

地方公共団体における各種ハラスメントに 関する職員アンケート調査報告書

令和7年4月

総務省自治行政局公務員部公務員課

女性活躍・人材活用推進室

(委託事業者：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社)

はじめに

ハラスメントは、個人としての尊厳や人格を不当に傷つける許されない行為であり、職員の能力の発揮を阻害し、公務能率の低下や勤務環境の悪化を招くとともに、貴重な人材の損失につながり、社会的評価にも悪影響を与えかねない大きな問題です。

地方公共団体における各種ハラスメントの防止については、関係法律及びこれらの法律に基づく各厚生労働省指針に基づき、防止に係る雇用管理上の措置を講じなければならないこととされています。

また、公務職場は各種ハラスメント対策の模範となるべきこと、職員がその能力を十分発揮できる勤務環境を保持することによって国民に質の高い行政サービスを実施するためにも各種ハラスメントを防止する必要があることといった公務職場特有の要請に応える観点から、地方公共団体においては、国家公務員において人事院規則等に基づき対応が求められている事項についても適切に取り組んでいただきたい旨について、これまで要請してきたところです。

このような中、昨年度実施した令和6年6月1日現在の地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査結果及び同年12月1日現在のフォローアップ調査結果によれば、都道府県及び指定都市では全団体、市区町村では98.4%の団体で雇用管理上の措置が講じられているところであり、関係法律において義務付けられている雇用管理上の措置については、ほぼ全ての団体で講じられています。

一方、地方公共団体をめぐる各種ハラスメントに関する課題については、特に昨年度に入り、国会審議において度々取り上げられたり、報道が行われたりするなど、関心が高まりをみせている状況にあります。

こうした背景を踏まえ、各地方公共団体における各種ハラスメント対策の実効的な取組に資するよう、この度、総務省として、初めて、全国の地方公共団体の職員を対象に各種ハラスメントの実態把握のためのアンケート調査を実施しました。

集計に当たっては、各調査項目においてどのような傾向があるのかについて特徴を把握するため、団体区分、年代、性別、任用形態等でクロス集計を行いました。各地方公共団体においては、本アンケート調査の結果も御参照の上、各種ハラスメント対策が更に効果的なものとなるよう、積極的に取り組んでいただきますようお願いいたします。

最後に、本アンケートの実施に当たり、御協力いただいた関係者の皆様に厚く御礼申し上げます。

令和7年4月
総務省自治行政局公務員部

目次

1. 調査概要	2
1-1. 調査目的	2
1-2. 調査対象・抽出方法	2
1-3. 調査方法	2
1-4. 調査期間	3
1-5. 回収数	3
1-6. 有識者検討会における議論・意見聴取等について	3
1-7. 利用上の注意	4
2. 調査結果	5
2-1. 回答者の属性	5
2-2. パワーハラスメントについて	10
2-3. セクシュアルハラスメントについて	60
2-4. カスタマーハラスメントについて	103
2-5. 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて	151
2-6. 産前産後休業や育児休業等から復職後の、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて	166
2-7. 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて	177
2-8. その他の状況について	182
2-9. ハラスメント対策について	194
3. 調査票	239

1. 調査概要

1-1. 調査目的

地方公共団体における各種ハラスメントの発生状況（各種ハラスメントを受けたと感じた経験の有無等）、職場の特徴、各種ハラスメントの予防・解決のための取組に関する認識等について、全国の地方公共団体の職員を対象にアンケート調査を実施し、実態を把握することを通じて、地方公共団体における各種ハラスメント対策の実効的な取組に活用すること。

1-2. 調査対象・抽出方法

団体規模や地域性等を考慮し、無作為に抽出した 388 の都道府県及び市区町村から、一般行政部門（首長部局）に属する一般職の職員 20,000 人（うち、常勤職員 14,191 人、非常勤職員 5,809 人）を対象とし、各種調査結果¹を基に、母集団構成比に近似するように無作為に抽出した。詳細な割付方法及び本調査における常勤職員・非常勤職員の対象範囲は以下のとおりである。

図表 1 割付方法の詳細

区分	母集団構成比 ※地方公共団体定員管理調査における 一般行政計の数値による			常勤職員			非常勤職員		
	団体数(a)	職員数計(b)	構成比(c)	配布数	配布団体数	1団体当たり配布数	配布数	配布団体数	1団体当たり配布数
1 都道府県	47	237,810	25.6%	3,629	47	各団体の職員数による	1,485	47	各団体の職員数による
2 指定都市	20	127,796	13.7%	1,950	20	各団体の職員数による	798	20	各団体の職員数による
3 中核市・23区	85	161,988	17.4%	2,472	51	48	1,012	51	20
4 市(10万人以上)	176	138,105	14.8%	2,107	70	30	863	70	12
5 市(10万人未満)	534	171,580	18.4%	2,618	107	24	1,072	107	10
6 町村	926	92,735	10.0%	1,415	93	15	579	93	6
合計	1,788	930,014	100.0%	14,191	388	-	5,809	388	-

常勤職員：本調査における常勤職員とは、フルタイムの再任用職員、任期付採用職員及び臨時的任用職員を含む（総務省が実施する「地方公共団体定員管理調査」の対象職員と同じ。）。

非常勤職員：本調査における非常勤職員とは、会計年度任用職員（フルタイム及び短時間勤務）、再任用短時間勤務職員、任期付短時間勤務職員を指す。

1-3. 調査方法

総務省が無作為に抽出した対象団体（都道府県、指定都市は全団体）に対し、総務省においてそれぞれの団体規模に応じた調査対象職員数となるように配布数を指定した上で、各団体において調査対象職員を無作為に抽出し、配布するよう依頼した。

調査対象職員は、専用のアンケートサイトより直接回答した。なお、調査対象職員には匿名での回答を求めており、調査項目においても所属団体を聴取していないため、回答者個人及び回答者の所属団体は特定されない。

¹ 総務省「令和5年地方公共団体定員管理調査結果」「令和5年度会計年度任用職員制度の施行状況等に関する調査結果」「令和4年度地方公務員の再任用実施状況等調査」「令和5年度地方公共団体における任期付採用制度の運用状況に関する調査結果」を参照。なお、団体区分別の非常勤職員の構成比は、常勤職員の構成比（c）を用いている。

1-4. 調査期間

令和6年11月26日（火）～12月16日（月）

1-5. 回収数

11,507件（有効回収率：57.5%）

うち、常勤職員 7,953人（同：56.0%）、非常勤職員 3,519人（同：60.6%）、任用形態無回答 35人

1-6. 有識者検討会における議論・意見聴取等について

調査設計及び集計・分析に当たり、総務省が開催した社会の変革に対応した地方公務員制度のあり方に関する検討会（地方公務員の働き方に関する分科会）において、御議論いただくとともに、意見を聴取した。また、佐藤 博樹 氏（東京大学 名誉教授）からも意見を聴取した。

有識者検討会	実施日
社会の変革に対応した地方公務員制度のあり方に関する検討会 （地方公務員の働き方に関する分科会） ・ 構成員 井上 健次 全国町村会（毛呂山町長） 太田 聡一 慶應義塾大学経済学部教授 笠井 喜久雄 全国市長会（白井市長） 黒田 玲子 東京大学環境安全本部准教授（産業医） 権丈 英子 亜細亜大学経済学部教授 ◎ 嶋田 博子 京都大学大学院公共政策連携研究部教授 常見 陽平 千葉商科大学国際教養学部准教授 馳 浩 全国知事会（石川県知事） 林 鉄兵 全日本自治団体労働組合総合労働局長 水町 勇一郎 早稲田大学法学学術院教授 （分科会長＝◎） （五十音順、敬称略） （所属・肩書は令和6年9月30日時点）	・ 令和6年9月30日 ・ 令和7年1月27日 ・ 令和7年3月17日

有識者ヒアリング	実施日
佐藤 博樹 東京大学名誉教授（敬称略）	・ 令和6年10月3日 ・ 令和7年1月31日 ・ 令和7年2月28日

1-7. 利用上の注意

- ・一部の設問については、参考として、民間企業の労働者を対象に実施した令和5年度厚生労働省委託事業「職場のハラスメントに関する実態調査」の結果を掲載している。同調査について、以降では「厚生労働省調査」という。
- ・構成比の数値は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、個々の集計値の合計は必ずしも100%または本文と一致しない場合がある。
- ・統計表中に使用されている記号等は、次のとおりである。
 - 「-」は、調査または集計したが、該当数字がないもの、または数字が得られないものを示す。
 - 「0」、「0.0」は、調査または集計したが、該当数字が表章単位に満たないものを示す。
- ・サンプルサイズが30未満のものについては参考値のため、結果の解釈には留意が必要。

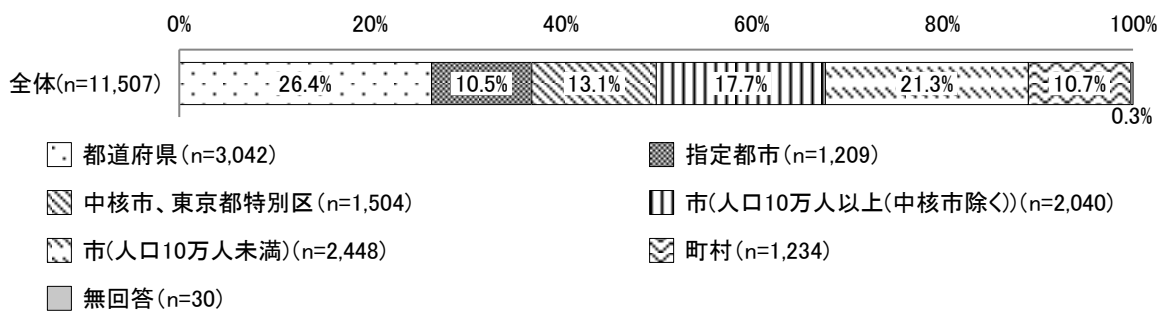
2. 調査結果

2-1. 回答者の属性

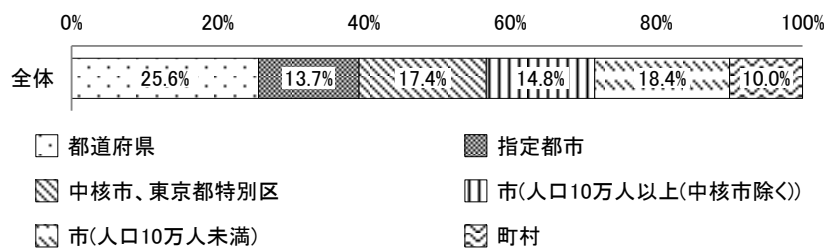
(1) 団体区分

回答者が所属している地方公共団体の種別（団体区分）をみると、「全体」では、「都道府県」が26.4%でもっとも割合が高く、次いで「市（人口10万人未満）」が21.3%となっている。抽出件数における構成比に比べ、回収サンプルの構成比におおきな偏りはみられなかった。

図表 2 団体区分：単数回答（Q1）



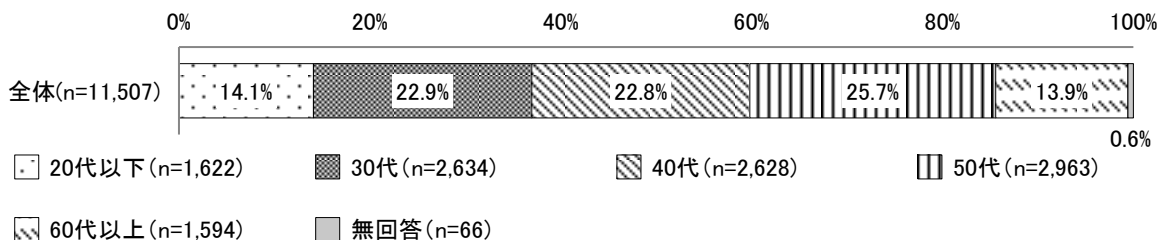
図表 3 （参考）抽出件数における構成比



(2) 年代

回答者の年代をみると、「全体」では、「50代」が25.7%でもっとも割合が高く、次いで「30代」が22.9%となっている。

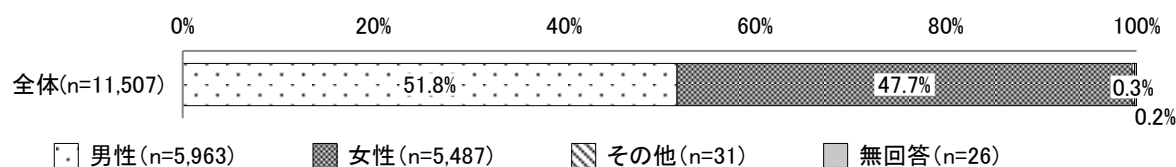
図表 4 年代：単数回答（Q2）



(3) 性別

回答者の性別をみると、「全体」では、「男性」が51.8%、「女性」が47.7%となっている。

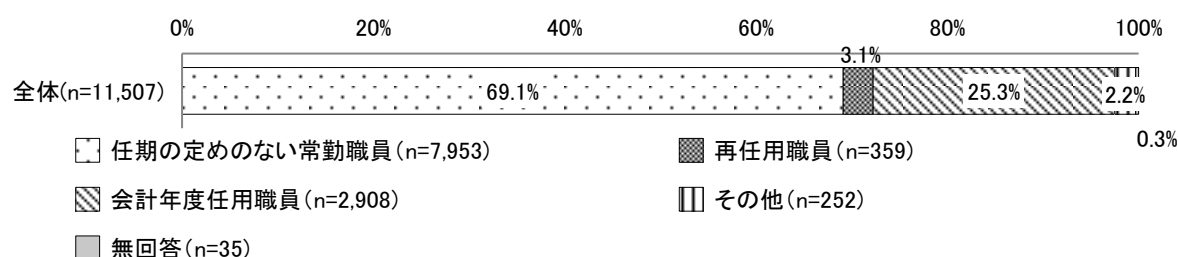
図表 5 性別：単数回答 (Q3)



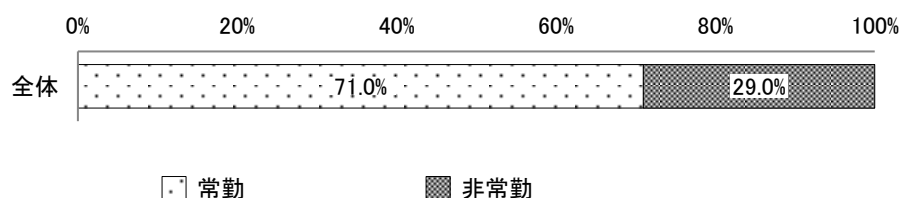
(4) 任用形態

回答者の任用形態をみると、「全体」では、「任期の定めのない常勤職員」が69.1%でもっとも割合が高く、次いで「会計年度任用職員」が25.3%となっている。抽出件数における構成比に比べ、回収サンプルの構成比におおきな偏りはみられなかった。

図表 6 任用形態：単数回答 (Q4)



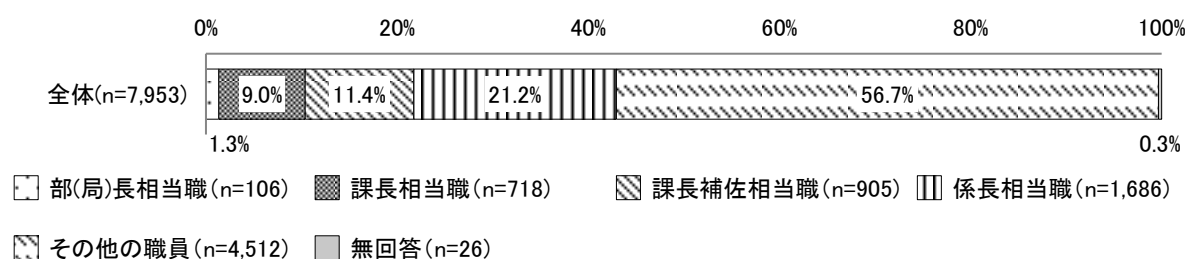
図表 7 (参考) 抽出件数における構成比



(5) 役職

任期の定めのない常勤職員について、役職をみると、「全体」では、「係長相当職」が21.2%でもっとも割合が高くなっている。

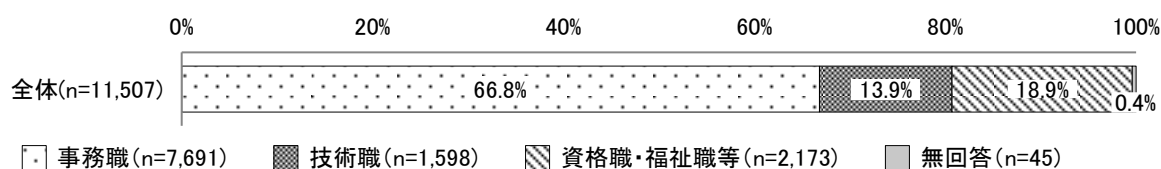
図表 8 役職：単数回答 (Q5)



(6) 職種

回答者の職種をみると、「全体」では、「事務職」が66.8%でもっとも割合が高く、次いで「資格職・福祉職等」が18.9%となっている。

図表 9 職種：単数回答 (Q6)



注) 技術職、資格職・福祉職等は、それぞれ以下を指す。

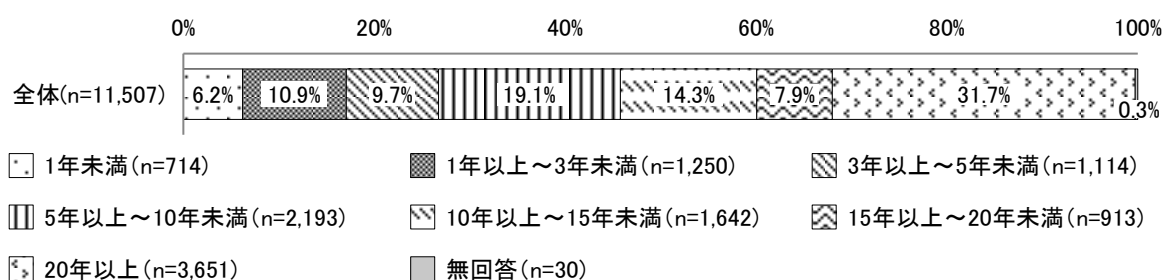
技術職(土木、建築、電気、機械、造園、林業 等)

資格職・福祉職等(保健師、看護師、助産師、保育士、幼稚園教諭、医師、薬剤師、作業療法士、歯科衛生士、管理栄養士、臨床検査技師、児童福祉司、精神保健福祉士、社会福祉士、介護士、技能労務職 等)

(7) 現在の団体での勤続年数

現在の団体での勤続年数をみると、「全体」では、「20 年以上」が 31.7%でもっとも割合が高く、次いで「5 年以上～10 年未満」が 19.1%となっている。

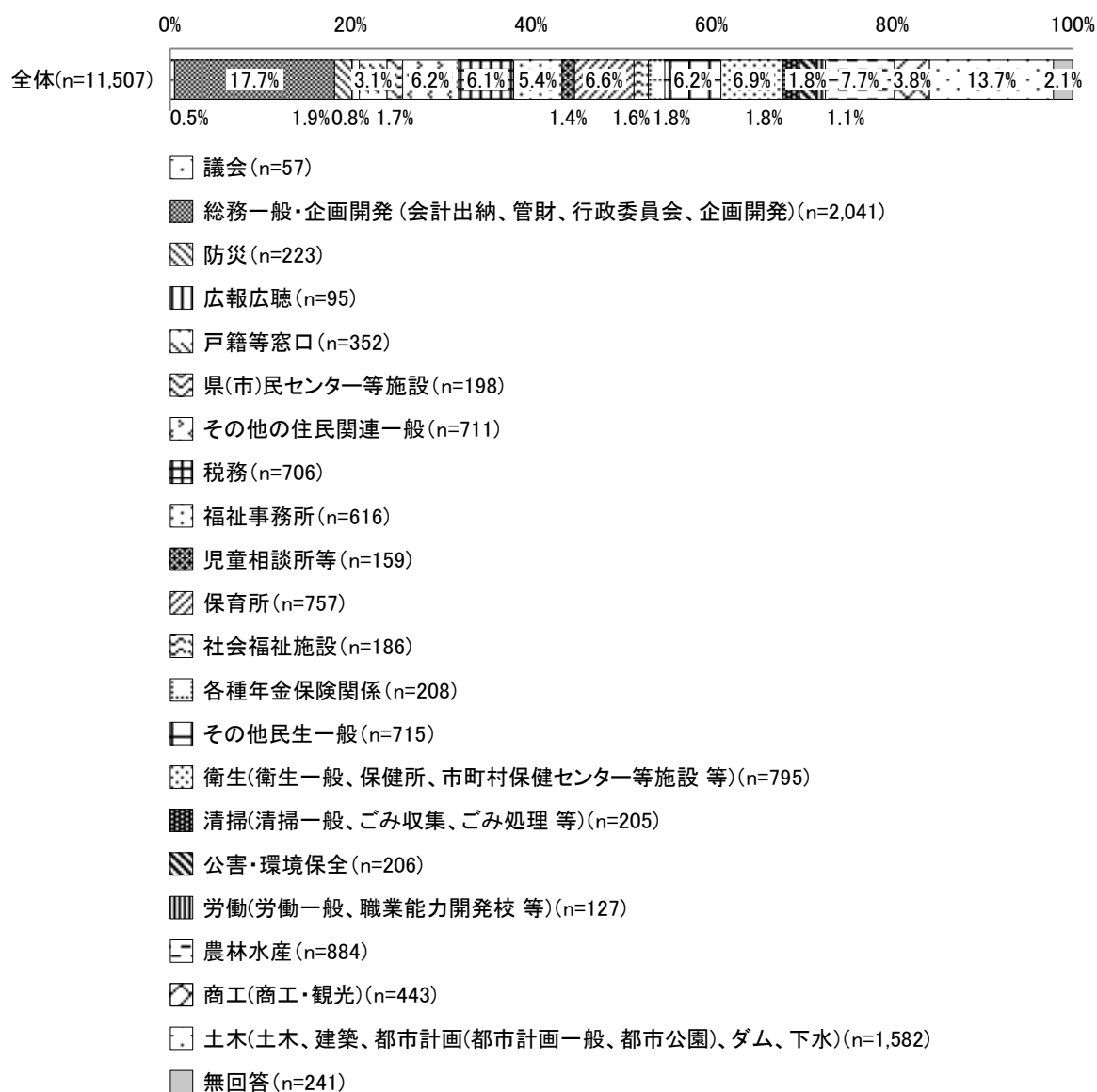
図表 10 現在の団体での勤続年数：単数回答 (Q7)



（８）所属部署が該当する行政区分

回答者の所属部署が該当する行政区分をみると、「全体」では、「総務一般・企画開発（会計出納、管財、行政委員会、企画開発）」が 17.7%でもっとも割合が高く、次いで「土木（土木、建築、都市計画（都市計画一般、都市公園）、ダム、下水）」が 13.7%となっている。

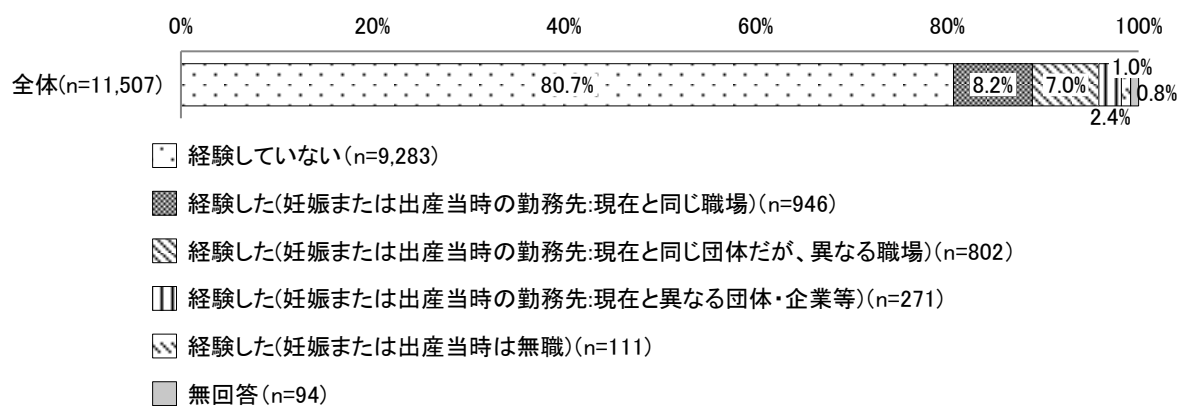
図表 11 所属部署が該当する行政区分：単数回答（Q8）



(9) 過去5年以内の妊娠・出産の経験と当時の勤務先

過去5年以内の妊娠・出産の経験と当時の勤務先をみると、「全体」では、「経験した(妊娠または出産当時の勤務先:現在と同じ職場)」が8.2%、「経験した(妊娠または出産当時の勤務先:現在と同じ団体だが、異なる職場)」が7.0%となっている。

