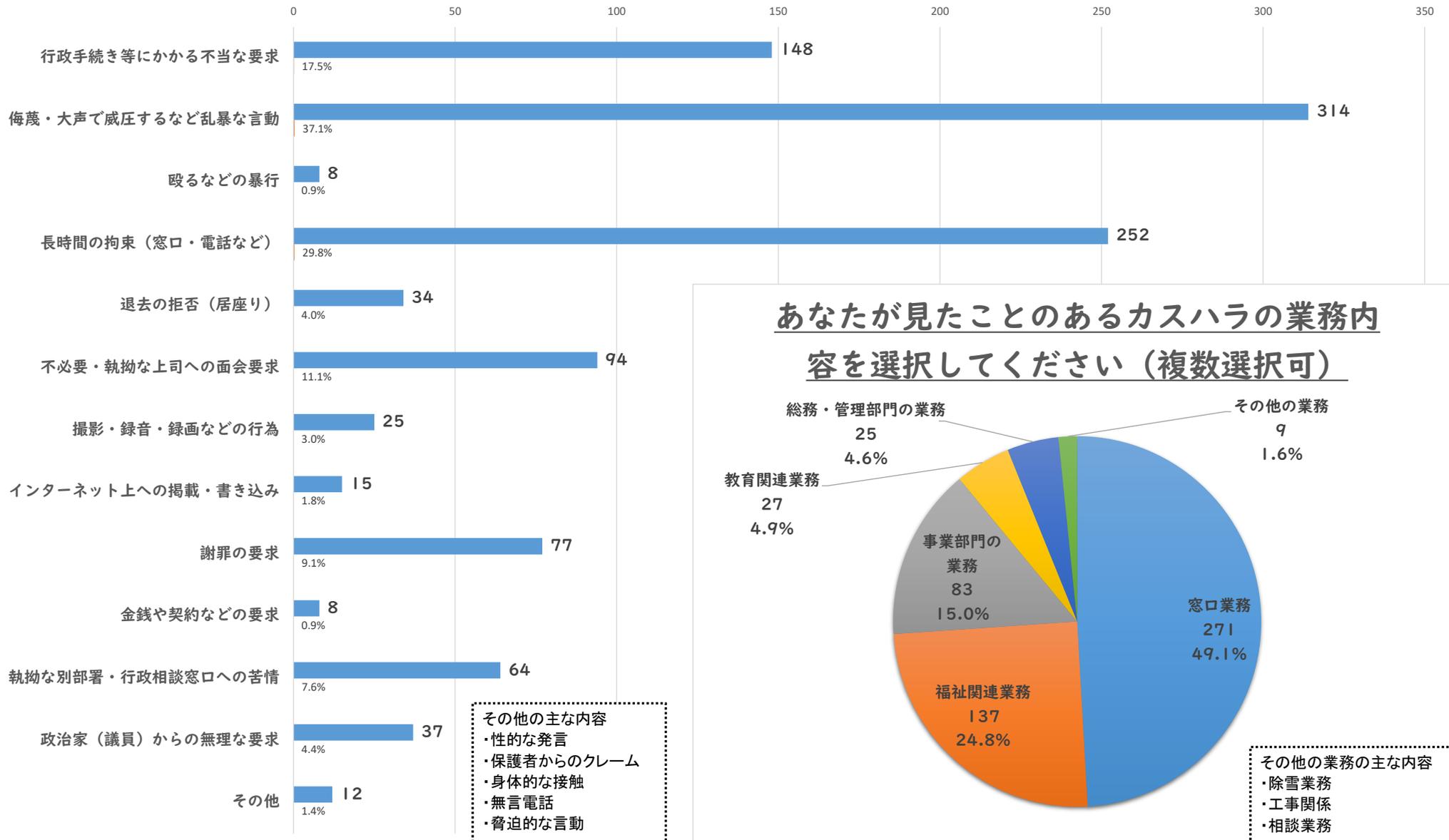


あなたがカスハラを受けたときの業務内容
 を選択してください（複数選択可）



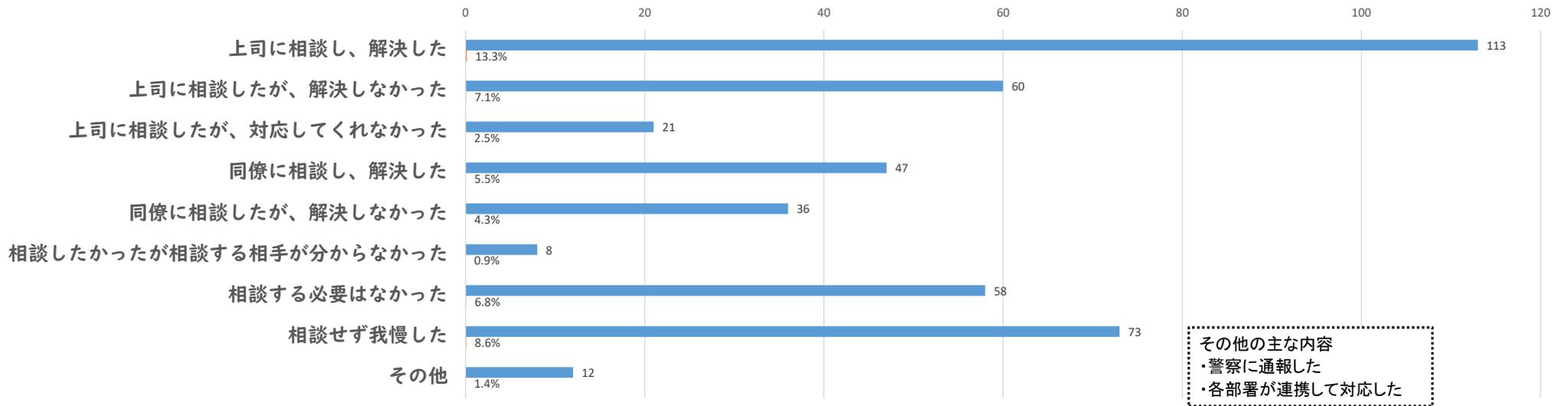
あなたが見たことのあるカスハラの内容を選択してください (複数選択可) ※「見たことがある」にチェックした方

単位：人



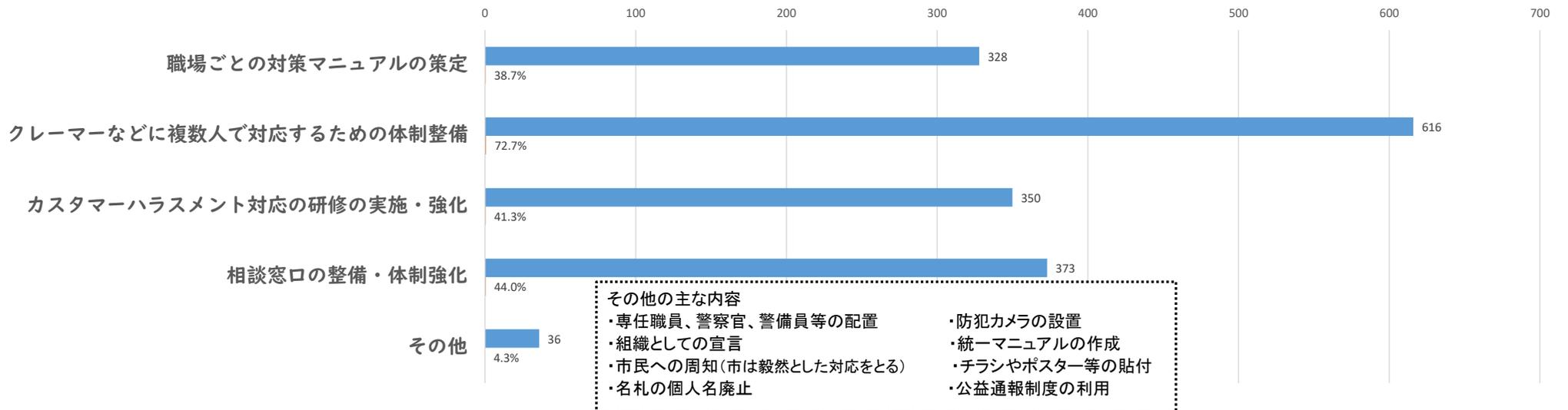
カスハラを受けている最中、もしくはその後に誰かに相談しましたか。また、問題は解決しましたか。(複数選択可) ※「受けたことがある」とした方

単位：人



カスハラ問題解決に向けてどのようなことが必要だと思いますか(複数選択可)

単位：人



カスハラ問題解決に向けた提案等について(自由記載)

【主な内容】

- ・定期的な窓口対応研修の実施。
- ・時間外の自動音声電話の導入。
- ・カスハラの内容を分かりやすく表現したポスターやチラシの設置。
- ・コロナ対策用に導入されたアクリル板は、引き続き設置してほしい。
- ・カスハラを受けた職員のメンタルケアの実施。
- ・アンガーマネジメントなど相手の怒りを鎮める方策の周知。
- ・警察との連携を強化。
- ・基準を設けて、基準を超えたら退庁を促す。
- ・上司がもっと窓口対応を行う。
- ・複数人対応の徹底。
- ・カスハラ対応のプロによる研修の実施。
- ・電話録音を事前に伝えるシステムの導入。
- ・長時間の拘束が発生した場合の規制。
- ・市役所に行かなくても手続きができるオンライン申請の推進。
- ・窓口への防犯カメラの設置。
- ・分かりやすいマニュアル作り、事前のシミュレーションの実施。
- ・組織全体で取り組む意思表示。
- ・弁護士相談の充実。
- ・切電マニュアルの導入。
- ・市民との相手が業務上必要な場合は、公用携帯を支給。
- ・管理職向けの対応マニュアルの作成。
- ・法律（行政専門）の専門家などの同席。
- ・都度報告できる相談フォームの作成
- ・名札をペンネーム可とする。
- ・執務室内の入室制限。