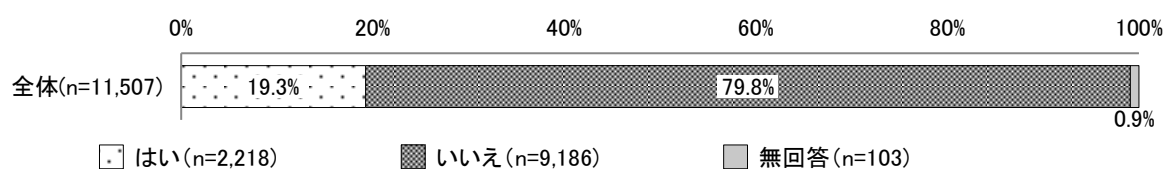
図表 12 過去5年以内の妊娠・出産の経験と当時の勤務先：単数回答（Q9）



(10) 過去5年以内に、現在の団体で働きながら介護・手助をした経験があるか

過去5年以内に、現在の団体で働きながら介護・手助をした経験があるかをみると、「全体」では、「はい」が19.3%となっている。

図表 13 過去5年以内に、現在の団体で働きながら介護・手助をした経験があるか
：単数回答（Q10）



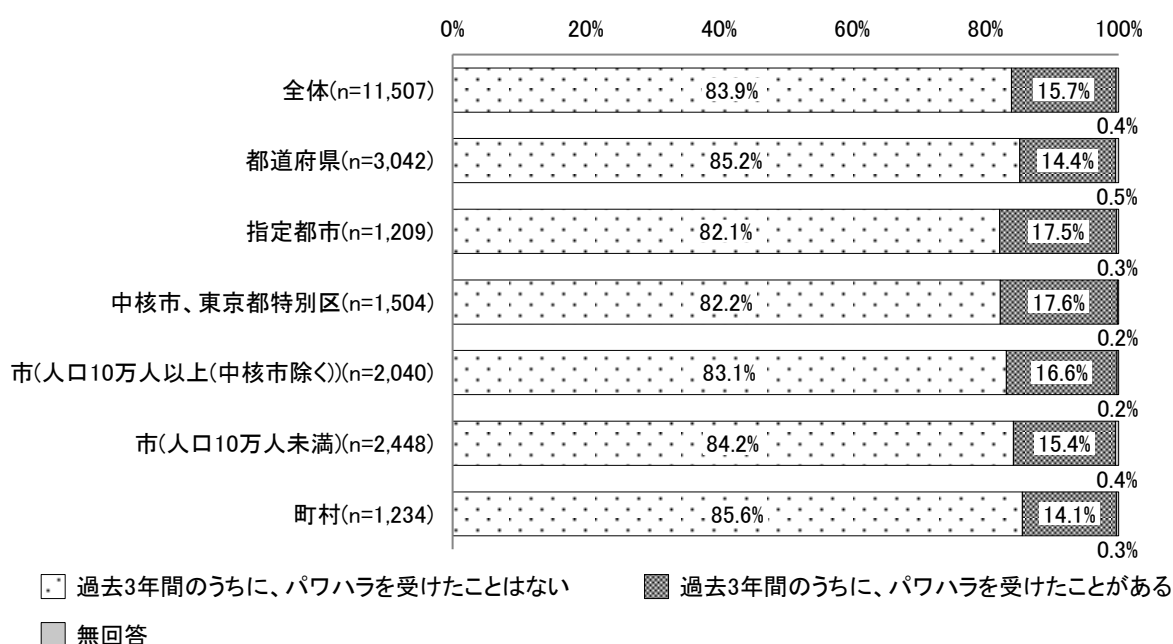
2-2. パワーハラスメントについて

(1) 現在の団体でパワーハラスメントを受けたことがあるか（パワーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）

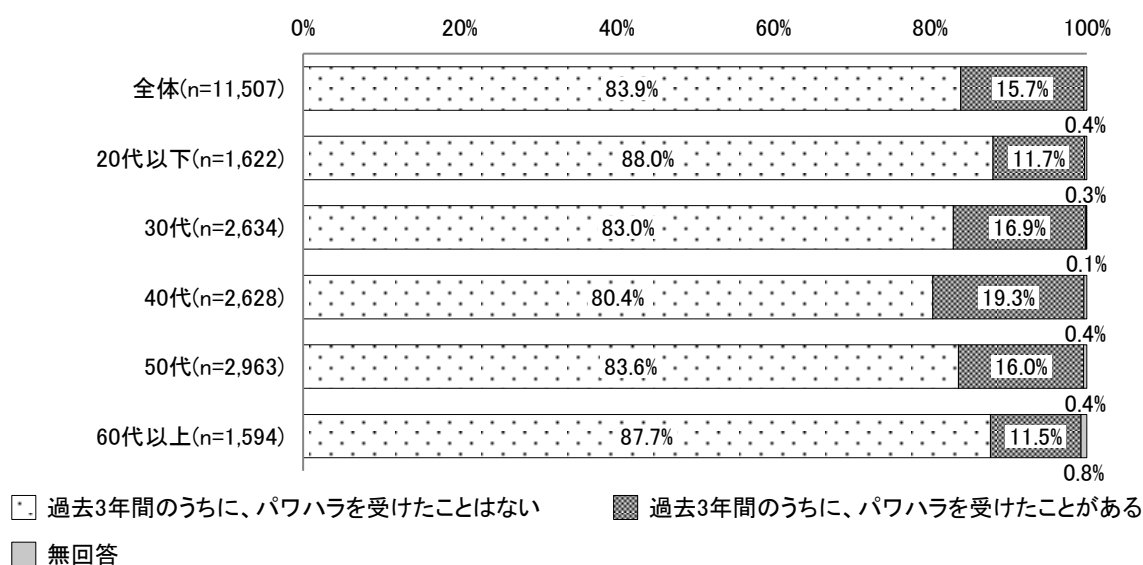
現在の団体でパワハラを受けたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、パワハラを受けたことがある」が15.7%となっている。

※厚生労働省調査では、「経験した」が19.3%（n=8,000）。

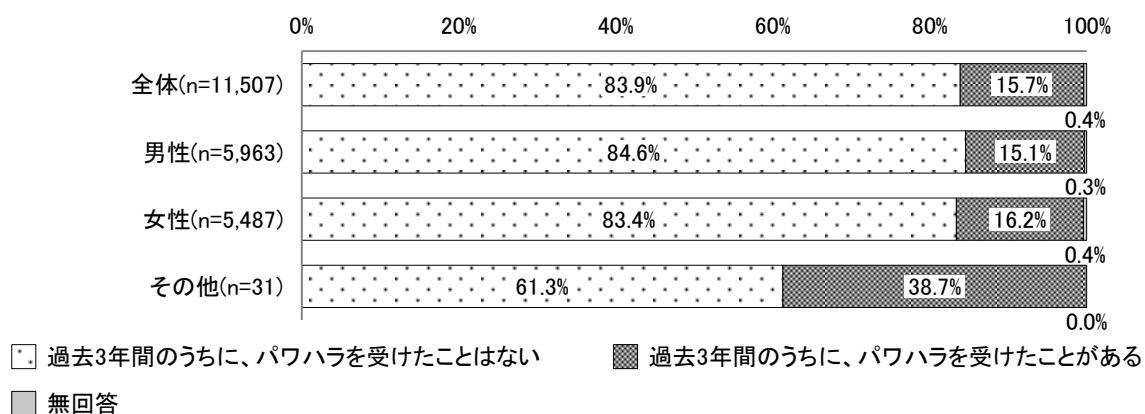
図表 14 団体区分別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
（パワハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q11）



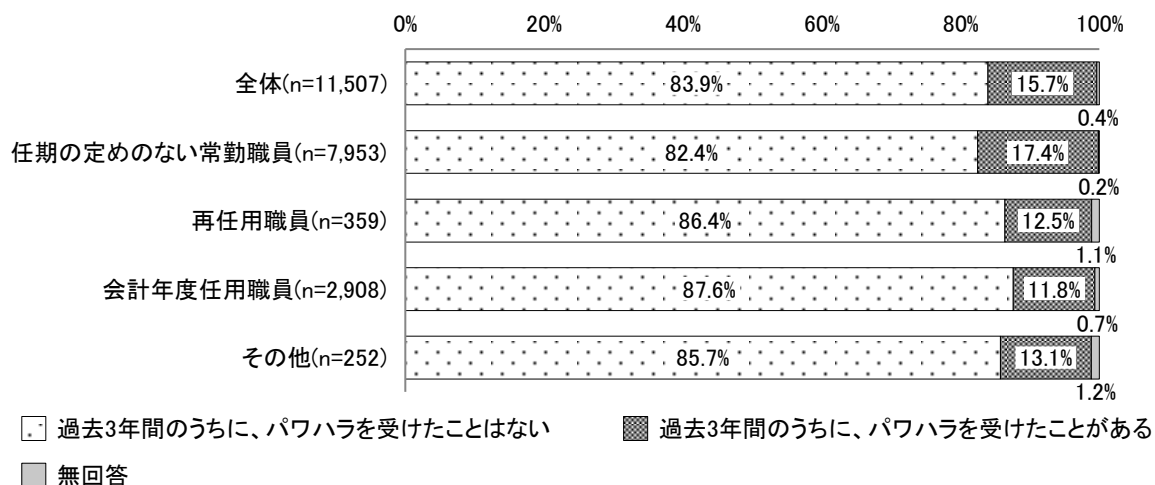
図表 15 年代別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
（パワハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q11）



図表 16 性別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
(パワハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q11)



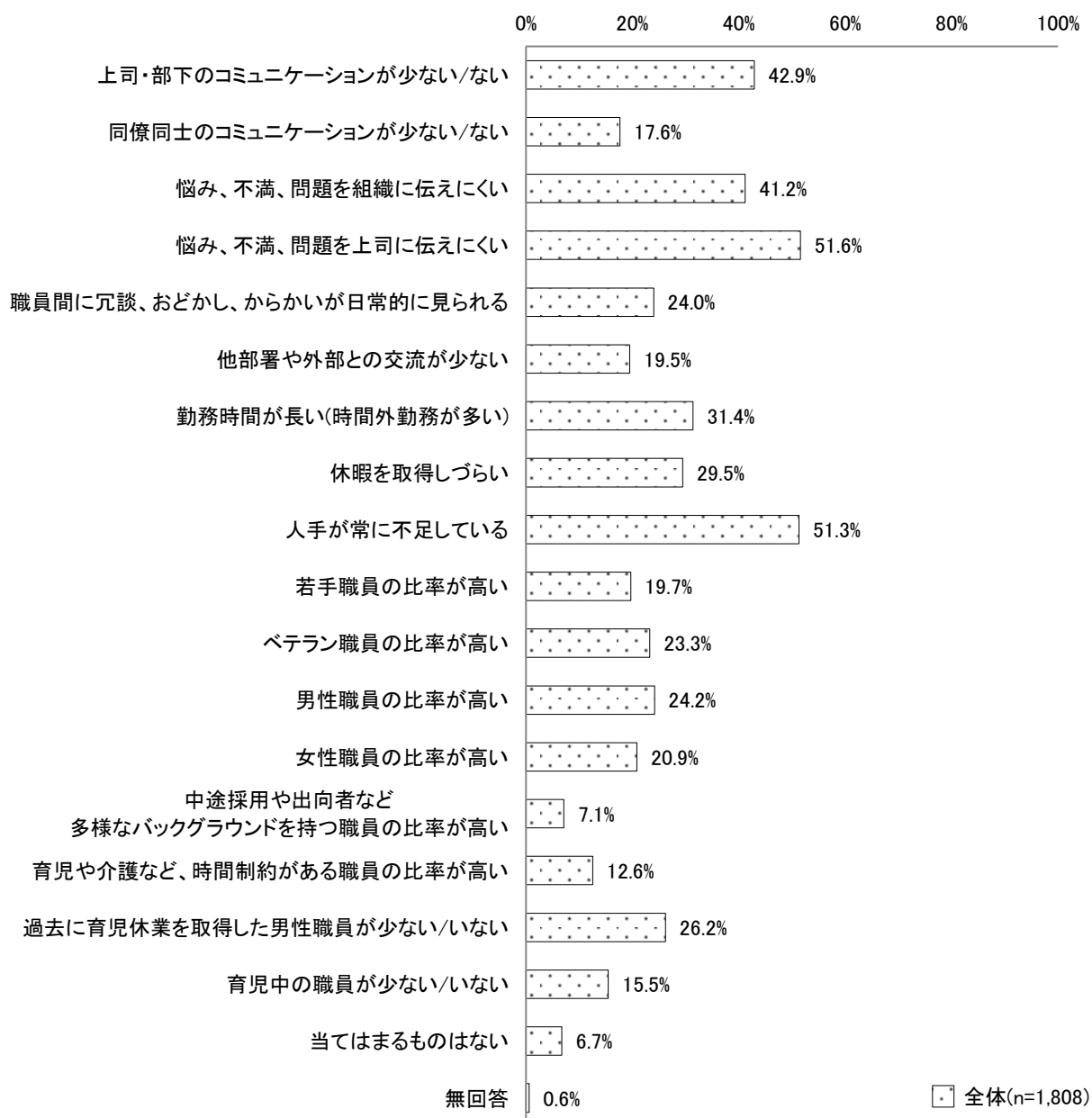
図表 17 任用形態別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
(パワハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q11)



（２）パワーハラスメントを受けた当時の職場の特徴

過去３年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けた当時の職場の特徴をみると、「全体」では、「悩み、不満、問題を上司に伝えにくい」が51.6%でもっとも割合が高く、次いで「人手が常に不足している」が51.3%となっている。

図表 18 パワハラを受けた当時の職場の特徴：複数回答（Q12）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	1,808	42.9	17.6	41.2	51.6	24.0	19.5	31.4
都道府県	437	47.1	18.5	42.8	54.7	19.2	18.8	32.5
指定都市	212	46.7	18.9	38.2	49.1	24.5	17.0	33.5
中核市、東京都特別区	264	46.6	22.0	42.0	54.5	22.0	22.7	31.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	339	42.2	19.5	41.6	50.1	27.1	20.4	27.4
市(人口10万人未満)	376	39.1	14.4	38.6	51.9	25.5	18.9	31.9
町村	174	31.0	10.3	43.7	45.4	28.7	18.4	33.9

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	1,808	29.5	51.3	19.7	23.3	24.2	20.9	7.1
都道府県	437	26.1	46.0	19.7	24.7	28.1	13.3	6.4
指定都市	212	27.4	52.4	16.0	24.1	25.9	23.1	7.5
中核市、東京都特別区	264	33.7	49.2	25.8	22.0	22.3	24.2	8.7
市(人口10万人以上(中核市除く))	339	28.3	51.9	18.6	25.1	19.2	27.4	6.5
市(人口10万人未満)	376	31.1	52.7	18.1	21.3	24.2	21.5	7.7
町村	174	32.2	62.6	20.1	21.8	24.7	17.2	6.3

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	1,808	12.6	26.2	15.5	6.7	0.6
都道府県	437	10.5	22.9	14.2	4.8	0.7
指定都市	212	16.5	24.1	14.6	7.5	0.0
中核市、東京都特別区	264	14.4	26.9	15.5	5.3	0.8
市(人口10万人以上(中核市除く))	339	15.0	25.1	15.6	6.8	0.6
市(人口10万人未満)	376	12.2	26.6	15.7	9.3	0.8
町村	174	6.3	37.4	18.4	7.5	0.6

<年代別：数値表>

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外務との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	1,808	42.9	17.6	41.2	51.6	24.0	19.5	31.4
20代以下	189	45.0	13.2	38.6	56.1	31.7	22.8	41.8
30代	446	45.3	19.1	46.4	56.1	28.5	20.0	37.0
40代	506	40.9	14.6	38.5	49.4	23.3	19.2	34.2
50代	473	42.7	18.4	44.0	51.6	18.6	18.0	27.7
60代以上	184	40.2	24.5	32.1	42.4	20.7	20.1	9.8

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	1,808	29.5	51.3	19.7	23.3	24.2	20.9	7.1
20代以下	189	37.0	59.3	25.4	24.9	25.9	18.5	6.9
30代	446	32.5	57.4	22.9	22.0	25.8	18.8	8.3
40代	506	28.1	52.2	18.8	20.6	24.1	20.9	7.3
50代	473	29.8	47.8	15.9	26.2	23.5	22.4	7.2
60代以上	184	18.5	35.9	17.9	25.5	20.7	23.4	4.3

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	1,808	12.6	26.2	15.5	6.7	0.6
20代以下	189	11.1	23.8	18.5	5.3	0.0
30代	446	11.0	32.7	16.8	4.9	0.7
40代	506	17.0	24.1	13.0	7.1	0.2
50代	473	11.4	23.7	14.2	6.8	1.1
60代以上	184	9.2	26.1	19.6	11.4	1.1

<性別：数値表>

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	1,808	42.9	17.6	41.2	51.6	24.0	19.5	31.4
男性	902	44.6	17.4	40.4	49.2	25.8	18.5	35.4
女性	889	41.1	17.8	42.0	54.0	22.3	20.6	27.4
その他	12	50.0	16.7	50.0	58.3	25.0	16.7	25.0

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	1,808	29.5	51.3	19.7	23.3	24.2	20.9	7.1
男性	902	30.4	55.3	21.0	26.9	33.0	7.8	5.4
女性	889	28.8	47.2	18.2	19.8	15.2	34.5	9.0
その他	12	16.7	58.3	25.0	8.3	33.3	0.0	0.0

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員の比率が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	1,808	12.6	26.2	15.5	6.7	0.6
男性	902	9.6	28.7	15.6	6.8	0.9
女性	889	15.5	23.4	15.4	6.7	0.3
その他	12	16.7	41.7	8.3	8.3	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	1,808	42.9	17.6	41.2	51.6	24.0	19.5	31.4
任期の定めのない常勤職員	1,383	43.1	16.6	40.9	51.6	25.5	19.0	38.3
再任用職員	45	60.0	35.6	48.9	44.4	22.2	20.0	22.2
会計年度任用職員	343	40.2	19.5	42.3	53.4	19.5	21.0	6.7
その他	33	39.4	21.2	30.3	45.5	15.2	24.2	9.1

	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	1,808	29.5	51.3	19.7	23.3	24.2	20.9	7.1
任期の定めのない常勤職員	1,383	32.3	56.6	21.7	23.6	26.5	18.5	7.2
再任用職員	45	22.2	40.0	28.9	28.9	31.1	17.8	2.2
会計年度任用職員	343	19.8	32.9	11.1	21.9	14.6	30.3	7.9
その他	33	21.2	33.3	9.1	18.2	18.2	24.2	3.0

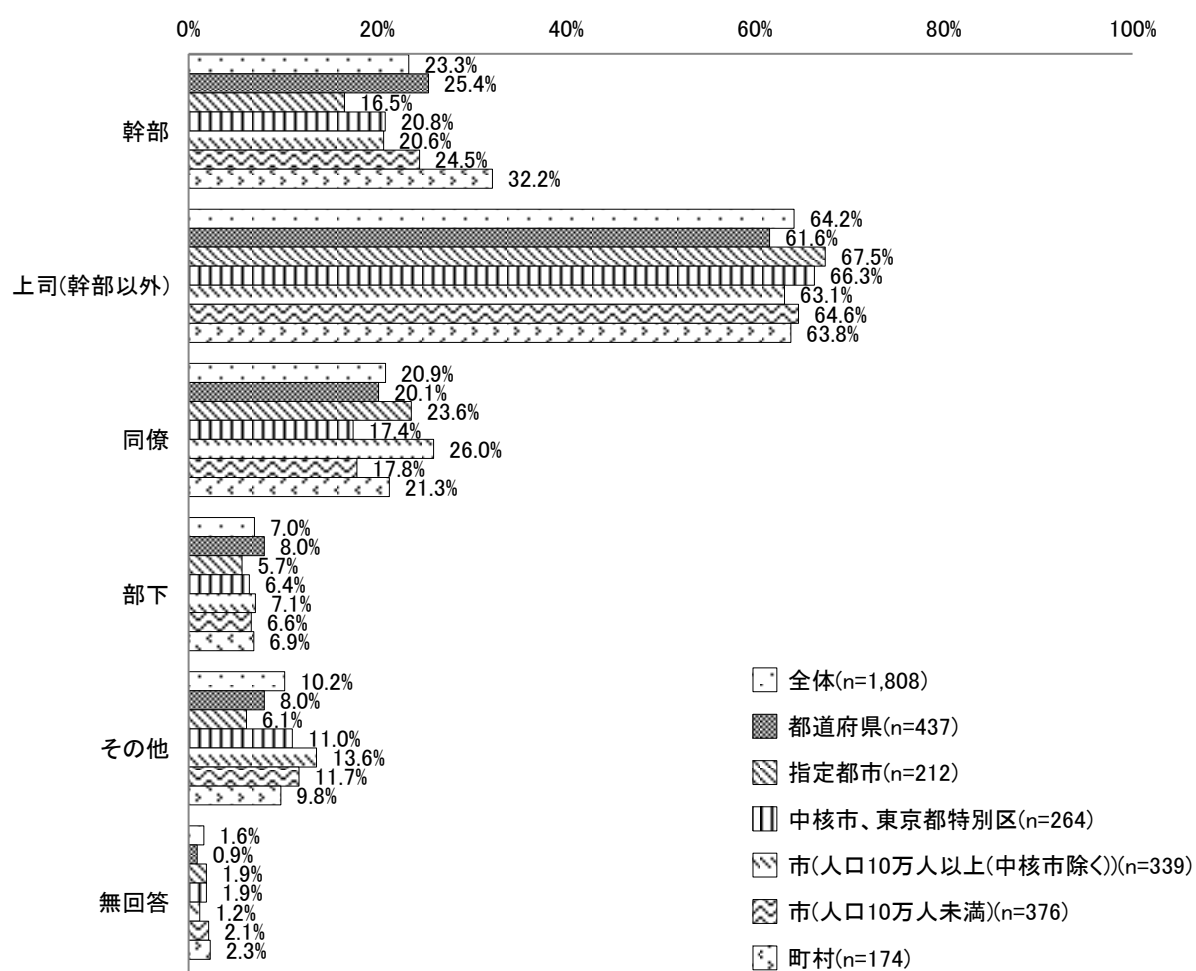
	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	1,808	12.6	26.2	15.5	6.7	0.6
任期の定めのない常勤職員	1,383	13.7	27.9	15.4	5.9	0.5
再任用職員	45	13.3	42.2	22.2	2.2	0.0
会計年度任用職員	343	7.9	18.4	14.9	10.5	1.2
その他	33	12.1	15.2	18.2	9.1	0.0

(3) 回答者にパワーハラスメントを行った者

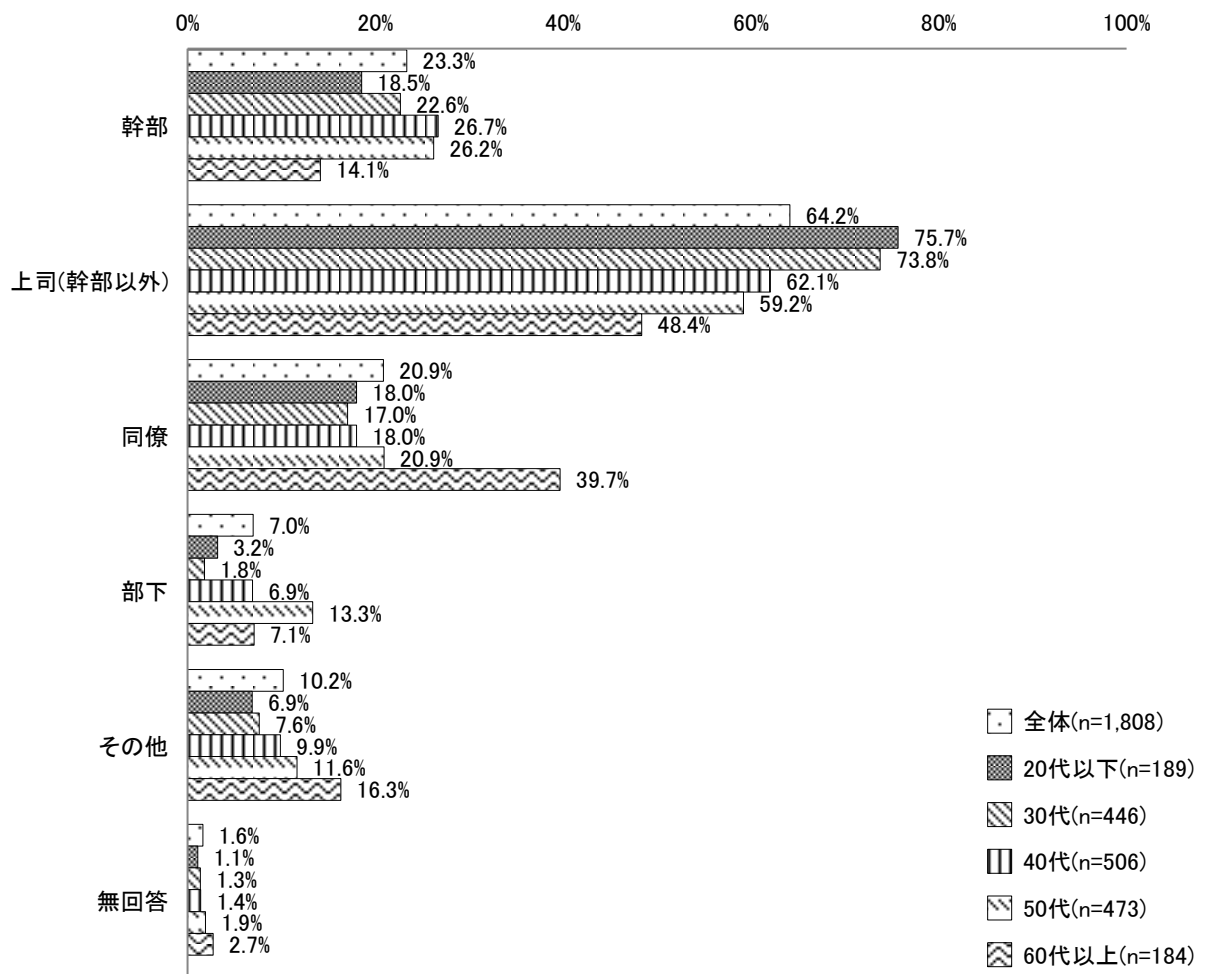
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、回答者にパワハラを行った者をみると、「全体」では、「上司(幹部以外)」が64.2%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が23.3%となっている。

※厚生労働省調査では「上司(役員以外)」が65.7%、「会社の幹部(役員)」が24.7%(n=1,546)。

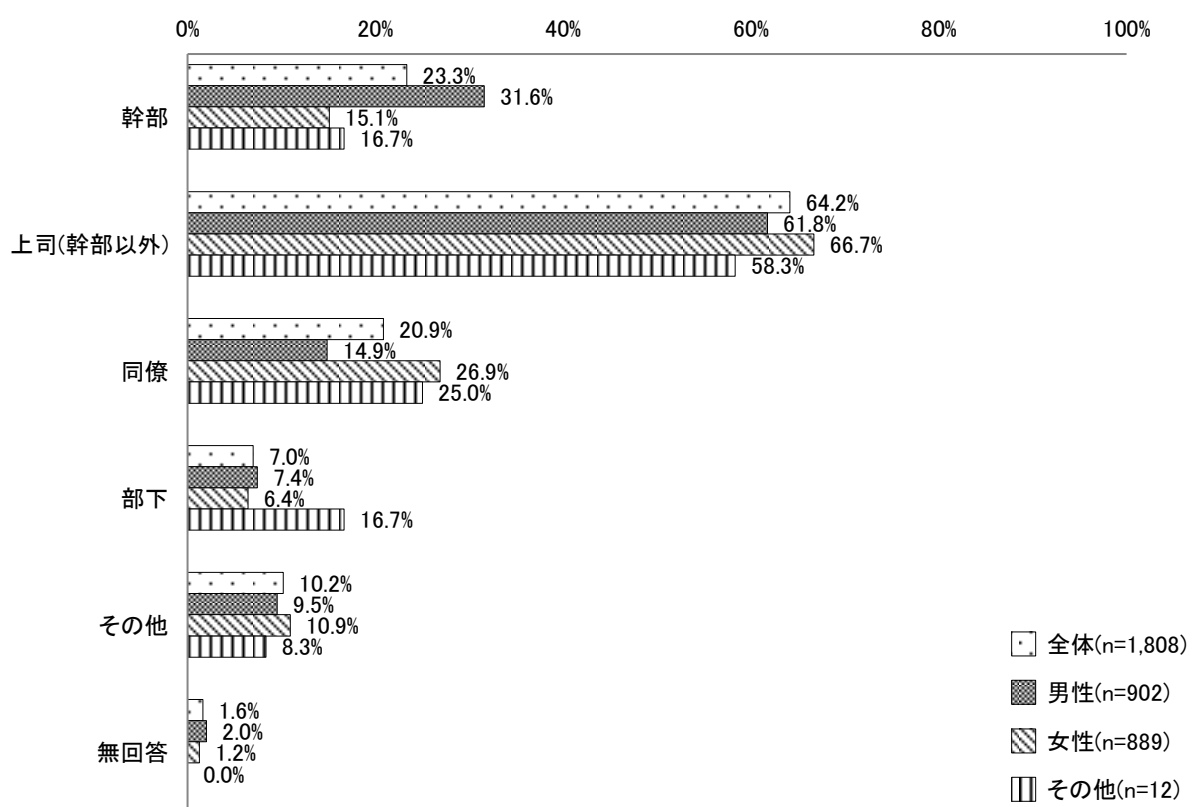
図表 19 団体区分別 回答者にパワハラを行った者：複数回答 (Q13)



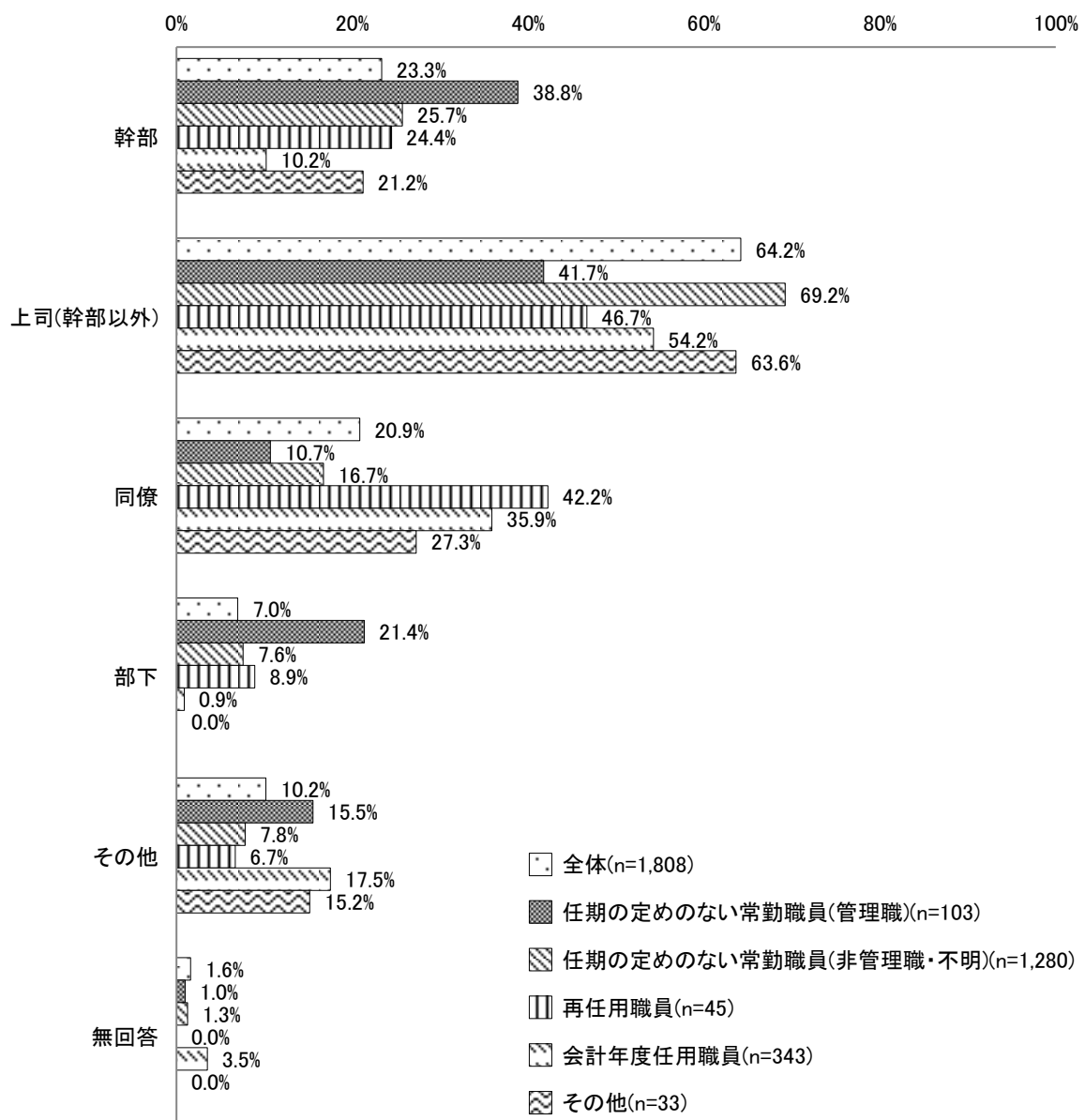
図表 20 年代別 回答者にパワハラを行った者：複数回答（Q13）



図表 21 性別 回答者にパワハラを行った者：複数回答（Q13）



図表 22 任用形態・役職別 回答者にパワハラを行った者：複数回答（Q13）

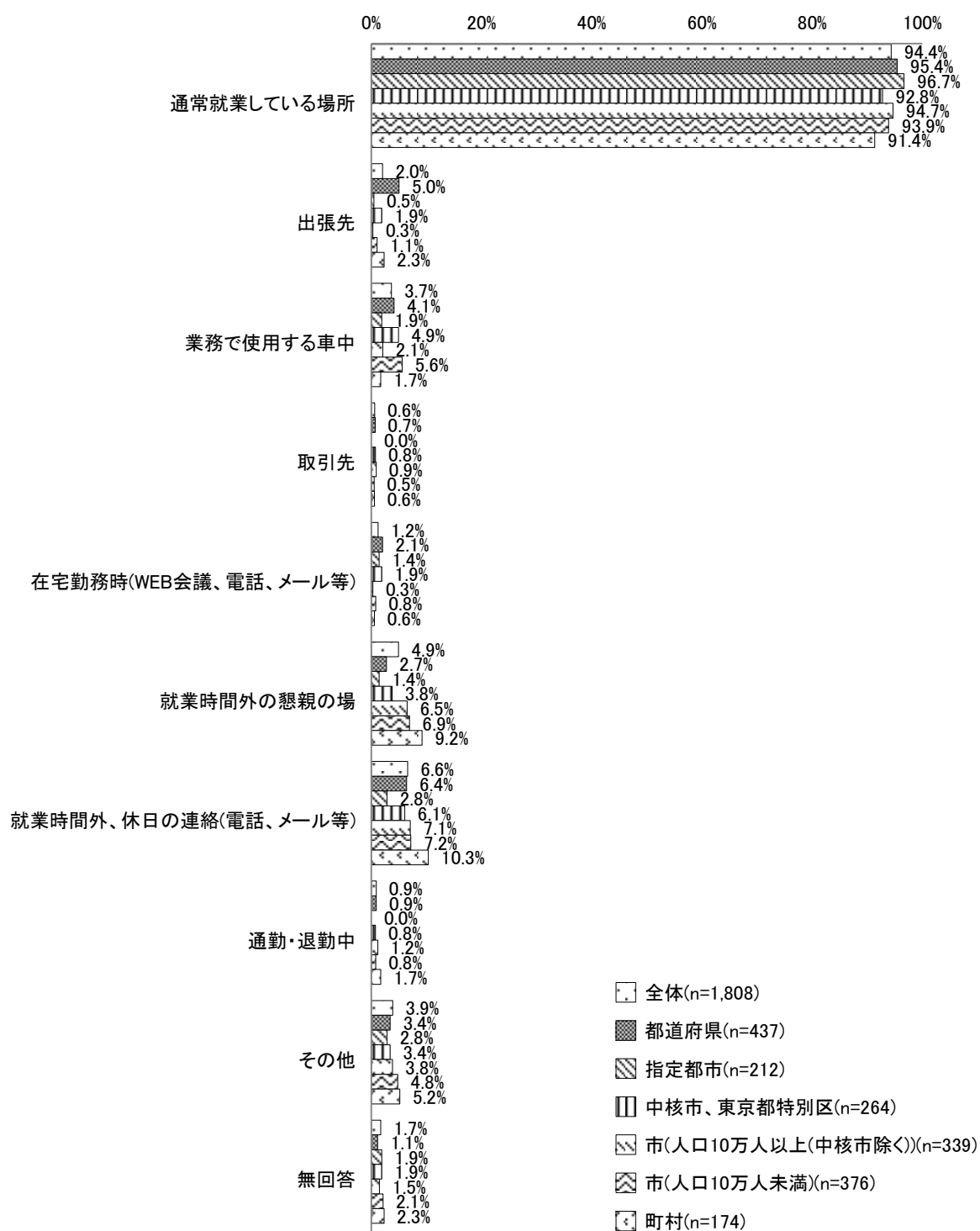


(4) パワーハラスメントを受けた場所

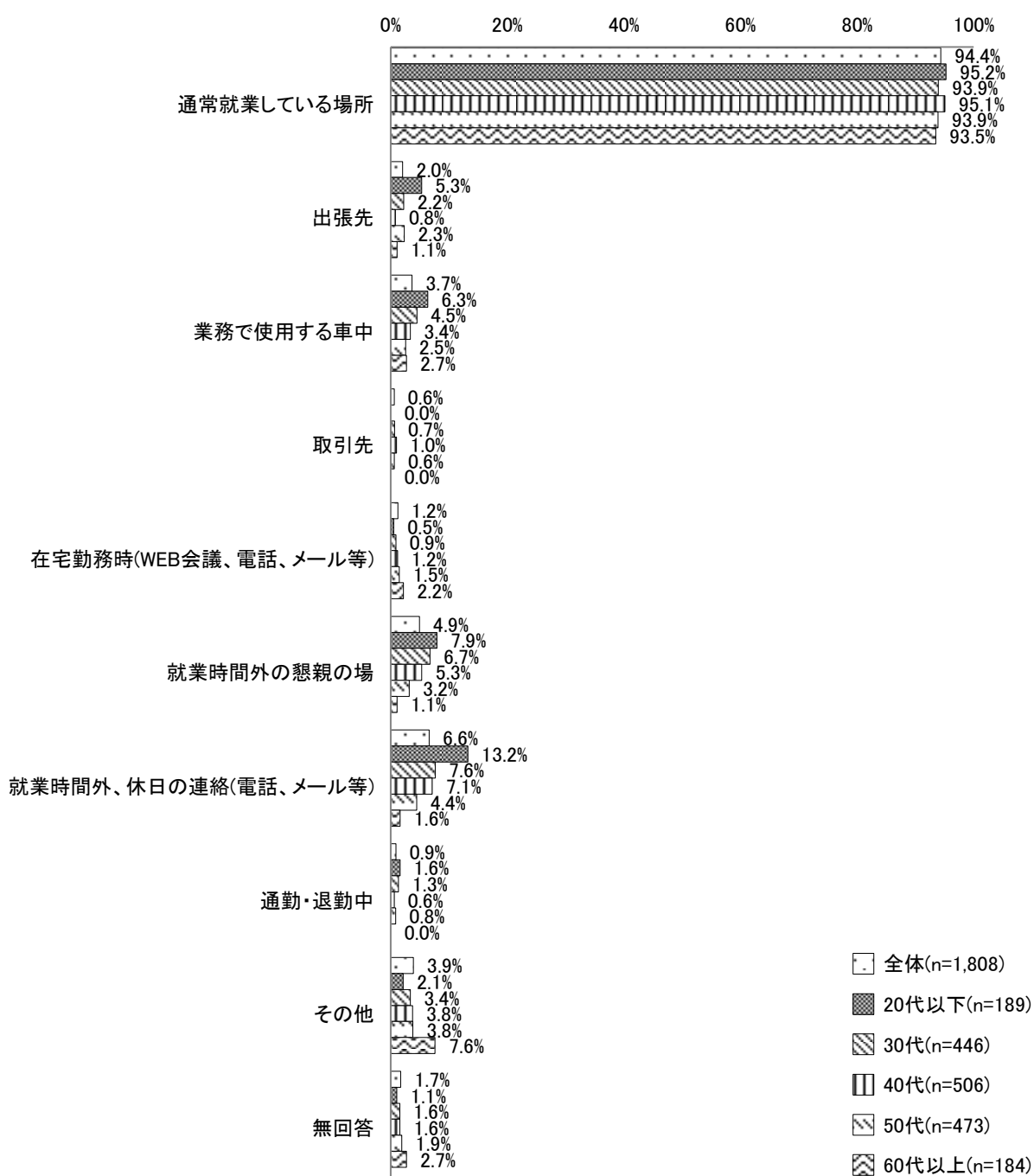
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けた場所をみると、「全体」では、「通常就業している場所」が94.4%でもっとも割合が高く、次いで「就業時間外、休日の連絡(電話、メール等)」が6.6%となっている。

※厚生労働省調査では「通常就業している場所(事務所、店舗、工場等)」が88.6%、「就業時間外、休日の連絡(電話、メール等)」が6.0%(n=1,546)。

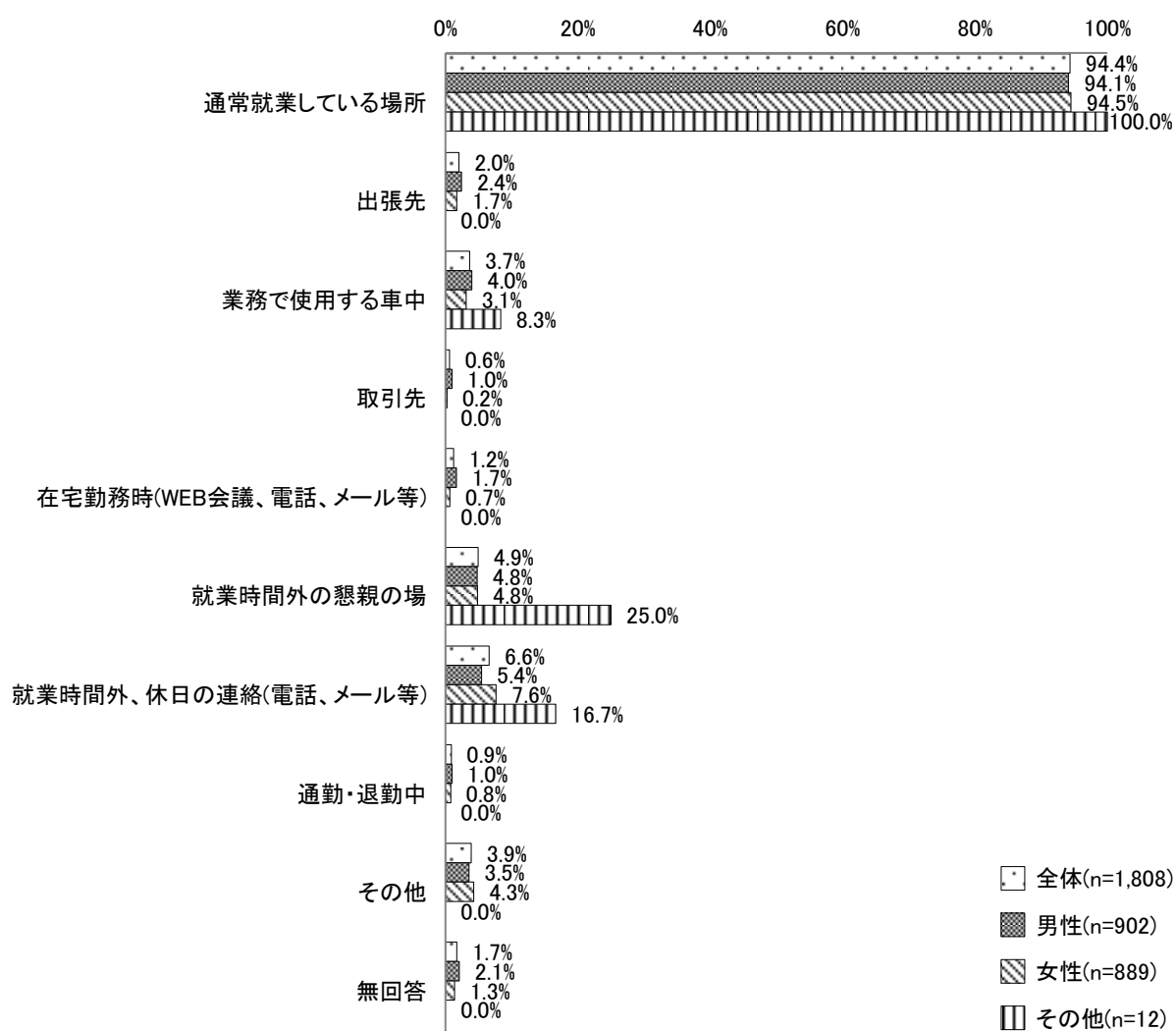
図表 23 団体区分別 パワハラを受けた場所：複数回答 (Q14)



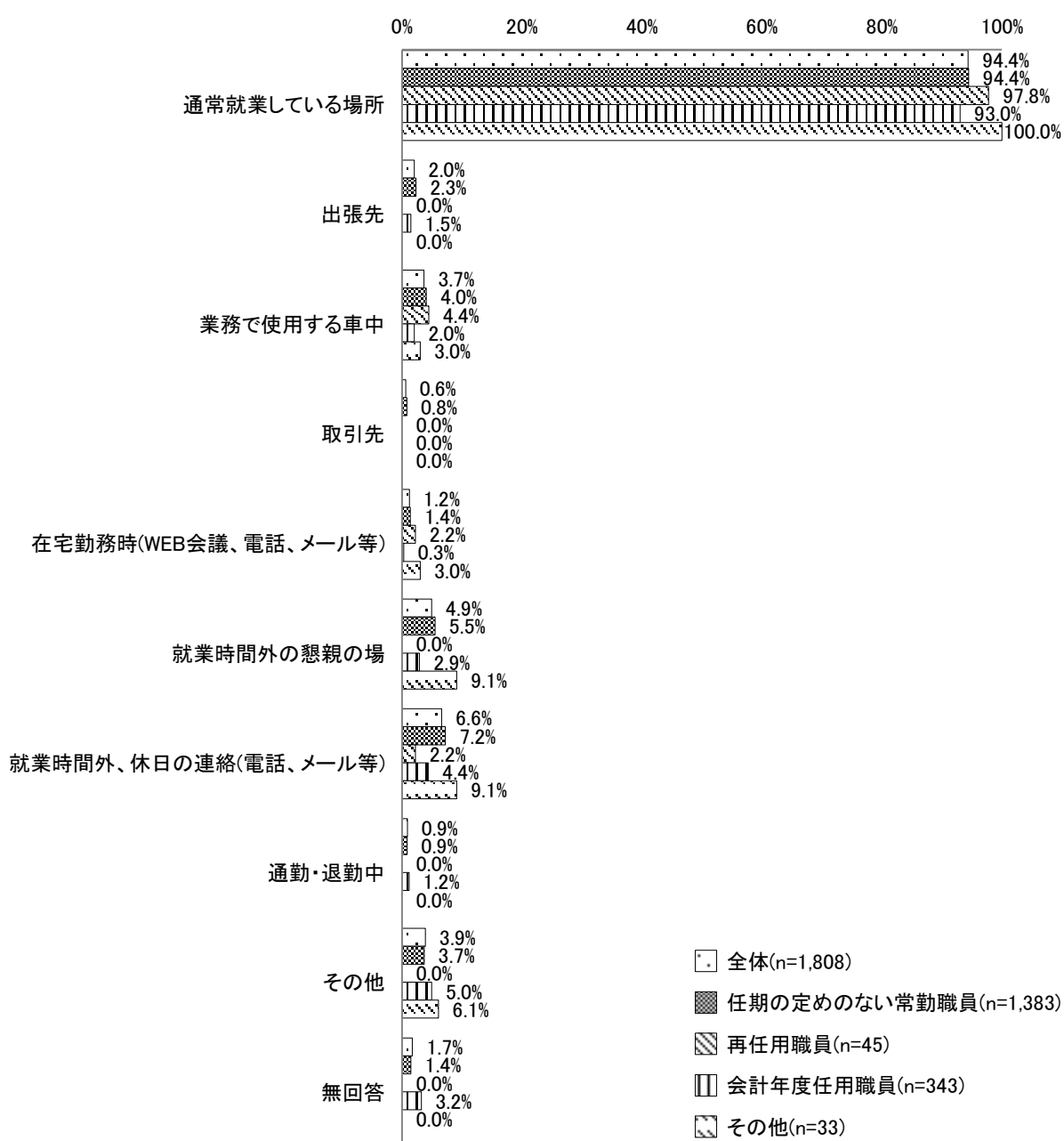
図表 24 年代別：パワハラを受けた場所：複数回答（Q14）



図表 25 性別：パワハラを受けた場所：複数回答（Q14）



図表 26 任用形態別：パワハラを受けた場所：複数回答（Q14）

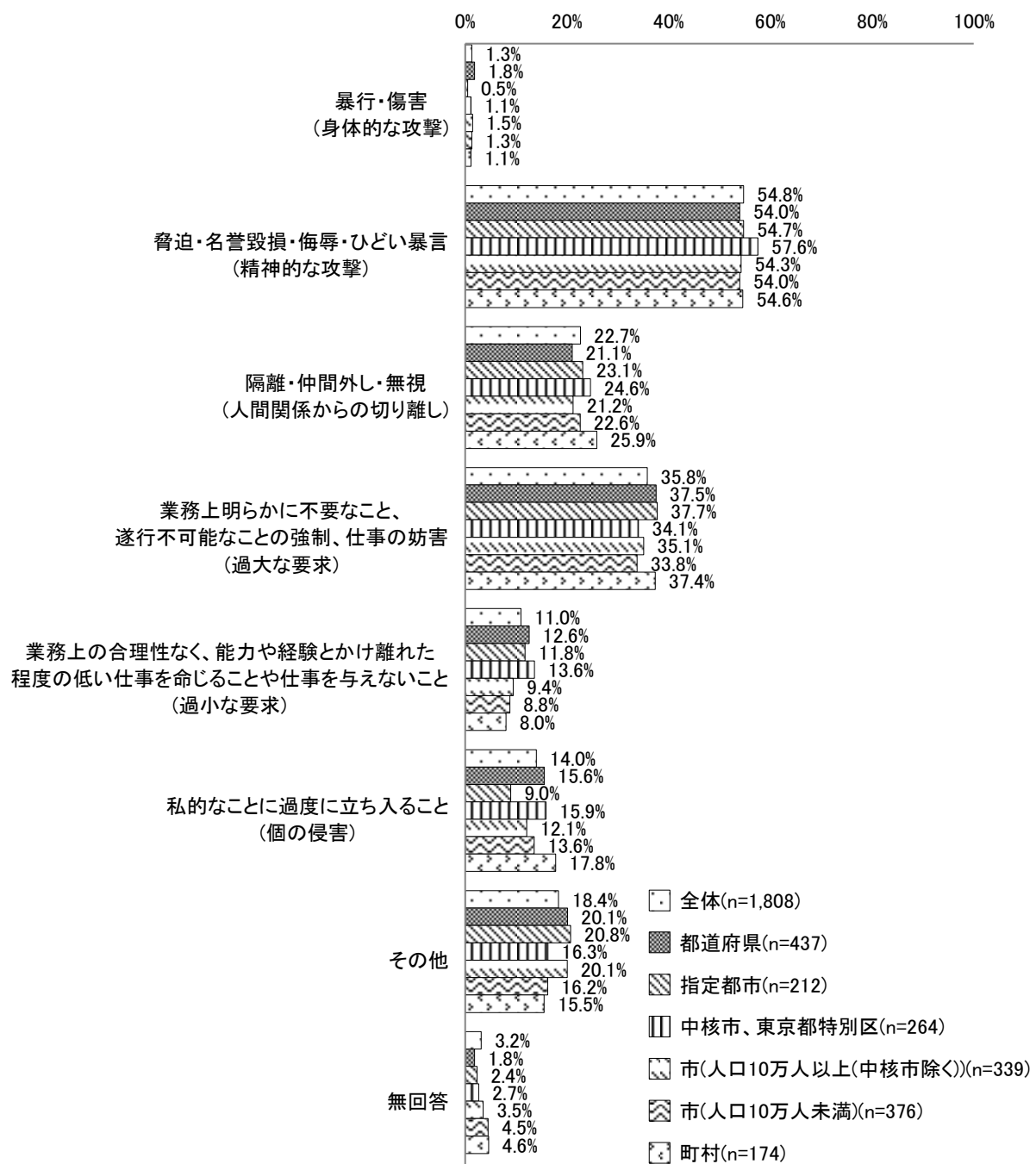


(5) パワーハラスメントの内容

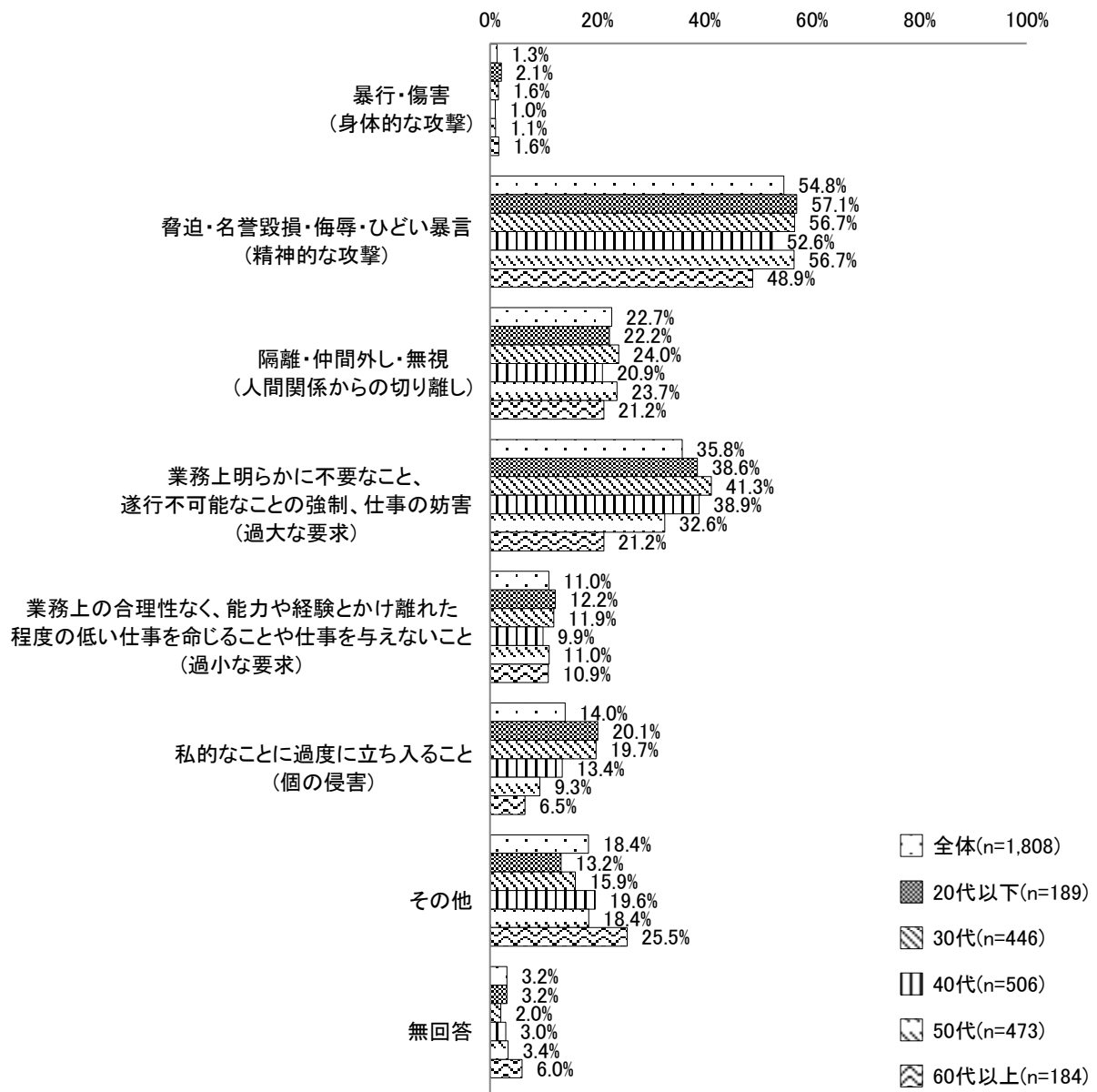
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラの内容をみると、「全体」では、「脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)」が54.8%でもっとも割合が高く、次いで「業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)」が35.8%となっている。

※厚生労働省調査では「脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)」が48.5%、「業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)」が38.8%(n=1,546)。

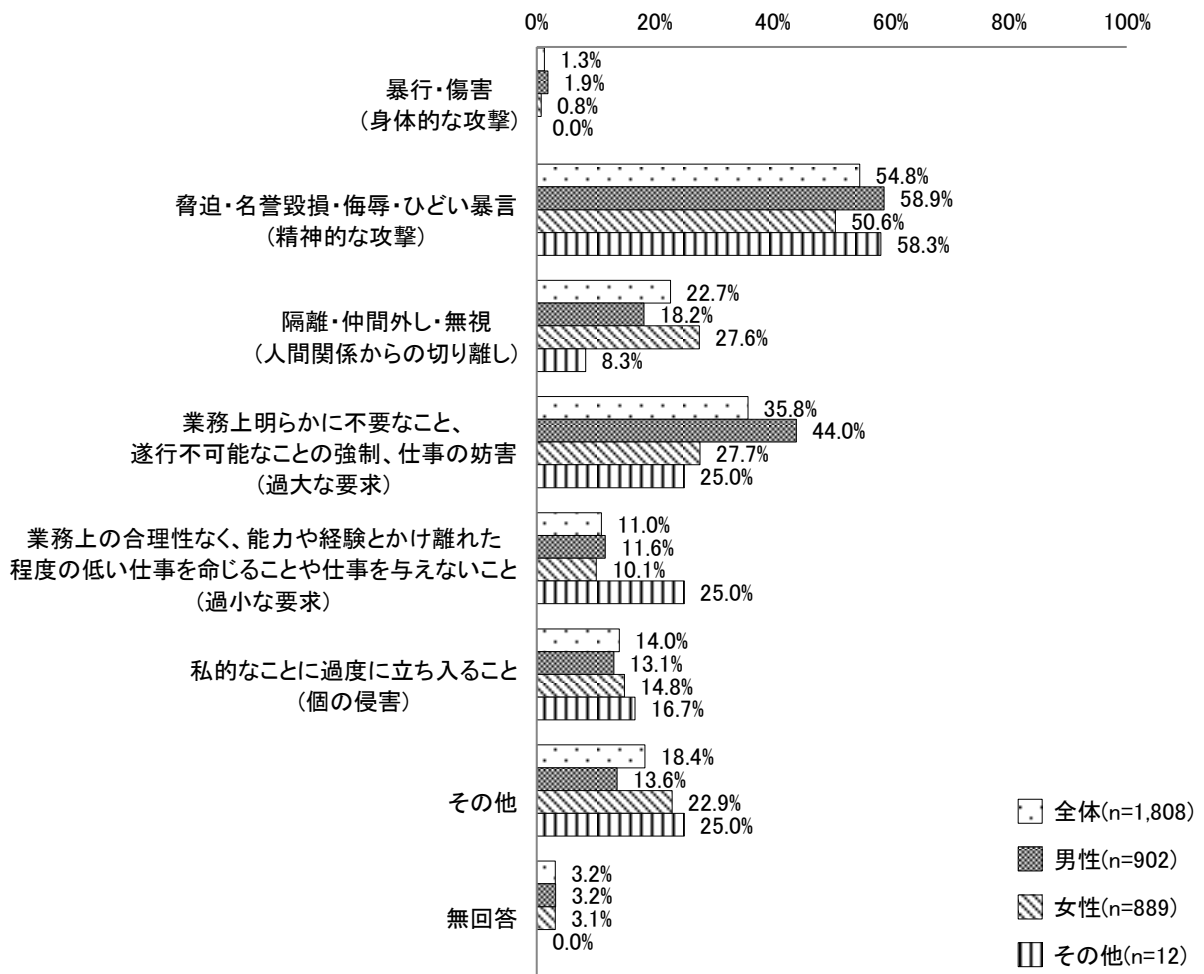
図表 27 団体区分別 パワハラの内容：複数回答 (Q15)



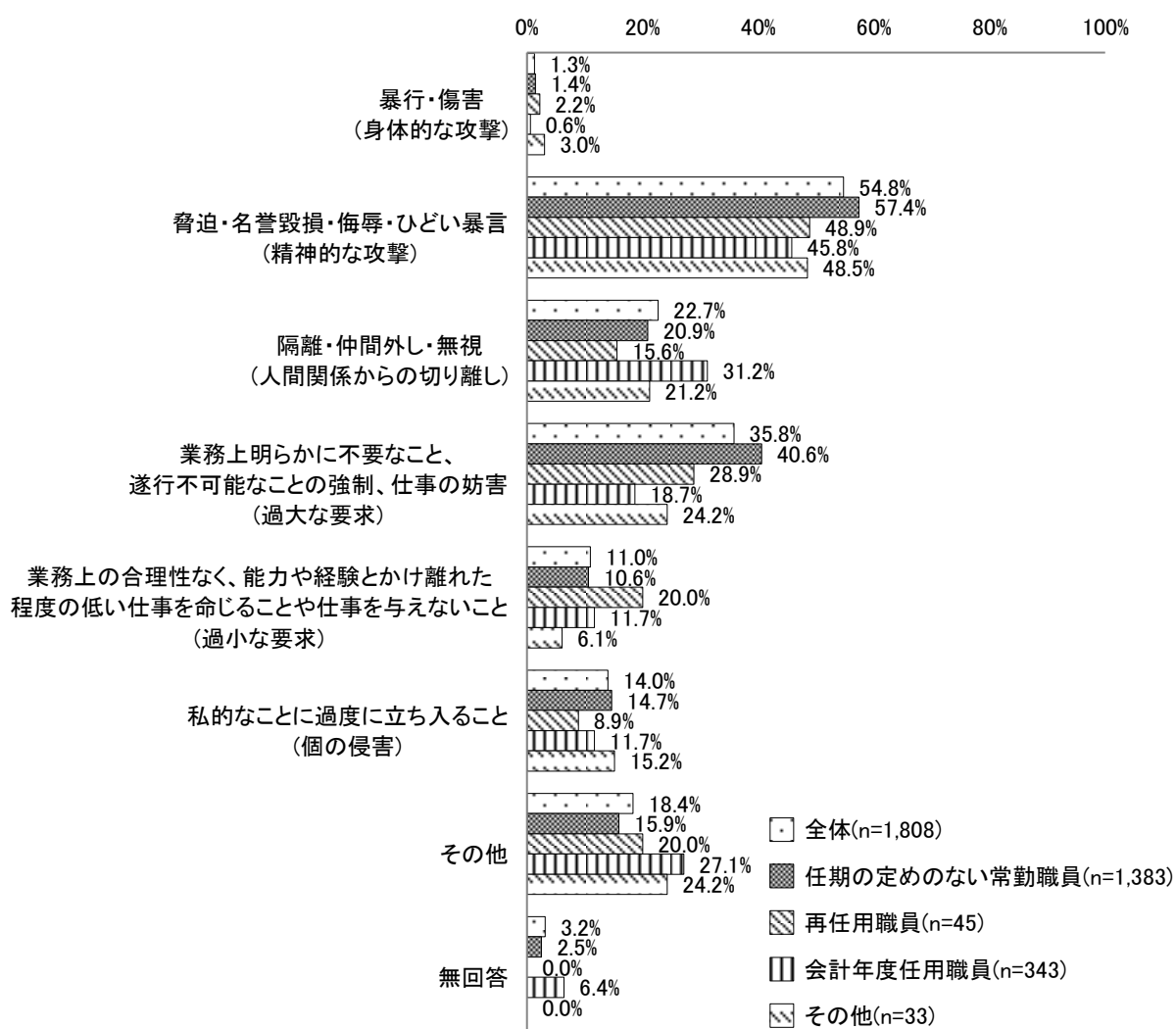
図表 28 年代別 パワハラの内容：複数回答（Q15）



図表 29 性別 パワハラの内容：複数回答（Q15）



図表 30 任用形態別 パワハラの内容：複数回答（Q15）

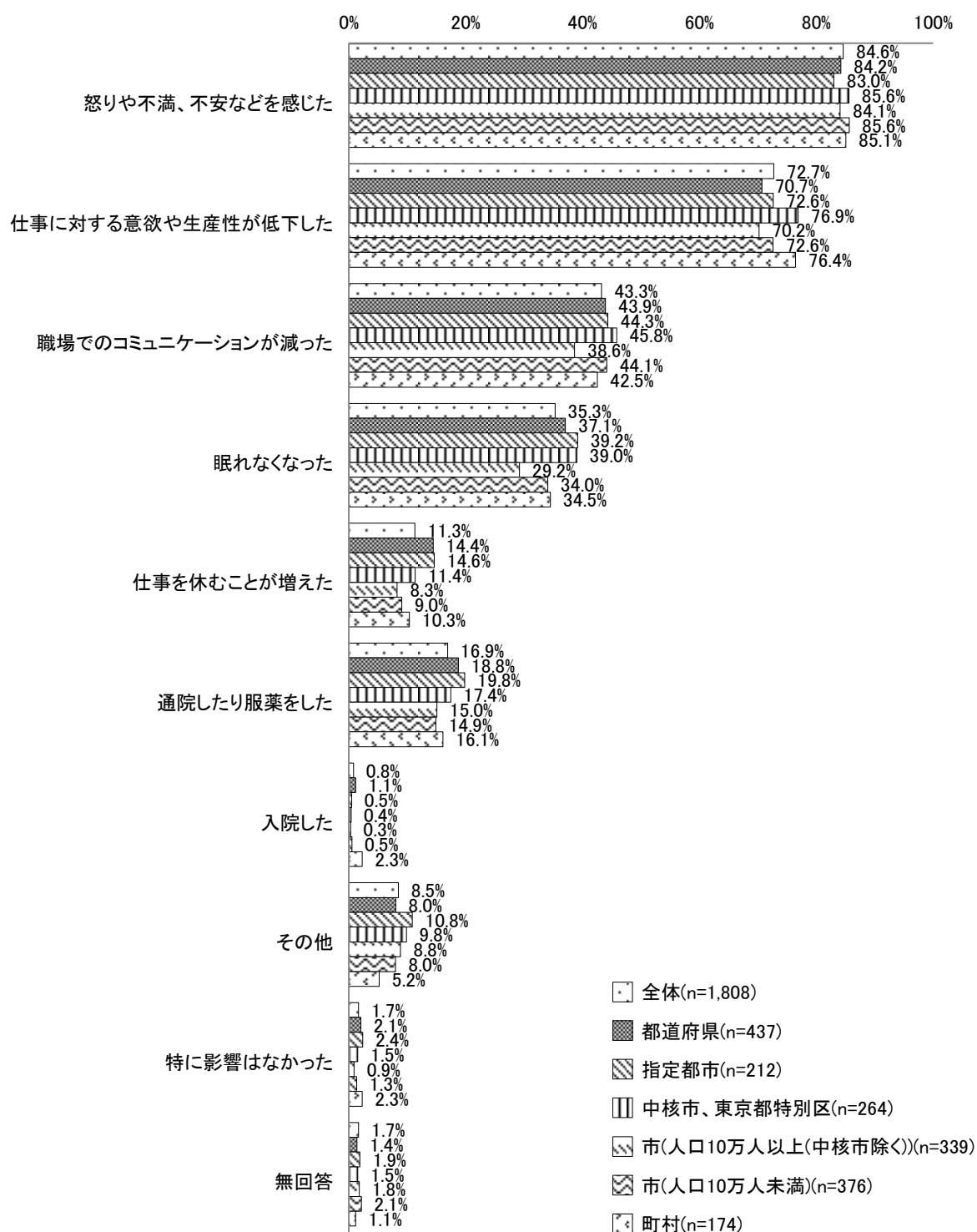


(6) パワーハラスメントを受けたことによる、心身への影響

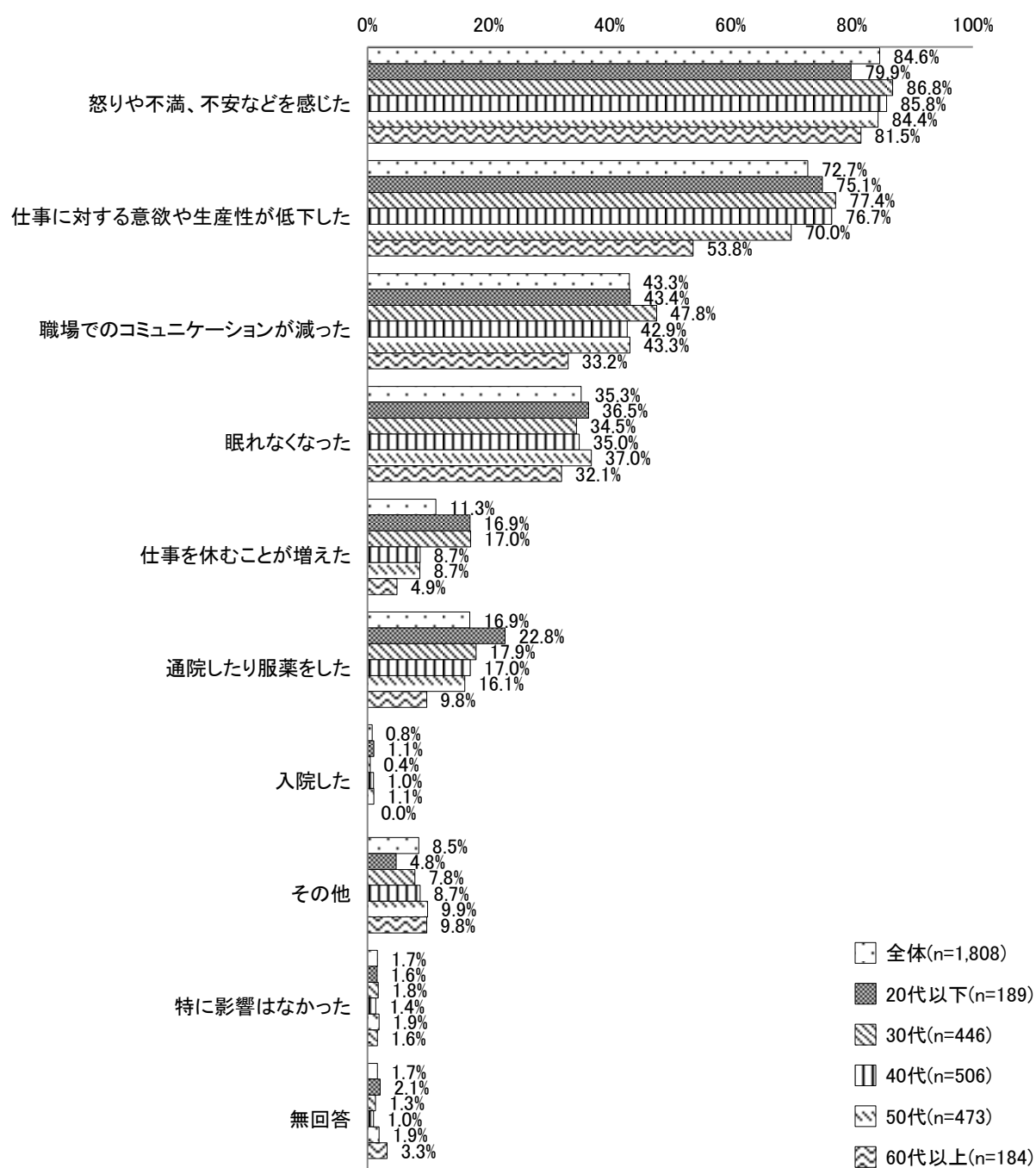
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が84.6%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が72.7%となっている。

※厚生労働省調査では「怒りや不満、不安などを感じた」が68.5%、「仕事に対する意欲が減退した」が61.1%（n=1,546）。

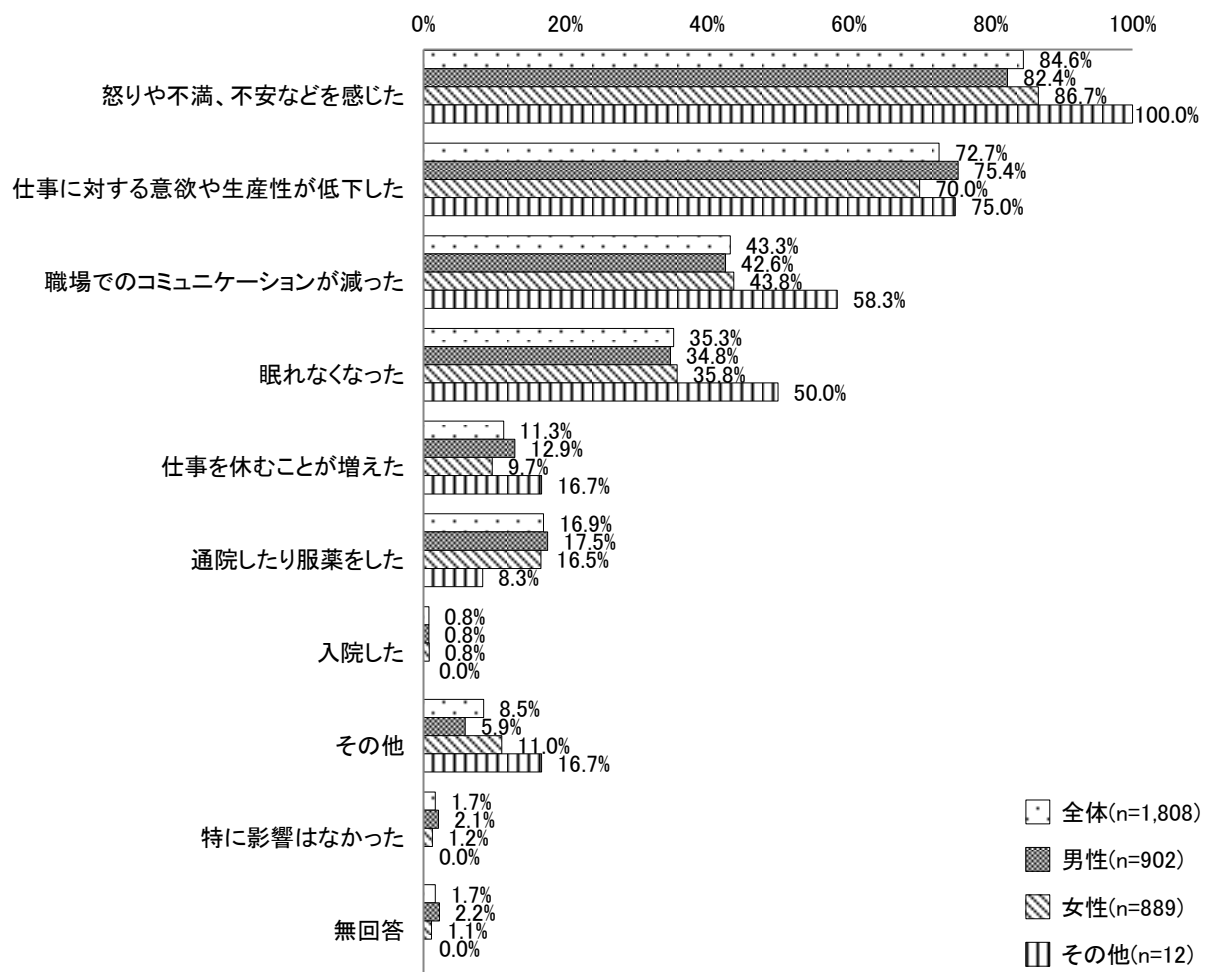
図表 31 団体区分別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



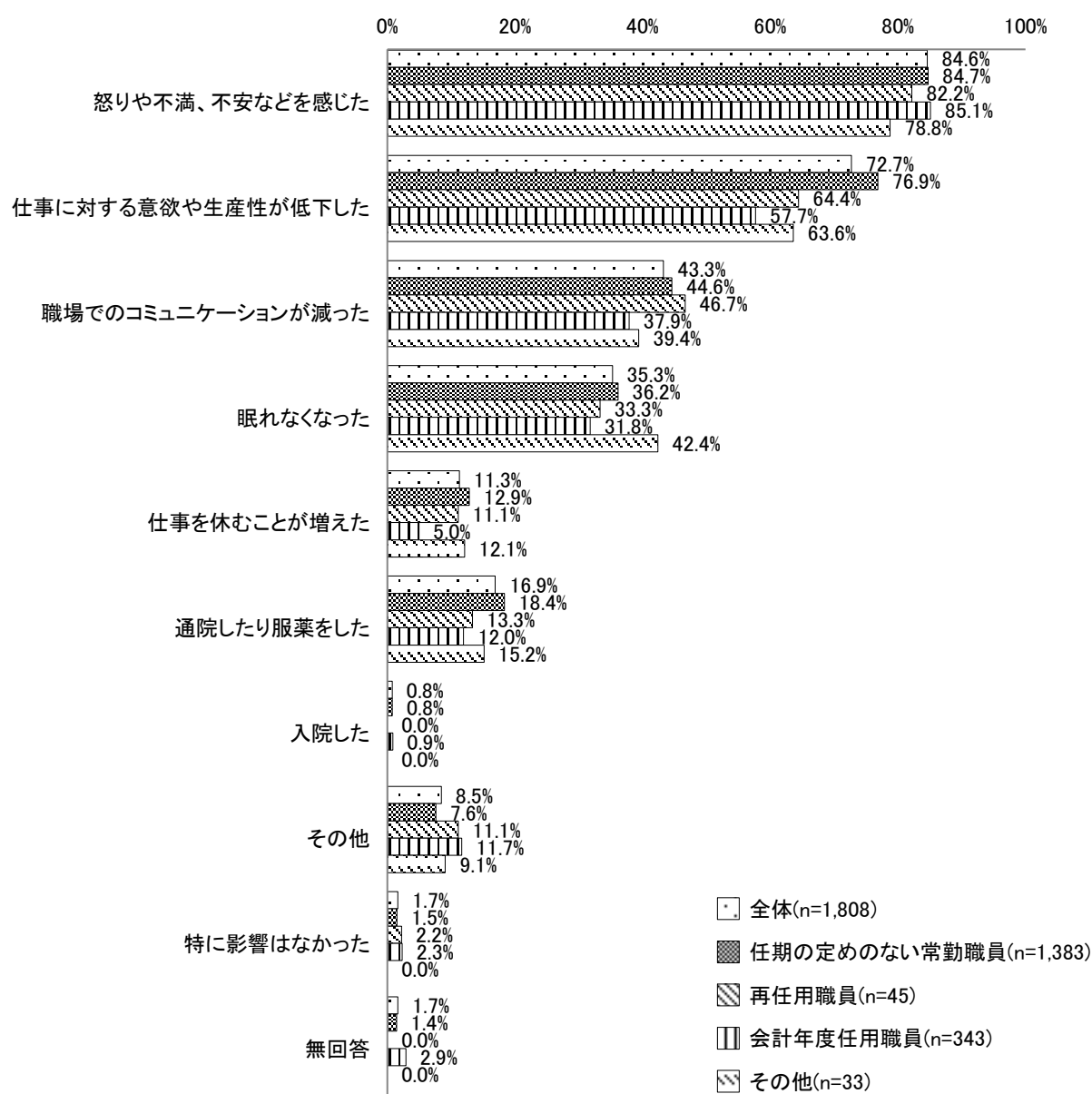
図表 32 年代別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



図表 33 性別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



図表 34 任用形態別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



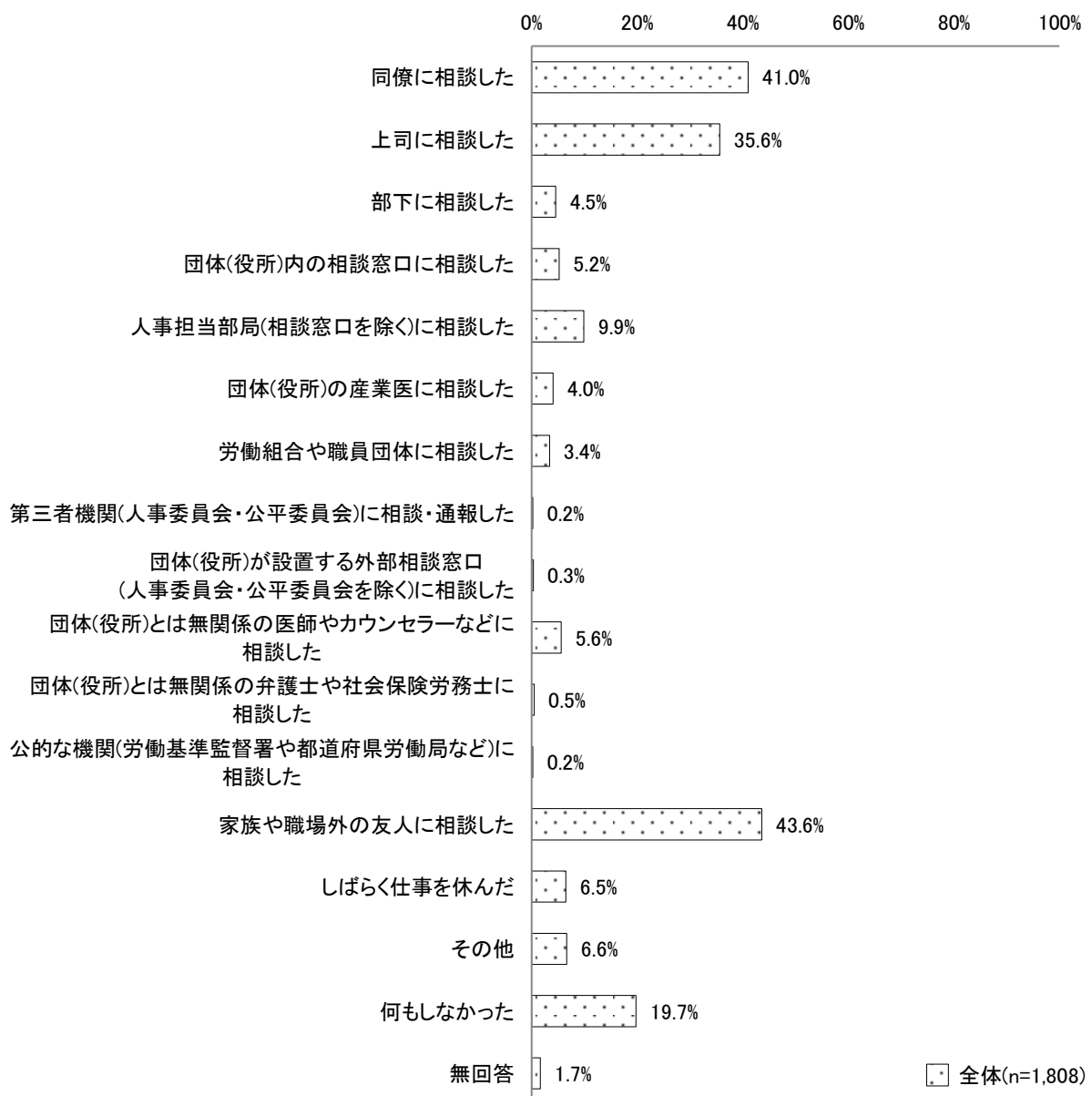
（７）パワーハラスメントを受けた際の対応

①パワーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか

過去３年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けて、どのような行動をしたかをみると、「全体」では、「家族や職場外の友人に相談した」が 43.6%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が 41.0%となっている。また、「何もしなかった」が 19.7%であった。

※厚生労働省調査では「家族や社外の友人に相談した」が 19.3%、「社内の同僚に相談した」が 18.3%、「何もしなかった」が 36.9%（n=1,546）。

図表 35 パワハラを受けて、どのような行動をしたか：複数回答（Q17）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口(相談窓口)に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	1,808	41.0	35.6	4.5	5.2	9.9	4.0	3.4	0.2	0.3
都道府県	437	41.2	38.9	3.4	5.3	4.6	3.4	3.2	0.2	0.7
指定都市	212	42.9	41.0	2.8	7.5	7.1	7.1	5.7	0.5	0.0
中核市、東京都特別区	264	41.7	39.4	4.2	6.1	12.5	4.9	3.8	0.0	0.8
市(人口10万人以上(中核市除く	339	39.8	29.2	5.3	4.4	9.7	4.4	1.8	0.3	0.0
市(人口10万人未満)	376	40.4	30.9	5.9	4.5	14.9	2.9	2.9	0.3	0.0
町村	174	40.8	37.9	5.7	3.4	12.6	2.3	4.6	0.0	0.6

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7
都道府県	437	7.1	0.5	0.5	42.6	9.2	7.1	22.4	0.9
指定都市	212	6.6	0.9	0.0	42.5	8.5	7.5	20.3	1.9
中核市、東京都特別区	264	6.1	0.8	0.8	45.5	5.7	6.8	17.8	1.5
市(人口10万人以上(中核市除く	339	4.7	0.3	0.0	46.0	5.6	8.3	15.9	2.1
市(人口10万人未満)	376	5.1	0.5	0.0	41.2	3.5	3.5	20.7	2.1
町村	174	2.9	0.0	0.0	45.4	6.9	8.0	20.1	1.7

<年代別：数値表>

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口(相談窓口)に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	1,808	41.0	35.6	4.5	5.2	9.9	4.0	3.4	0.2	0.3
20代以下	189	42.9	39.2	2.6	5.8	5.3	4.8	3.7	0.0	0.5
30代	446	46.4	37.0	3.8	7.6	13.5	4.5	3.4	0.4	0.4
40代	506	39.9	35.6	6.3	3.6	10.1	3.8	3.6	0.2	0.2
50代	473	38.9	34.7	5.1	5.5	9.5	4.7	3.6	0.0	0.2
60代以上	184	33.7	29.9	2.2	2.2	6.0	1.6	1.6	0.5	0.5

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7
20代以下	189	7.4	0.0	0.0	47.1	9.0	3.7	18.0	1.1
30代	446	7.4	0.4	0.2	50.0	6.5	3.8	17.9	1.6
40代	506	3.8	0.6	0.2	42.3	6.9	5.7	19.8	1.4
50代	473	6.3	0.6	0.4	39.7	5.9	11.2	19.9	1.7
60代以上	184	2.7	0.5	0.0	36.4	3.8	7.6	26.6	2.7

<性別：数値表>

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	1,808	41.0	35.6	4.5	5.2	9.9	4.0	3.4	0.2	0.3
男性	902	32.9	31.2	5.7	4.0	11.0	4.7	4.2	0.2	0.3
女性	889	49.5	40.4	3.4	6.3	8.8	3.4	2.6	0.2	0.3
その他	12	25.0	25.0	0.0	16.7	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7	
男性	902	5.5	0.6	0.2	33.7	7.9	5.8	27.2	2.0	
女性	889	5.7	0.4	0.2	53.7	5.2	7.4	11.9	1.3	
その他	12	0.0	0.0	0.0	41.7	0.0	16.7	33.3	0.0	

<任用形態・役職別：数値表>

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	1,808	41.0	35.6	4.5	5.2	9.9	4.0	3.4	0.2	0.3
任期の定めのない常勤職員(管理職)	103	33.0	33.0	8.7	1.0	12.6	1.9	0.0	0.0	0.0
任期の定めのない常勤職員(非管理職・不明)	1,280	41.0	36.4	5.2	6.0	10.9	5.2	4.7	0.3	0.3
再任用職員	45	22.2	24.4	0.0	2.2	11.1	0.0	2.2	0.0	2.2
会計年度任用職員	343	46.6	35.9	1.7	3.2	4.7	1.2	0.0	0.0	0.3
その他	33	33.3	24.2	0.0	12.1	15.2	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7	
任期の定めのない常勤職員(管理職)	103	2.9	0.0	0.0	37.9	3.9	8.7	28.2	1.0	
任期の定めのない常勤職員(非管理職・不明)	1,280	6.4	0.6	0.2	43.8	8.0	5.5	18.8	1.5	
再任用職員	45	4.4	0.0	0.0	31.1	4.4	11.1	35.6	0.0	
会計年度任用職員	343	2.9	0.3	0.3	47.2	2.0	10.2	17.5	2.9	
その他	33	12.1	0.0	0.0	30.3	6.1	3.0	30.3	0.0	

<職場によるパワハラ認識状況 (Q19) 別：数値表>

	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	1,808	41.0	35.6	4.5	5.2	9.9	4.0	3.4	0.2	0.3
認識していた	568	52.6	58.6	7.2	7.4	16.2	6.0	6.5	0.2	0.5
認識していなかった	1,166	36.4	26.3	3.4	4.3	7.5	3.3	2.1	0.3	0.3

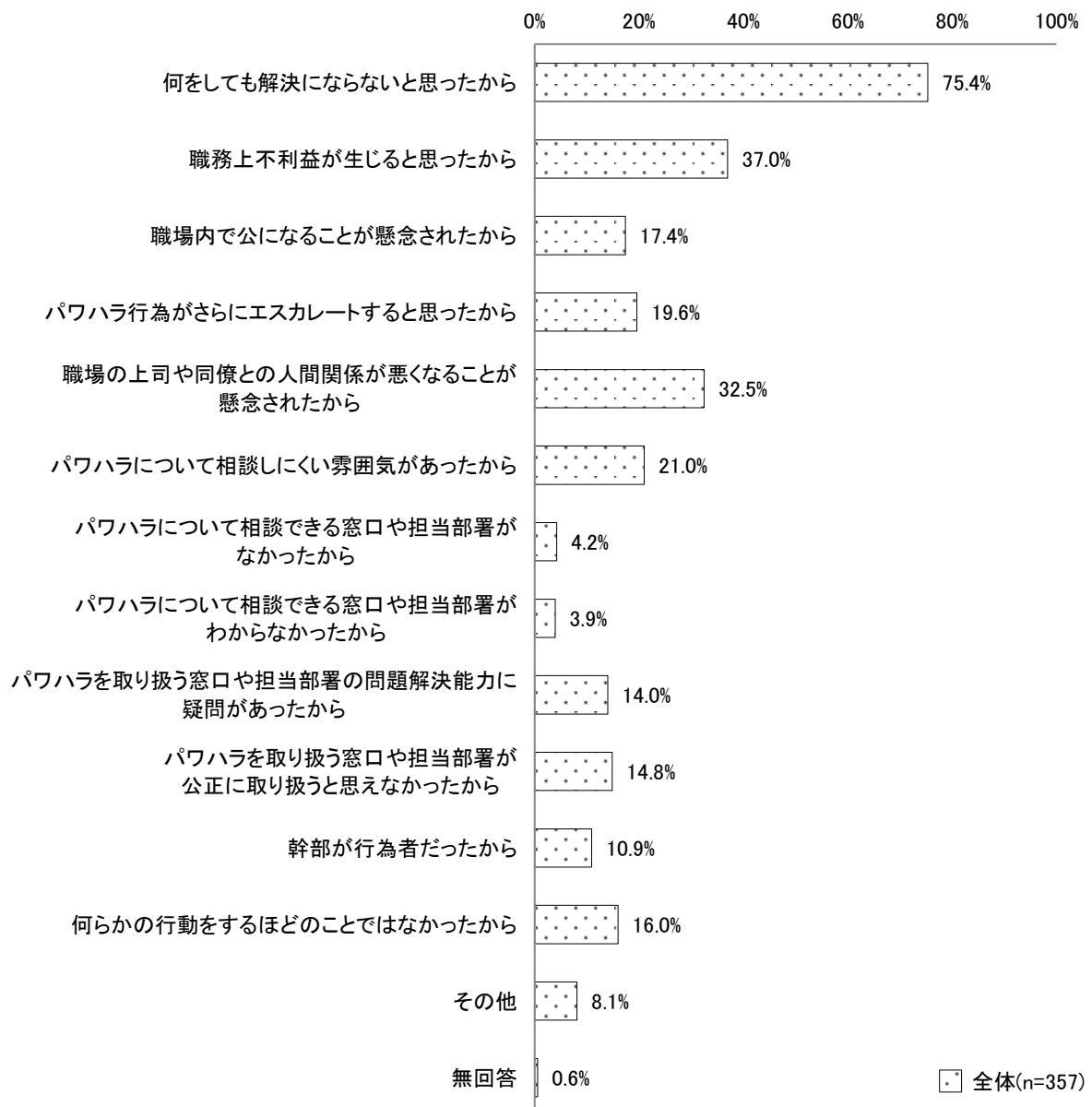
	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7	
認識していた	568	7.4	0.5	0.2	46.1	9.0	5.8	11.6	0.2	
認識していなかった	1,166	5.0	0.5	0.3	43.4	5.7	6.9	24.0	0.3	

②パワーハラスメントを受けて、何もしなかった理由

パワハラを受けて何もしなかった者について、その理由をみると、「全体」では、「何をしても解決にならないと思ったから」が75.4%でもっとも割合が高く、次いで「職務上不利益が生じると思ったから」が37.0%となっている。

※厚生労働省調査では、「何をしても解決にならないと思ったから」が65.6%、「職務上不利益が生じるといったから」が20.7%（n=570）。

図表 36 パワハラを受けて、何もしなかった理由：複数回答（Q18）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念された から	パワハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との 人間関係が 悪くなること が懸念され たから	パワハラにつ いて相談し にくい雰囲気 があったから	パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がな かったから
全体	357	75.4	37.0	17.4	19.6	32.5	21.0	4.2
都道府県	98	76.5	35.7	12.2	15.3	28.6	19.4	2.0
指定都市	43	74.4	48.8	16.3	23.3	34.9	23.3	0.0
中核市、東京都特別区	47	63.8	40.4	29.8	25.5	42.6	21.3	10.6
市(人口10万人以上(中核市除く))	54	74.1	31.5	11.1	16.7	25.9	18.5	0.0
市(人口10万人未満)	78	79.5	33.3	23.1	19.2	29.5	20.5	9.0
町村	35	82.9	34.3	14.3	20.0	40.0	25.7	2.9

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がわ からなかった から	パワハラを取り 扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	パワハラを取り 扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行 動をするほど のことではな かったから	その他	無回答
全体	357	3.9	14.0	14.8	10.9	16.0	8.1	0.6
都道府県	98	4.1	13.3	13.3	14.3	12.2	4.1	1.0
指定都市	43	0.0	14.0	16.3	7.0	14.0	9.3	0.0
中核市、東京都特別区	47	8.5	8.5	12.8	8.5	23.4	8.5	0.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	54	3.7	11.1	9.3	9.3	20.4	13.0	0.0
市(人口10万人未満)	78	3.8	19.2	15.4	10.3	17.9	10.3	0.0
町村	35	2.9	17.1	25.7	14.3	8.6	5.7	2.9

<年代別：数値表>

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決 にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念された から	パワハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との 人間関係が 悪くなること が懸念され たから	パワハラにつ いて相談し にくい雰囲気 があったから	パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がな かったから
全体	357	75.4	37.0	17.4	19.6	32.5	21.0	4.2
20代以下	34	91.2	47.1	41.2	17.6	35.3	26.5	5.9
30代	80	70.0	33.8	15.0	13.8	31.3	27.5	6.3
40代	100	79.0	36.0	12.0	17.0	35.0	15.0	5.0
50代	94	73.4	39.4	17.0	26.6	34.0	23.4	3.2
60代以上	49	69.4	32.7	16.3	22.4	24.5	14.3	0.0

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がわ からなかった から	パワハラを取り 扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	パワハラを取り 扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行 動をするほど のことではな かったから	その他	無回答
全体	357	3.9	14.0	14.8	10.9	16.0	8.1	0.6
20代以下	34	2.9	14.7	17.6	8.8	17.6	0.0	0.0
30代	80	10.0	18.8	16.3	10.0	21.3	12.5	1.3
40代	100	4.0	14.0	14.0	13.0	16.0	4.0	0.0
50代	94	1.1	11.7	14.9	11.7	13.8	8.5	1.1
60代以上	49	0.0	10.2	12.2	8.2	10.2	14.3	0.0

<性別：数値表>

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念された から	パワハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との 人間関係が 悪くなること が懸念され たから	パワハラにつ いて相談し にくい雰囲気 があったから	パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がな かったから
全体	357	75.4	37.0	17.4	19.6	32.5	21.0	4.2
男性	245	75.1	32.2	15.9	16.7	30.2	18.4	4.1
女性	106	75.5	47.2	19.8	24.5	37.7	25.5	4.7
その他	4	75.0	75.0	50.0	75.0	50.0	75.0	0.0

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がわ からなかった から	パワハラを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	パワハラを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行 動をするほど のことではな かったから	その他	無回答
全体	357	3.9	14.0	14.8	10.9	16.0	8.1	0.6
男性	245	2.4	14.3	13.9	11.0	17.6	8.6	0.8
女性	106	6.6	13.2	17.0	11.3	12.3	7.5	0.0
その他	4	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念された から	パワハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との 人間関係が 悪くなること が懸念され たから	パワハラにつ いて相談し にくい雰囲気 があったから	パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がな かったから
全体	357	75.4	37.0	17.4	19.6	32.5	21.0	4.2
任期の定めのない常勤職員	270	77.8	38.5	17.4	19.3	33.7	22.6	4.4
再任用職員	16	68.8	31.3	12.5	18.8	25.0	12.5	0.0
会計年度任用職員	60	63.3	33.3	18.3	20.0	31.7	15.0	3.3
その他	10	90.0	30.0	20.0	30.0	20.0	30.0	10.0

	合計	Q18 パワハラを受けて、何もしなかった理由						
		パワハラにつ いて相談で きる窓口や担 当部署がわ からなかった から	パワハラを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	パワハラを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行 動をするほど のことではな かったから	その他	無回答
全体	357	3.9	14.0	14.8	10.9	16.0	8.1	0.6
任期の定めのない常勤職員	270	3.3	16.7	16.7	11.9	15.2	8.1	0.0
再任用職員	16	0.0	6.3	6.3	6.3	12.5	12.5	0.0
会計年度任用職員	60	6.7	5.0	10.0	8.3	21.7	6.7	1.7
その他	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0

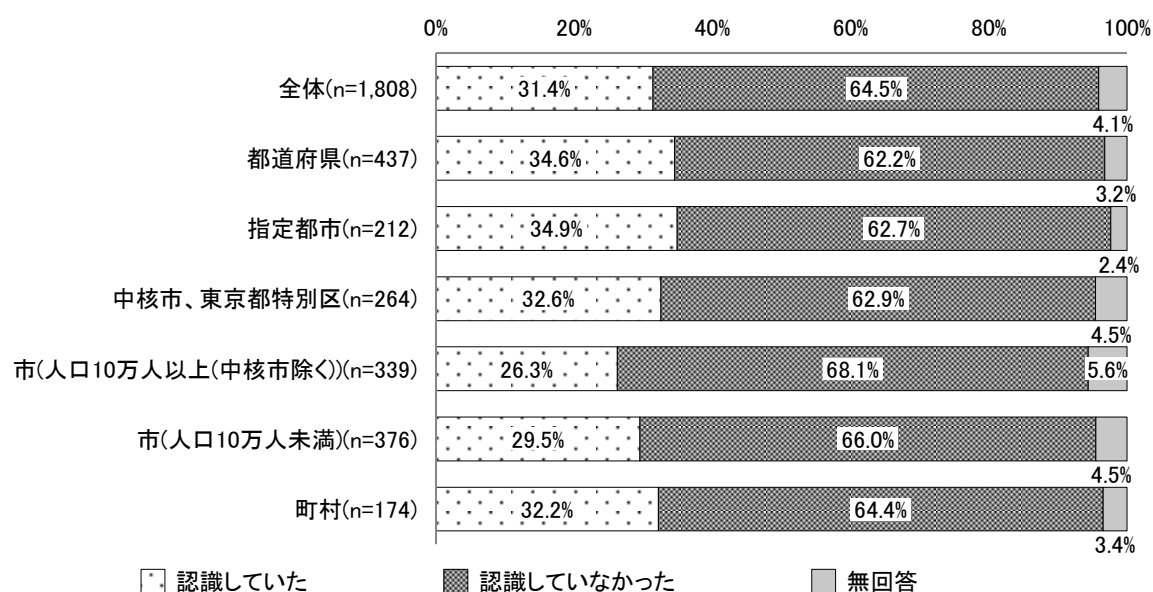
（８）職場によるパワーハラスメントへの対応

①職場は、相談・通報や報告等によって、回答者がパワーハラスメントを受けていることを認識していたか

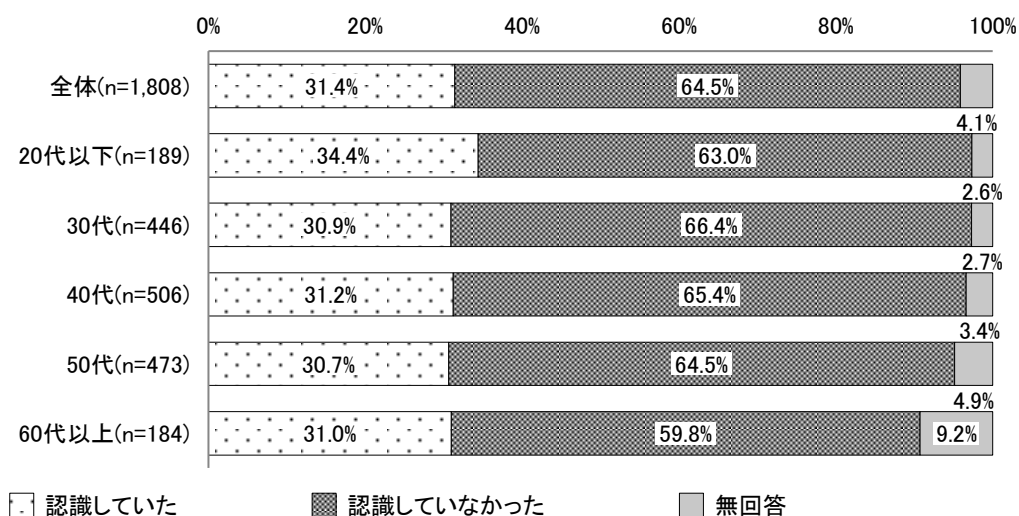
過去３年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がパワハラを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では「認識していなかった」が64.5%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が62.9%（n=1,546）。

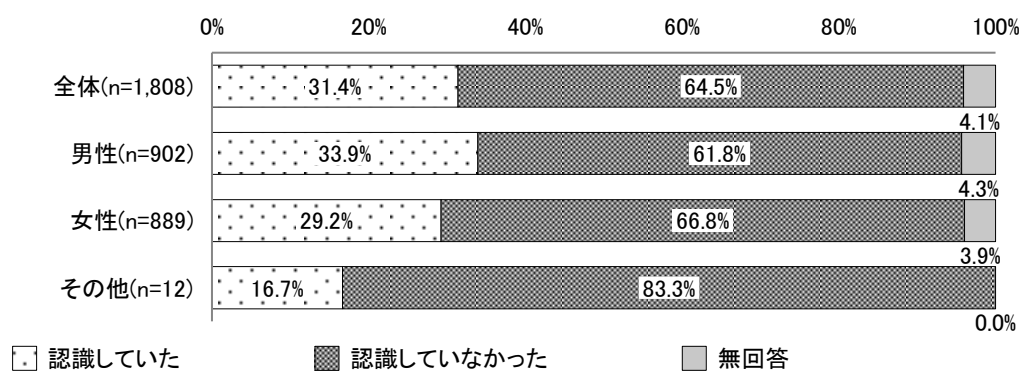
図表 37 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）



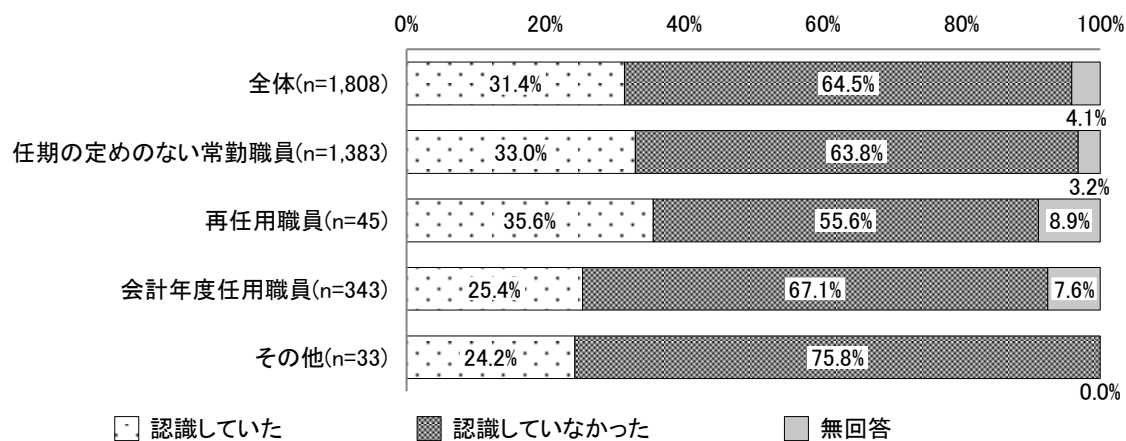
図表 38 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）



図表 39 性別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）



図表 40 任用形態別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）

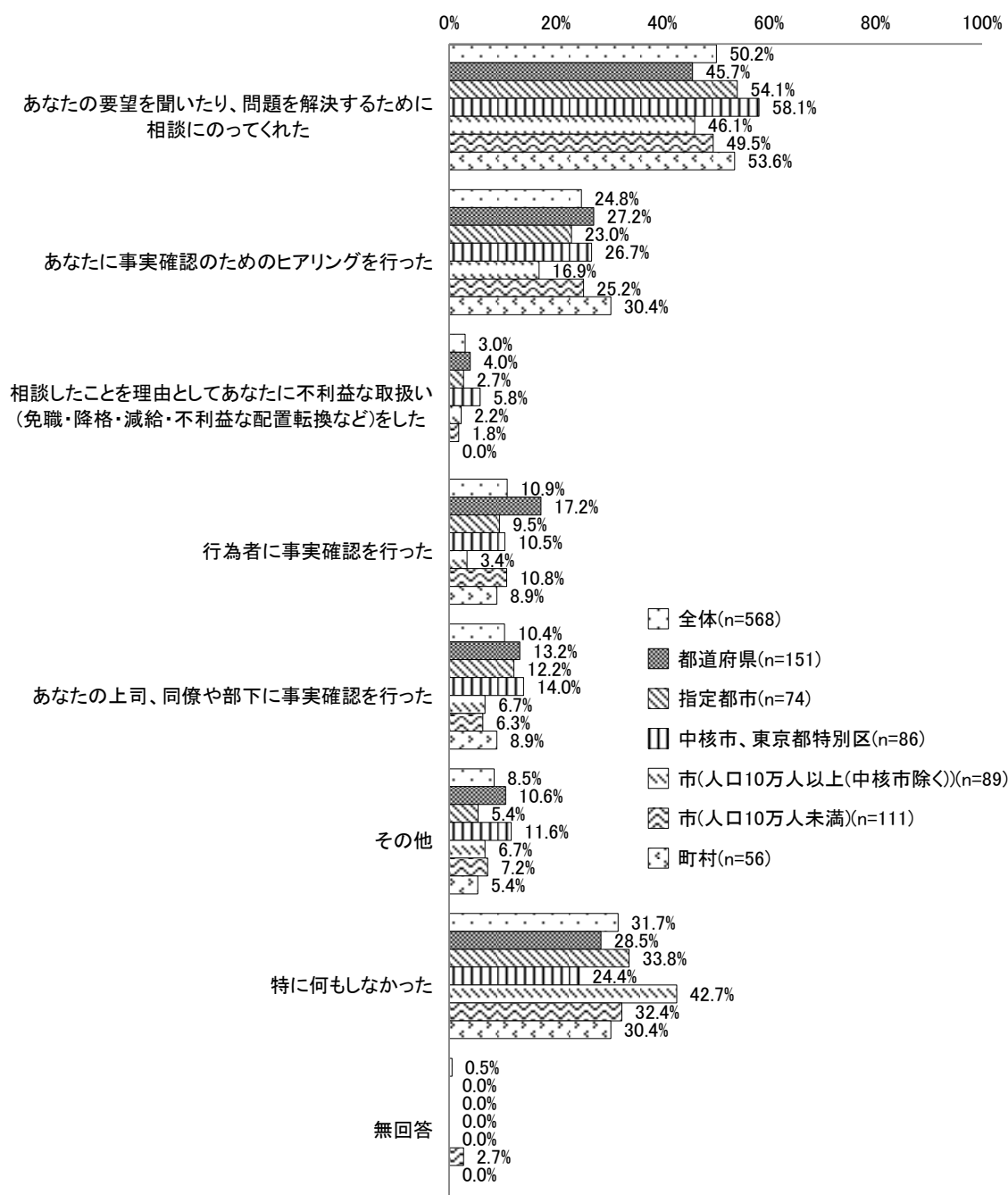


②職場は、回答者がパワーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか

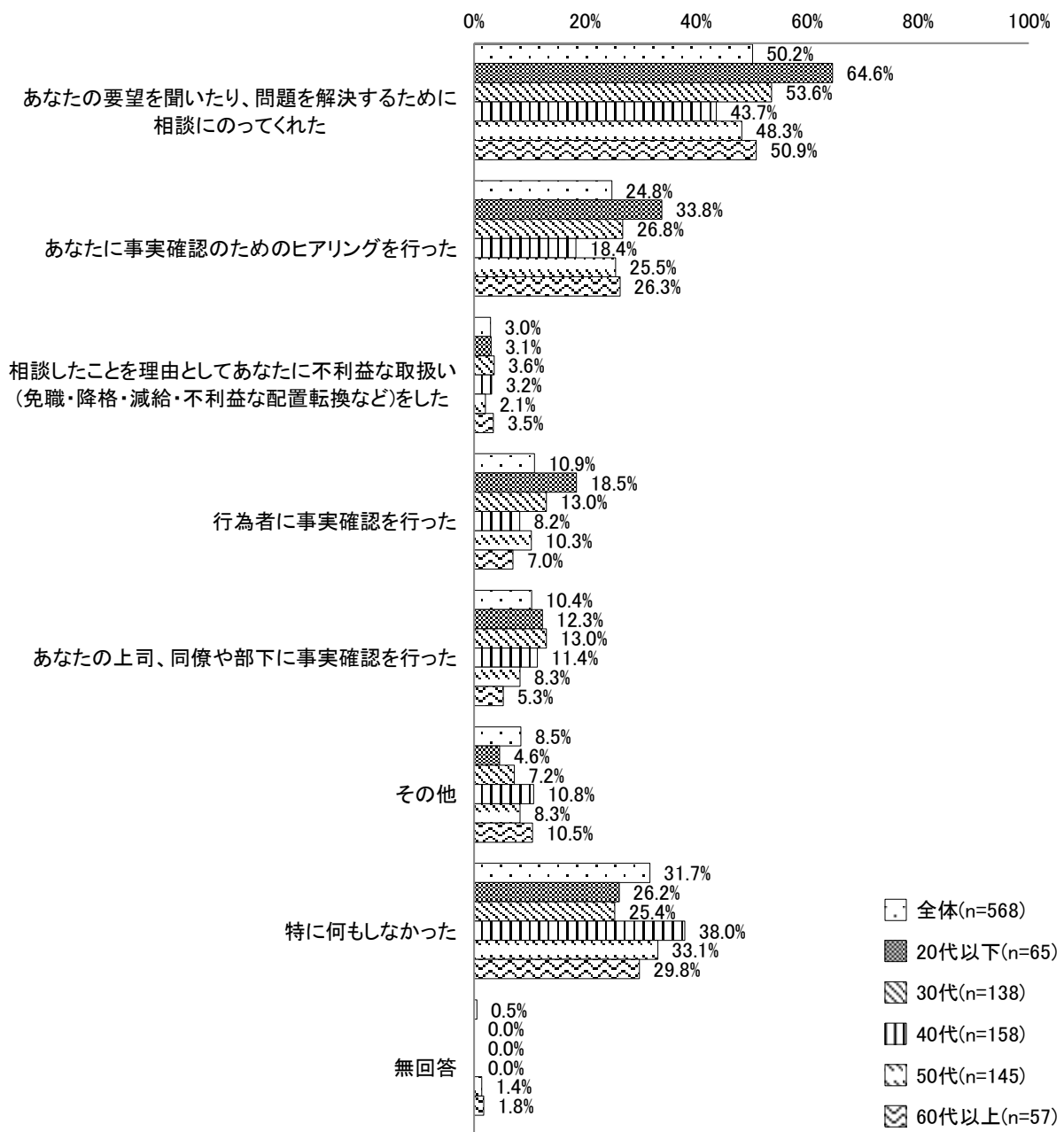
パワハラを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が50.2%でもっとも割合が高く、次いで「特に何もしなかった」が31.7%となっている。

※厚生労働省調査では「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が24.4%、「特に何もしなかった」が53.2%（n=573）。

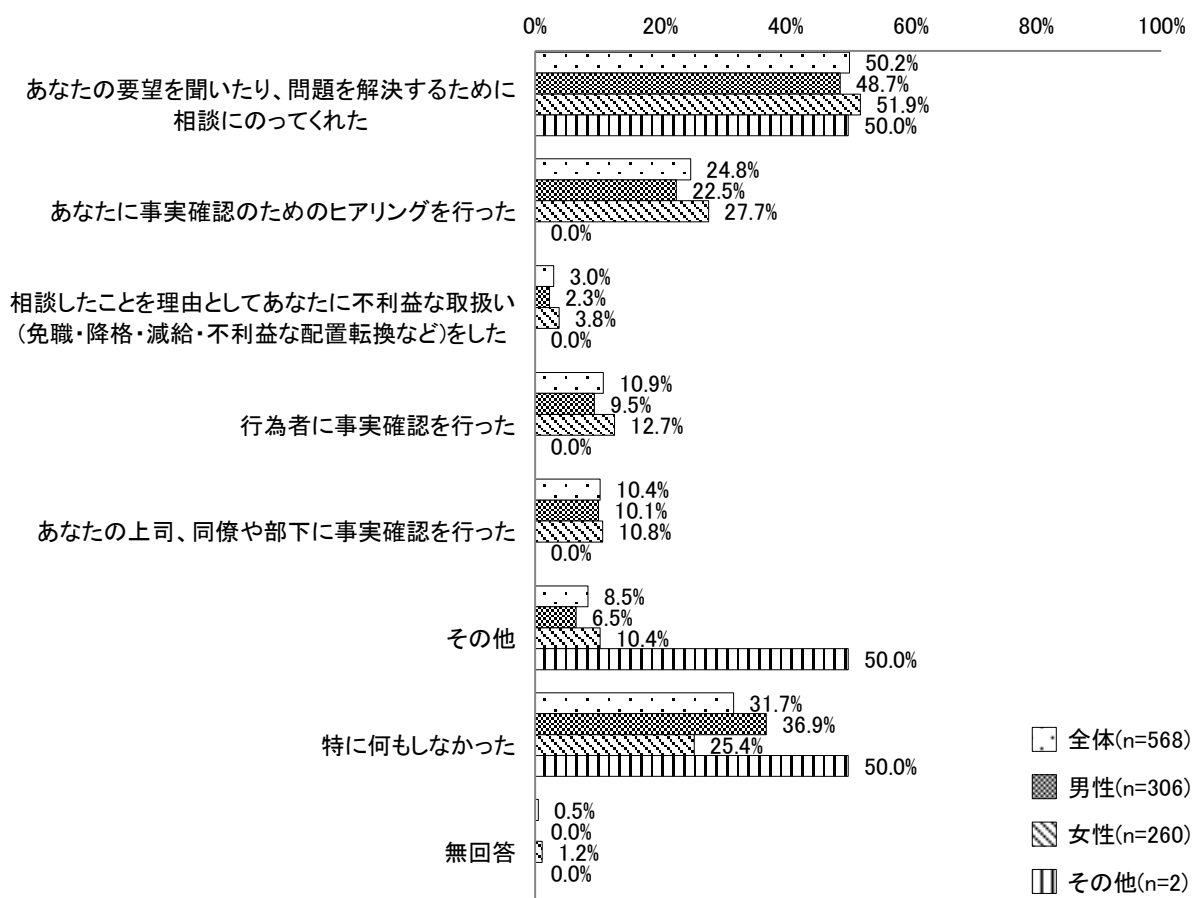
図表 41 団体区分別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後で、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



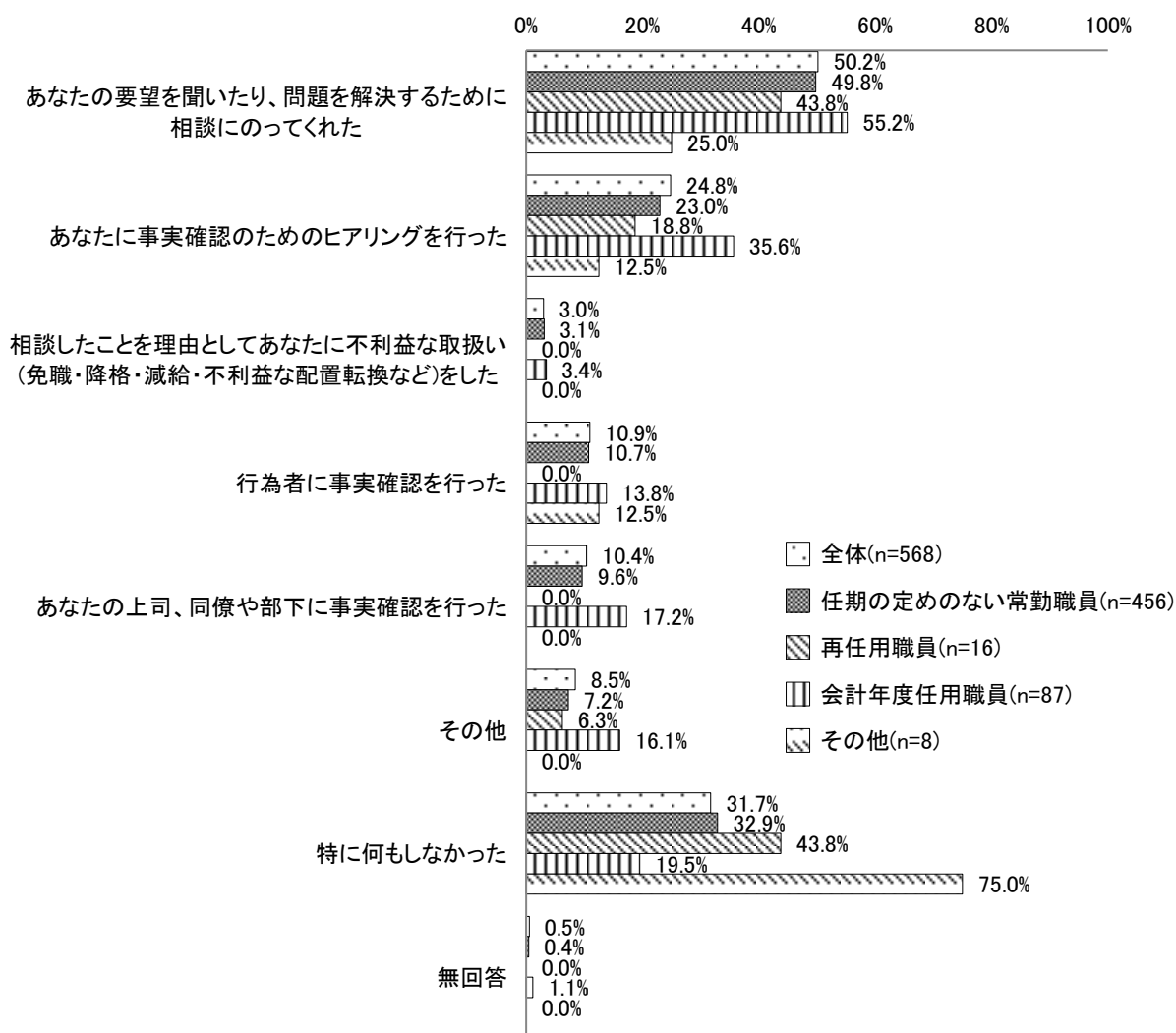
図表 42 年代別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



図表 43 性別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



図表 44 任用形態別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



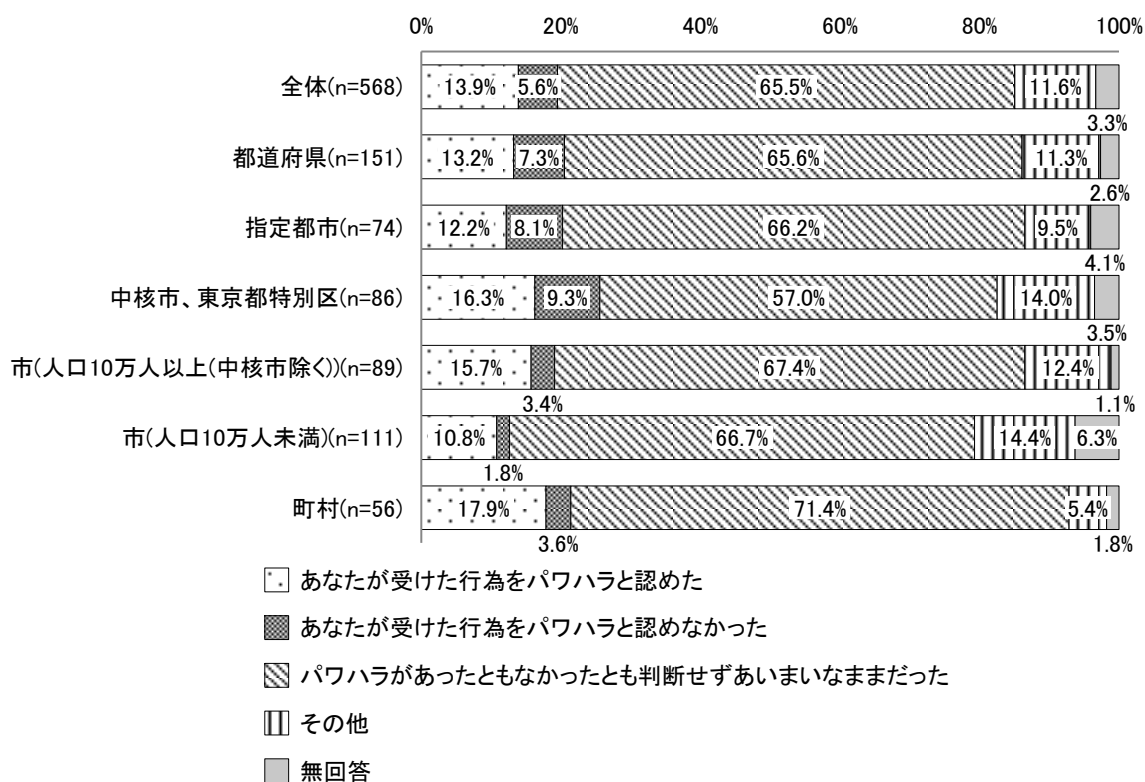
③職場は、回答者が受けた行為について、パワーハラスメントだと認めたか

パワハラを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、回答者が受けた行為を職場がパワハラだと認めたかどうかをみると、「全体」では、「あなたが受けた行為をパワハラと認めた」が13.9%となっている。

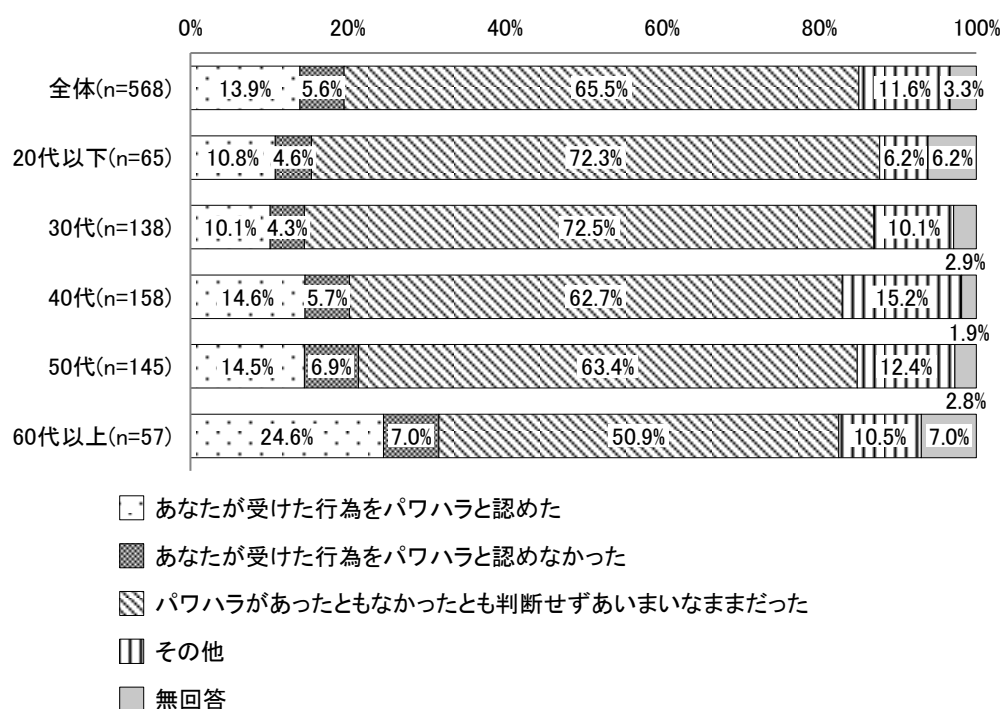
※厚生労働省調査では「あなたが受けた行為をパワハラと認めた」が18.8%（n=573）。

図表 45 団体区分別

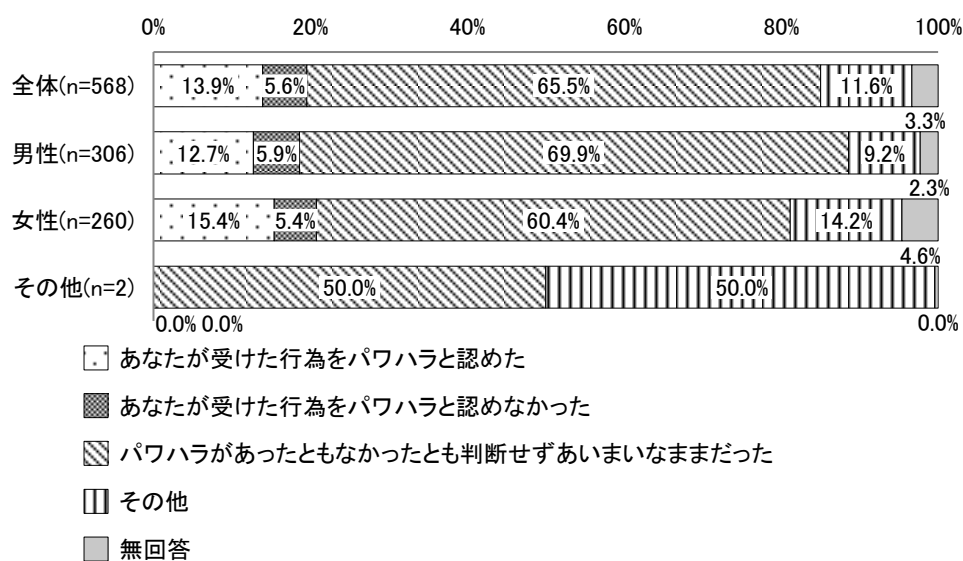
職場は、回答者が受けた行為について、パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）



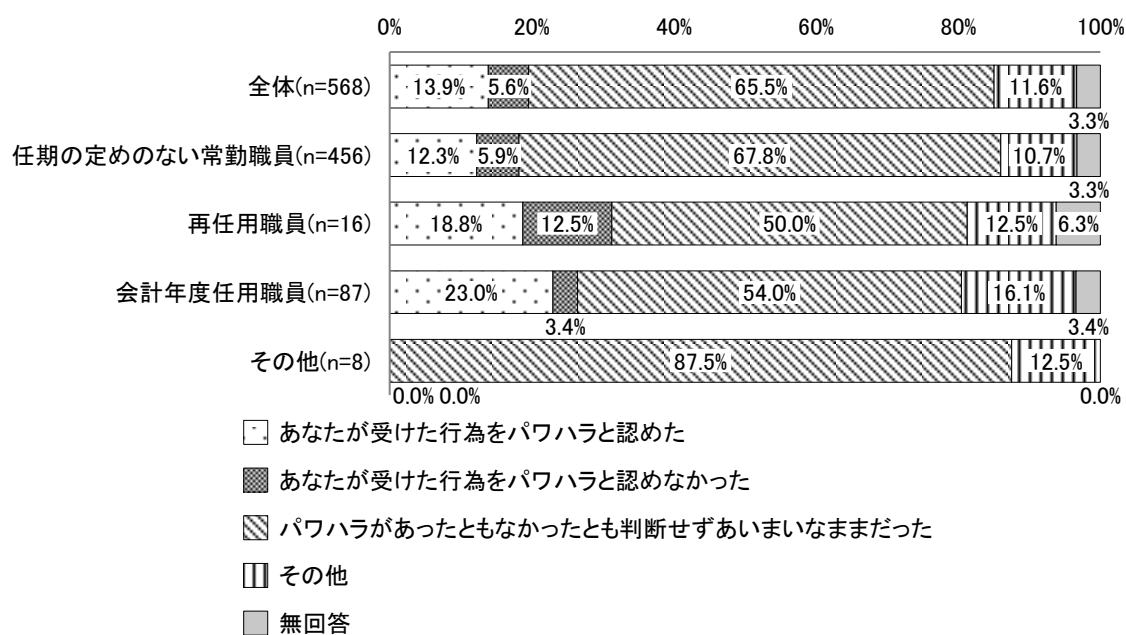
図表 46 年代別 職場は、回答者が受けた行為について、パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）



図表 47 性別 職場は、回答者が受けた行為について、パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）



図表 48 任用形態別 職場は、回答者が受けた行為について、
パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）

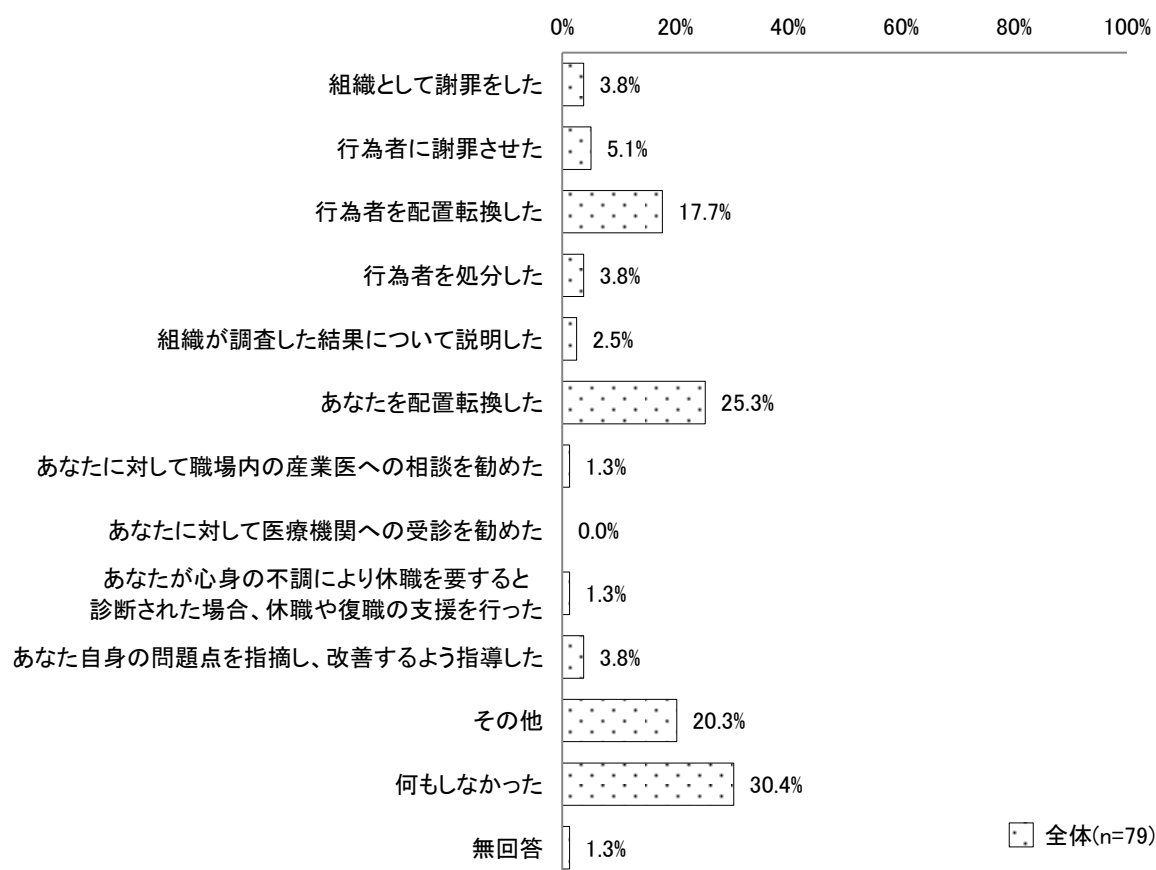


④職場は、回答者がパワーハラスメントを受けていると認めた後、どのような対応をしたか

回答者が受けた行為を職場がパワハラだと認めたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「何もしなかった」が30.4%でもっとも割合が高く、次いで「あなたを配置転換した」が25.3%となっている。

※厚生労働省調査では「何もしなかった」が28.7%、「あなたを配置転換した」が15.7%(n=108)。

図表 49 職場は、回答者がパワハラを受けていると認めた後、
どのような対応をしたか：複数回答（Q22）

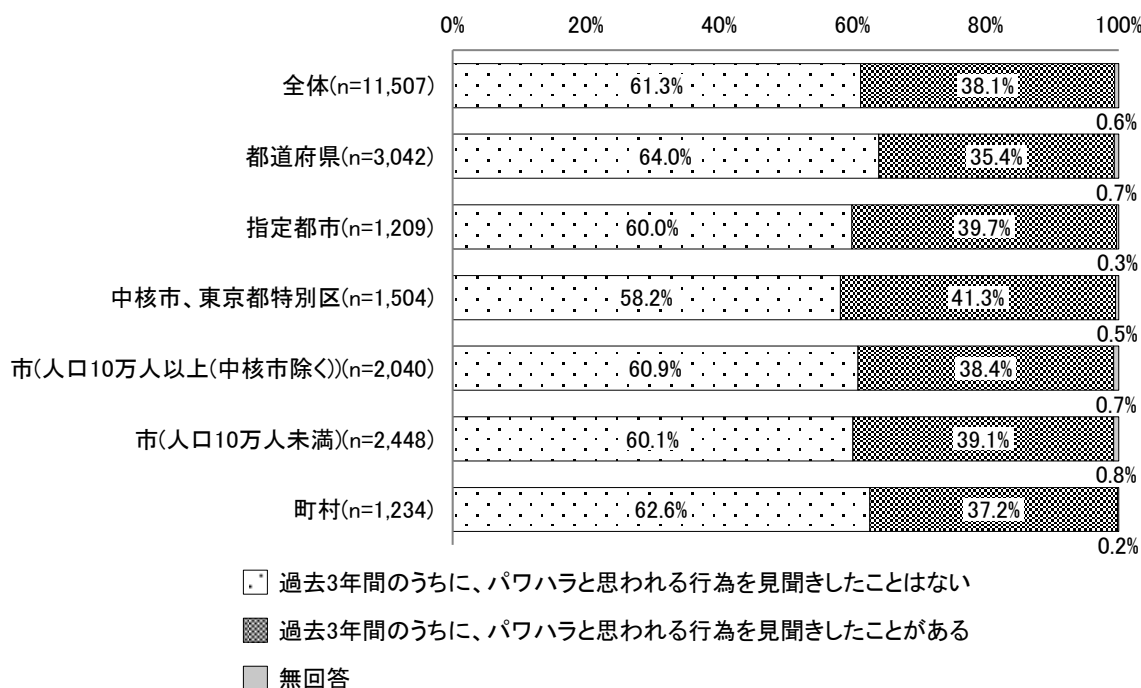


(9) パワーハラスメントを見聞きした経験

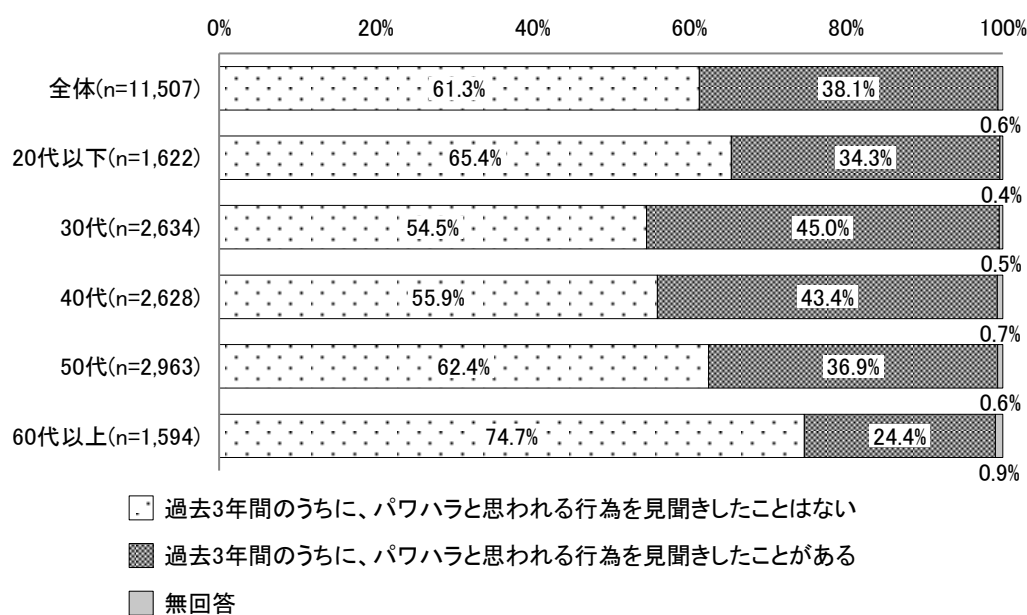
①現在の団体で、他の職員がパワーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか

現在の団体で、他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、パワハラと思われる行為を見聞きしたことがある」が38.1%となっている。

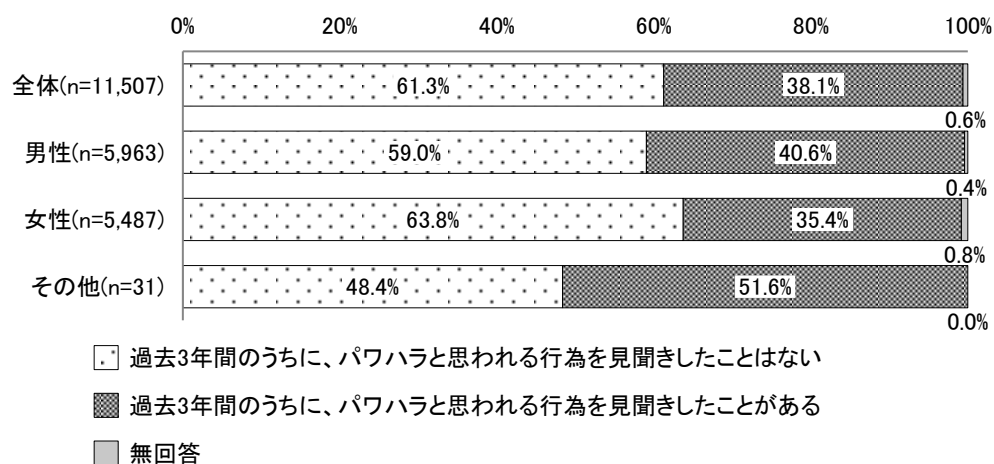
図表 50 団体区分別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



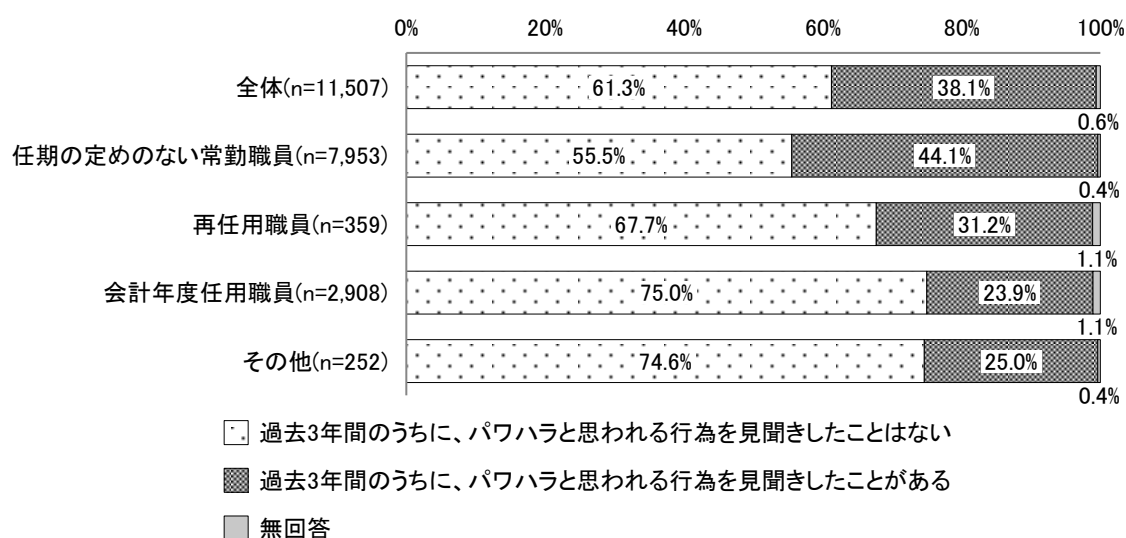
図表 51 年代別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



図表 52 性別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



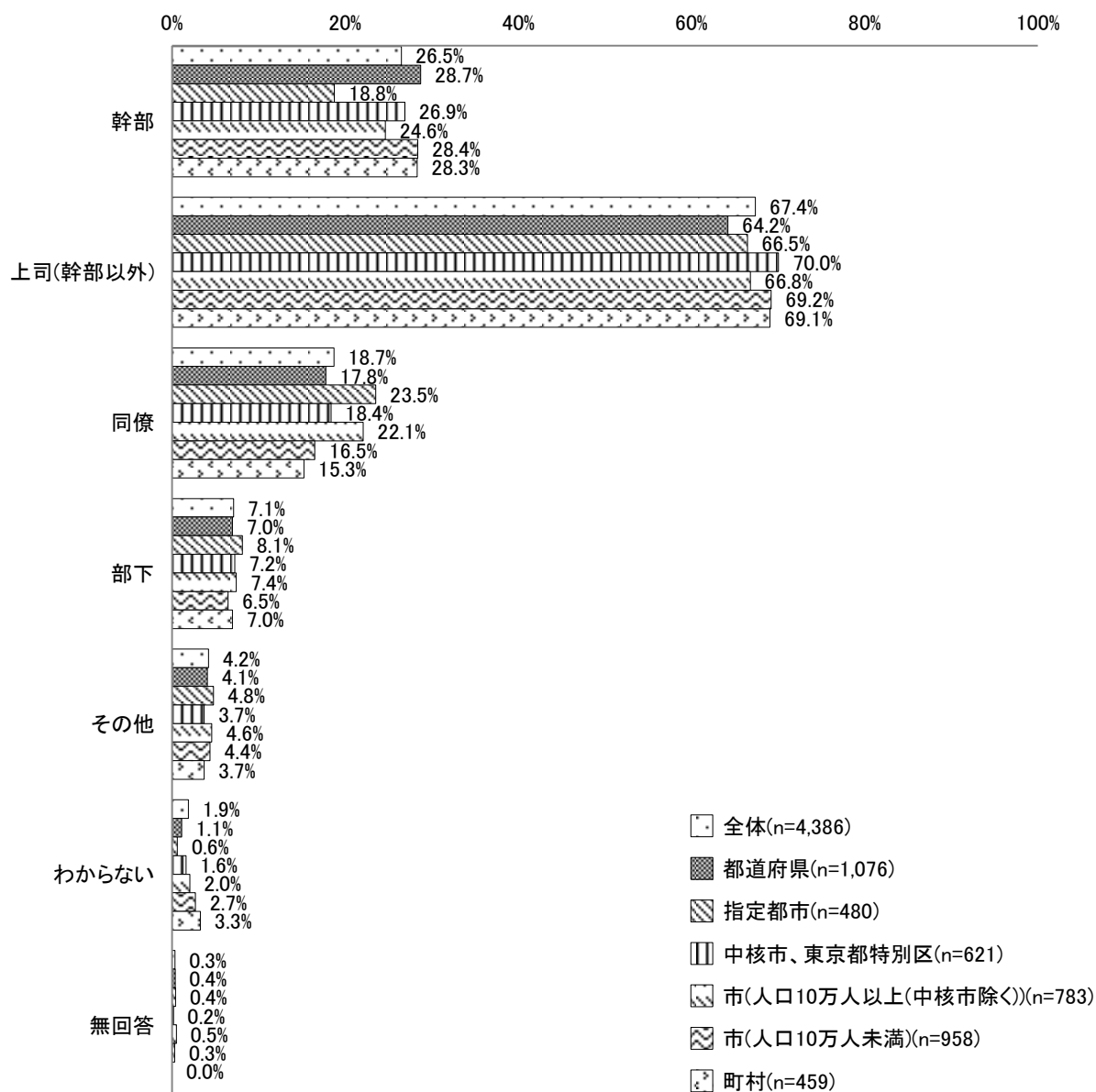
図表 53 任用形態別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



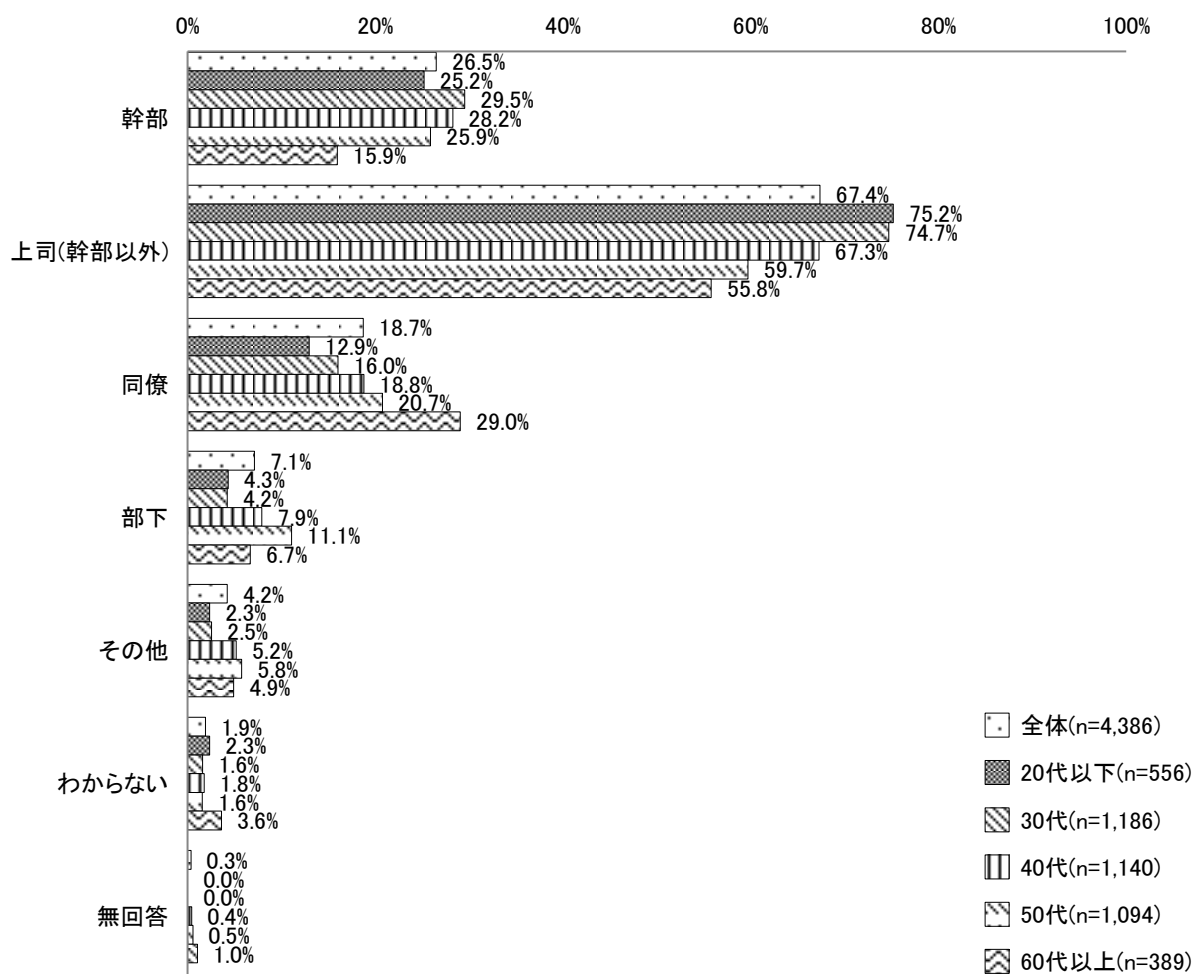
②回答者が見聞きしたパワーハラスメントを行った者は、パワーハラスメントを受けた者から見て誰か

他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、パワハラを行った者が、パワハラを受けた者から見て誰かをみると、「全体」では、「上司(幹部以外)」が67.4%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が26.5%となっている。

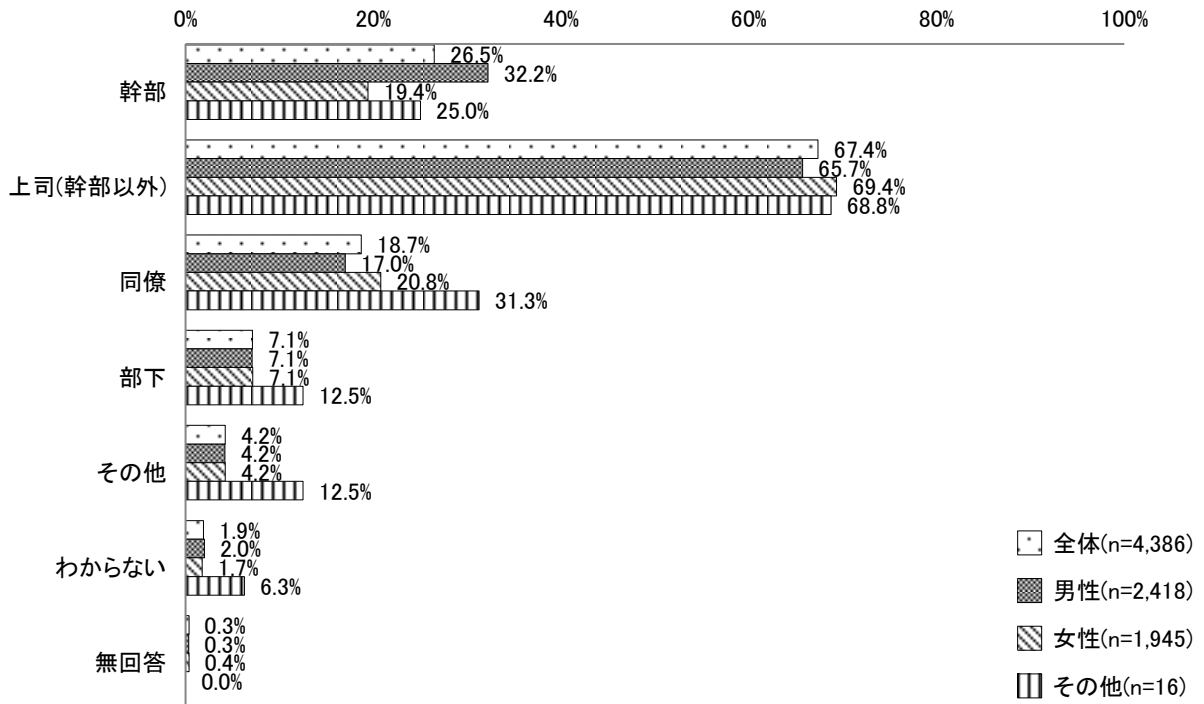
図表 54 団体区分別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



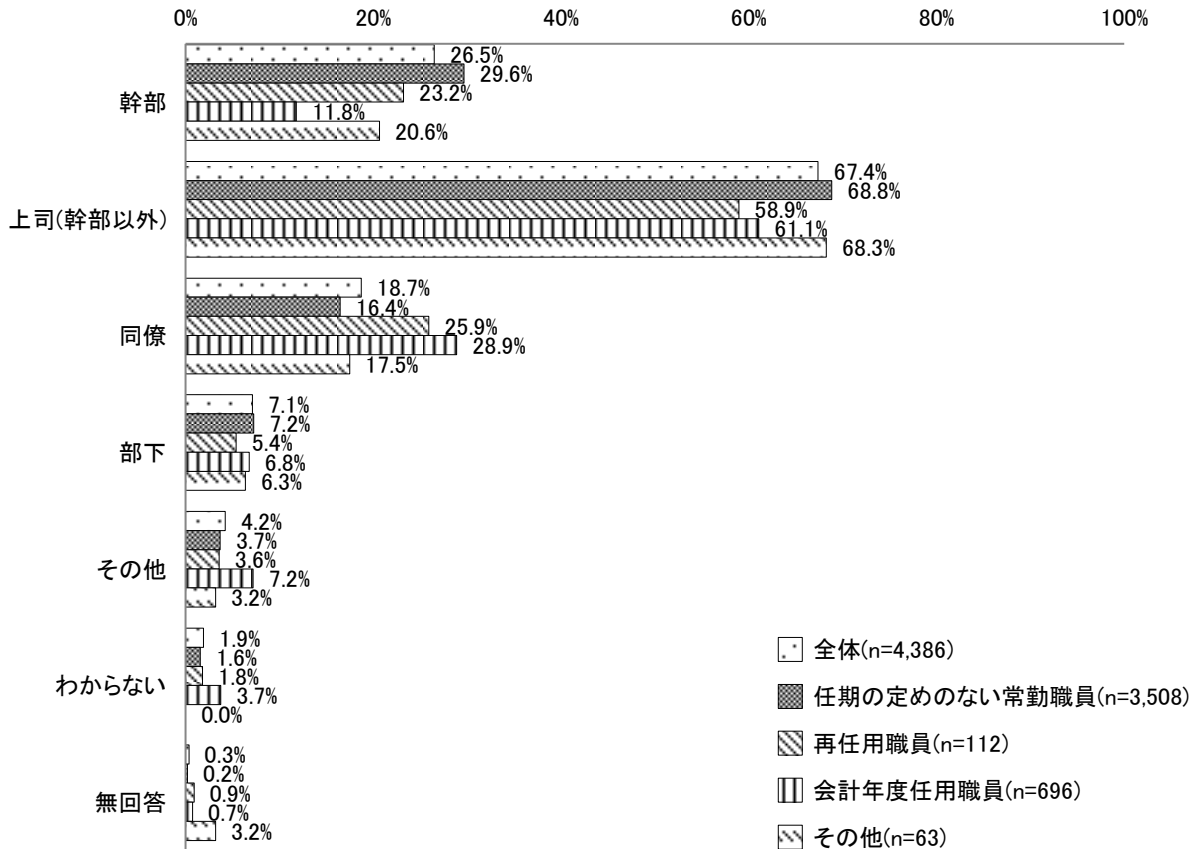
図表 55 年代別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



図表 56 性別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



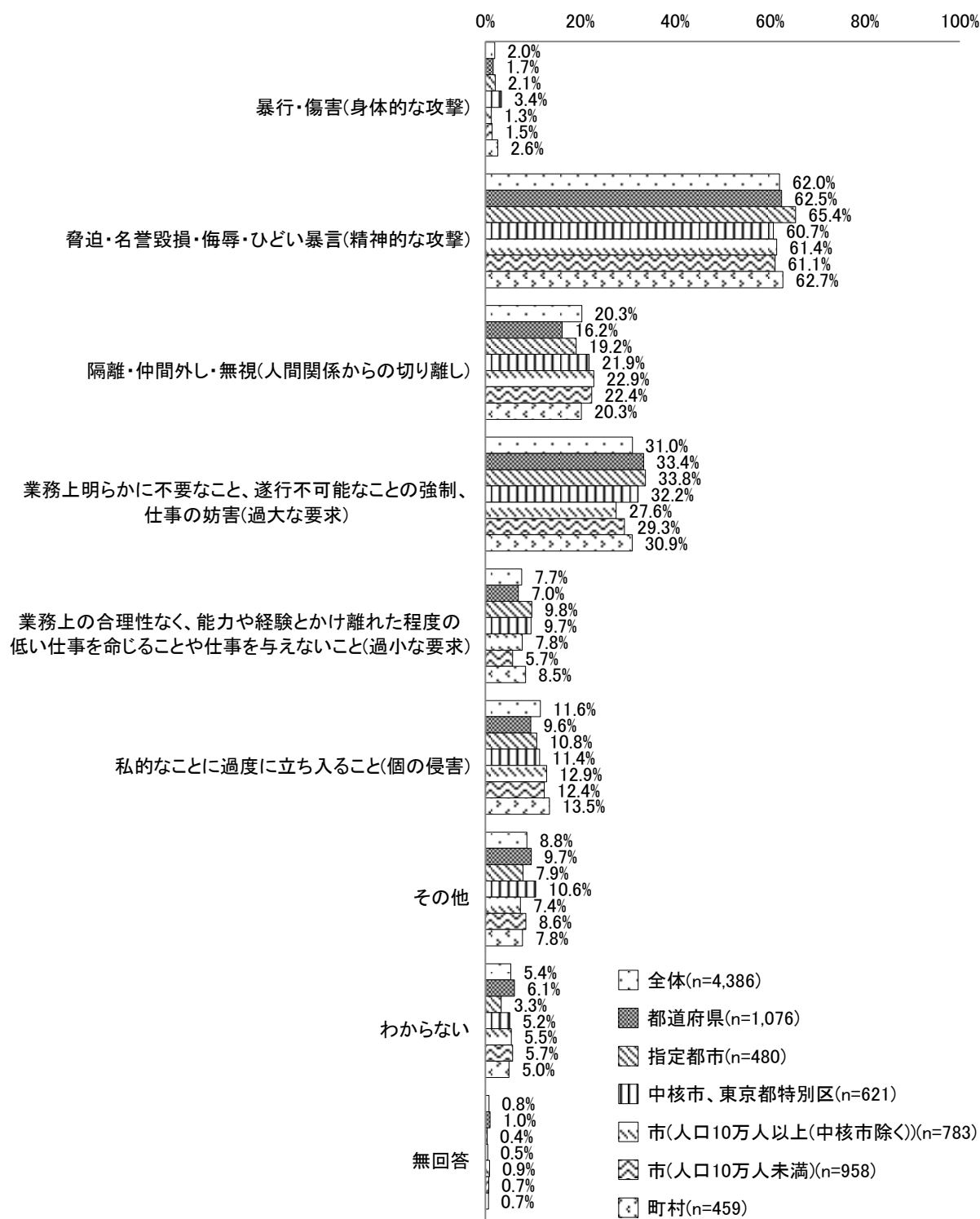
図表 57 任用形態別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



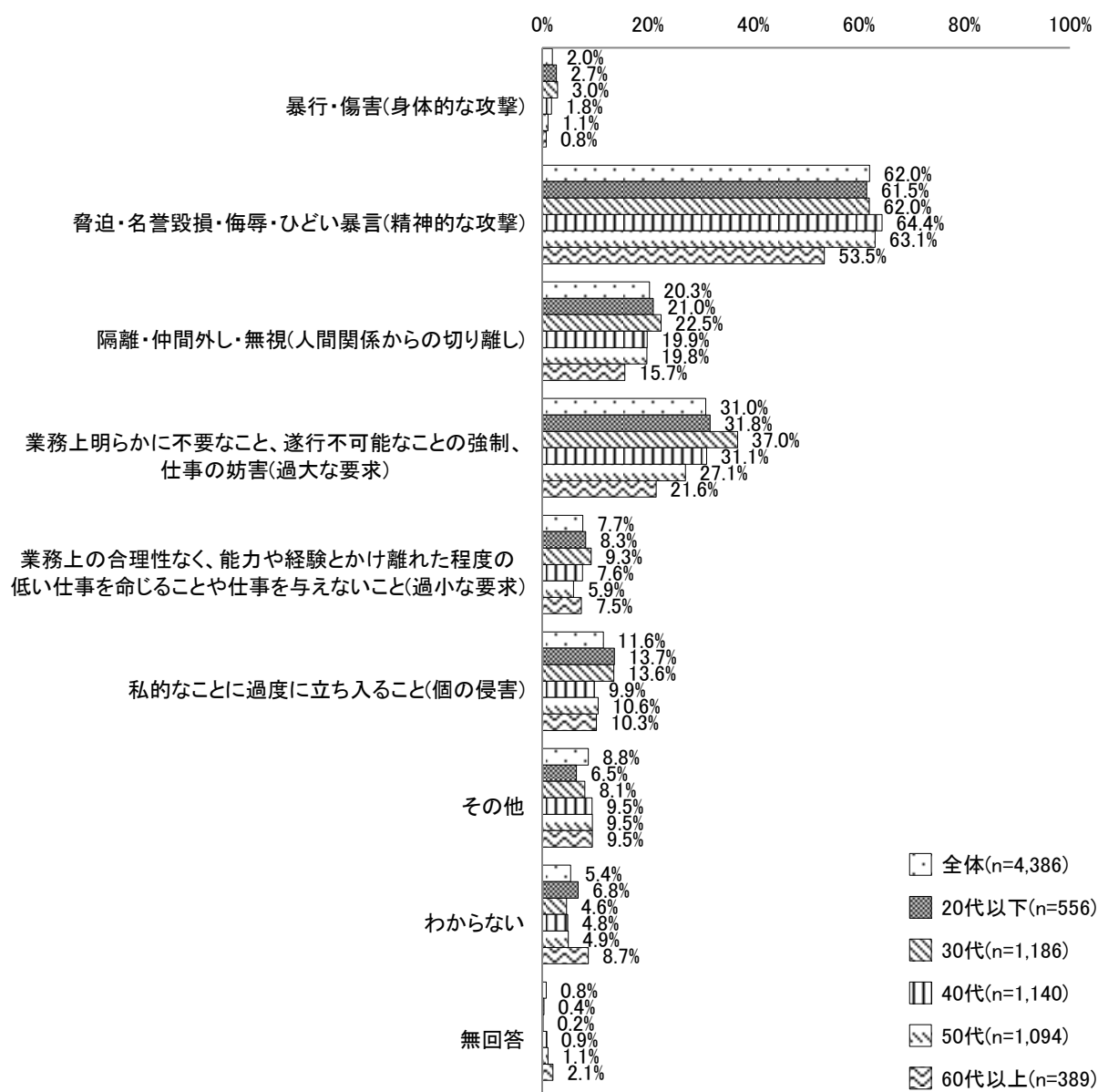
③見聞きしたパワーハラスメントの内容

他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、見聞きしたパワハラの内容をみると、「全体」では、「脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)」が62.0%でもっとも割合が高く、次いで「業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)」が31.0%となっている。

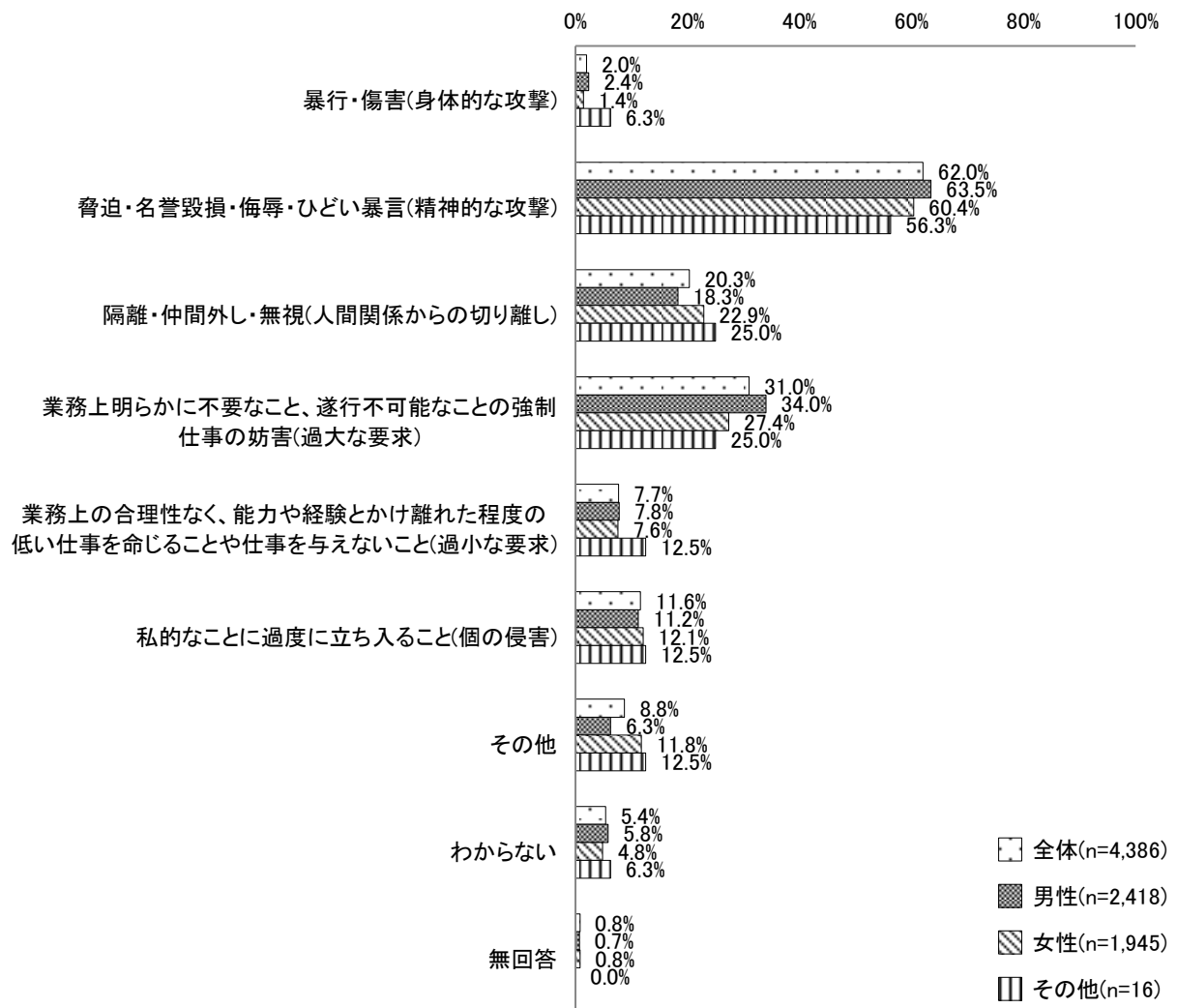
図表 58 団体区分別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



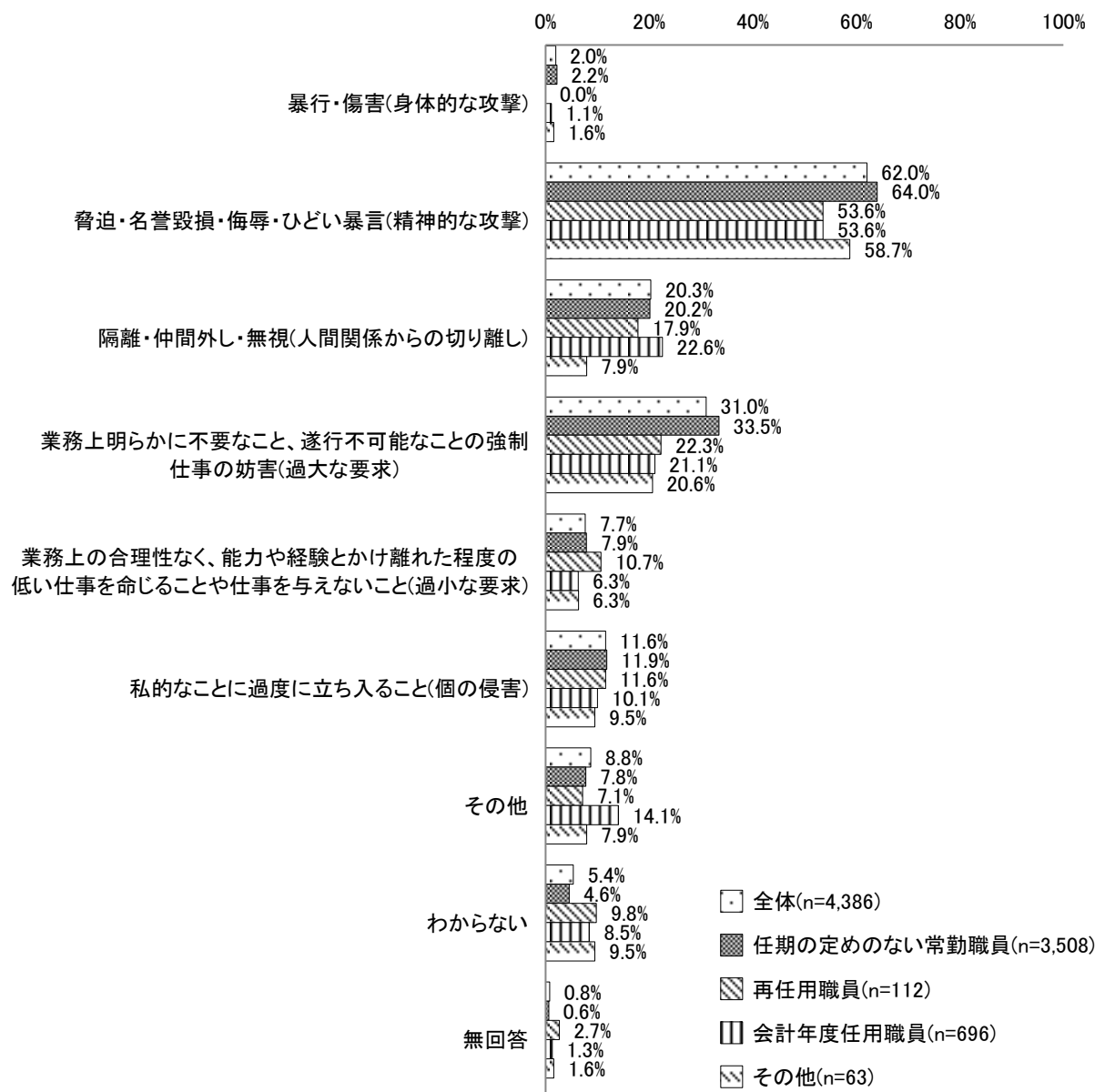
図表 59 年代別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



図表 60 性別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



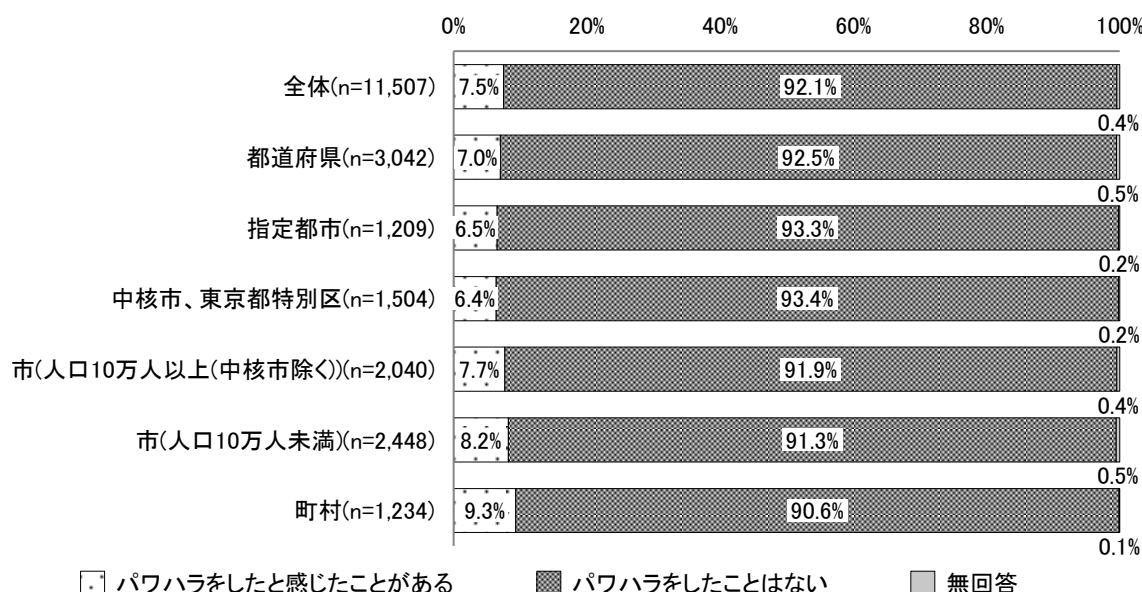
図表 61 任用形態別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



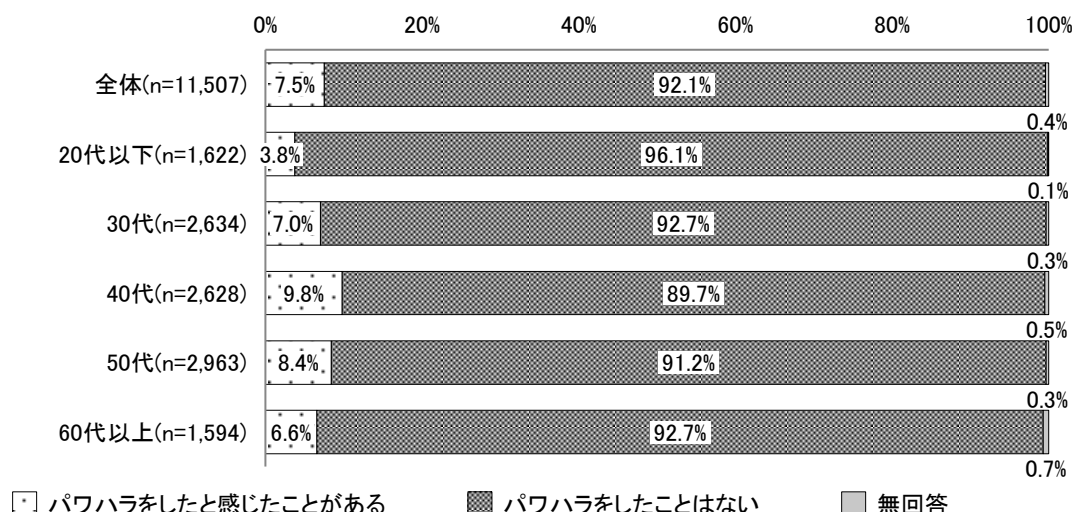
（１０）現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワーハラスメントをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか

現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるかをみると、「全体」では、「パワハラをしたと感じたことがある」が 7.5%となっている。

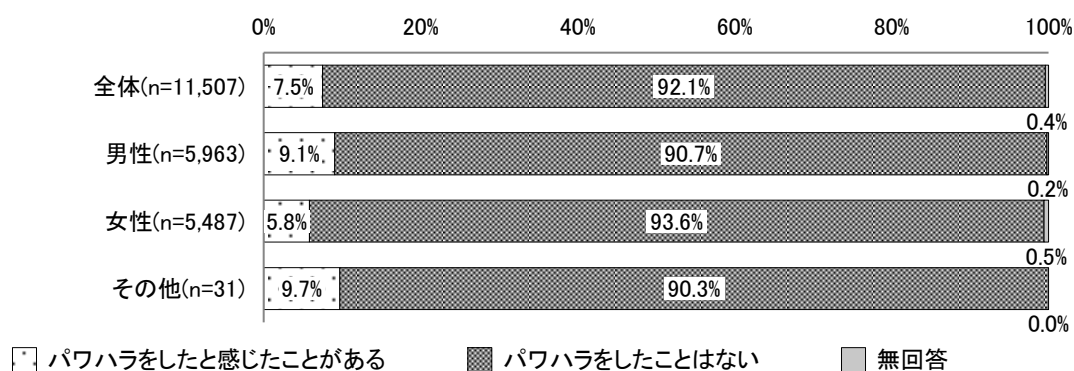
図表 62 団体区分別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



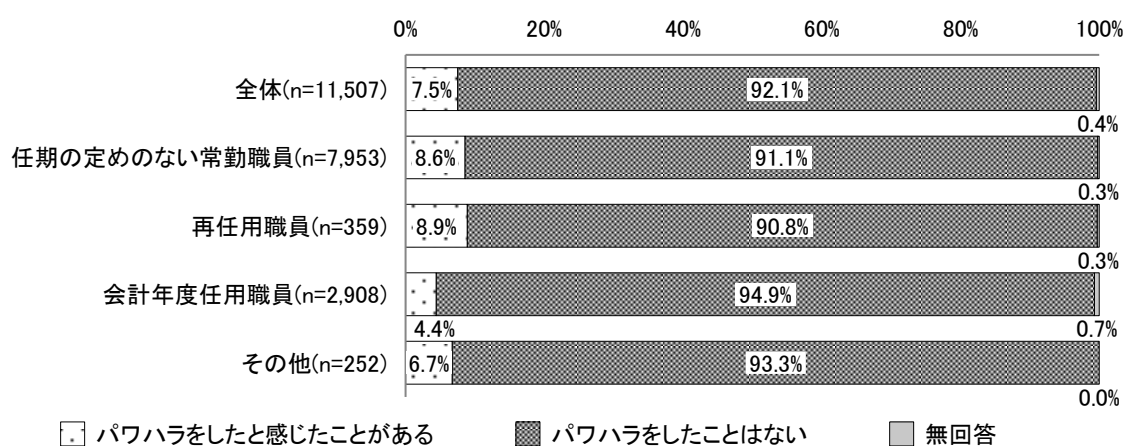
図表 63 年代別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



図表 64 性別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



図表 65 任用形態別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



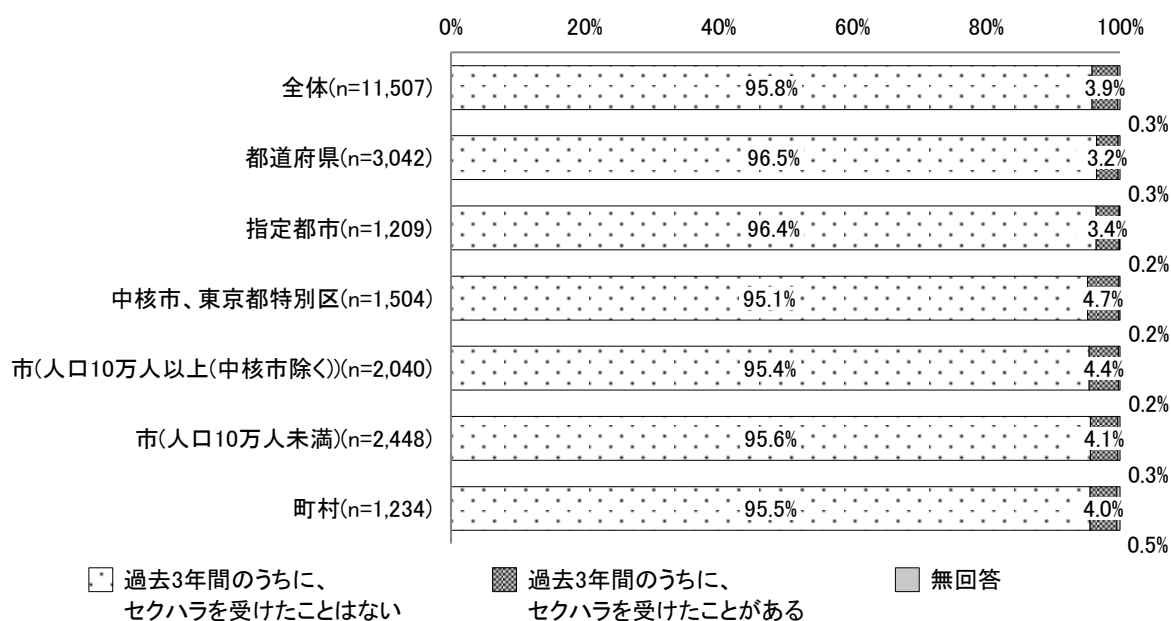
2-3. セクシュアルハラスメントについて

(1) 現在の団体でセクシュアルハラスメントを受けたことがあるか（セクシュアルハラスメントを受けたと感じた経験の有無）

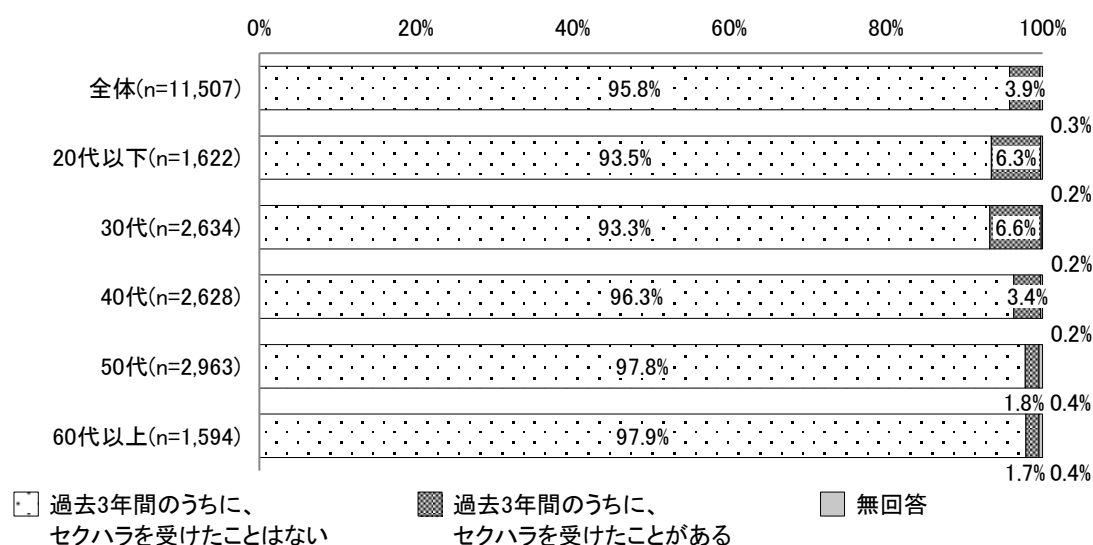
現在の団体でセクハラを受けたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、セクハラを受けたことがある」が3.9%となっている。

※厚生労働省調査では、「経験した」が6.3%（n=8,000）。

図表 66 団体区分別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
（セクハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q27）

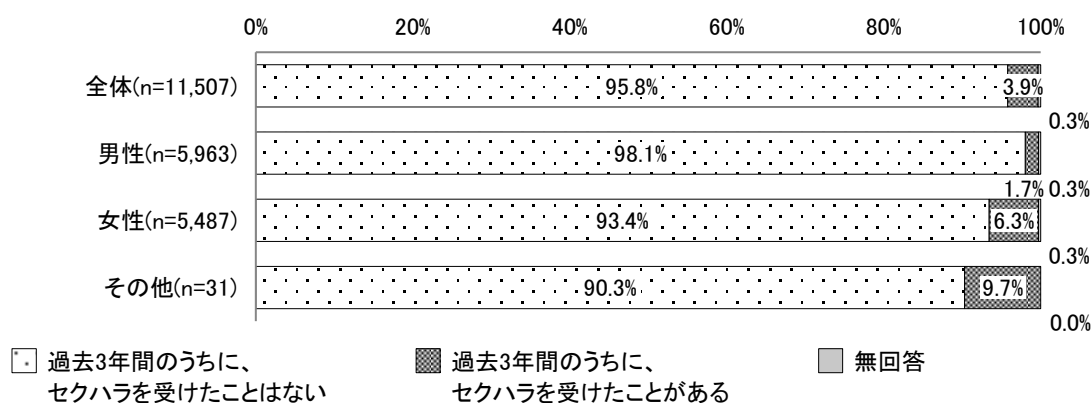


図表 67 年代別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
（セクハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q27）



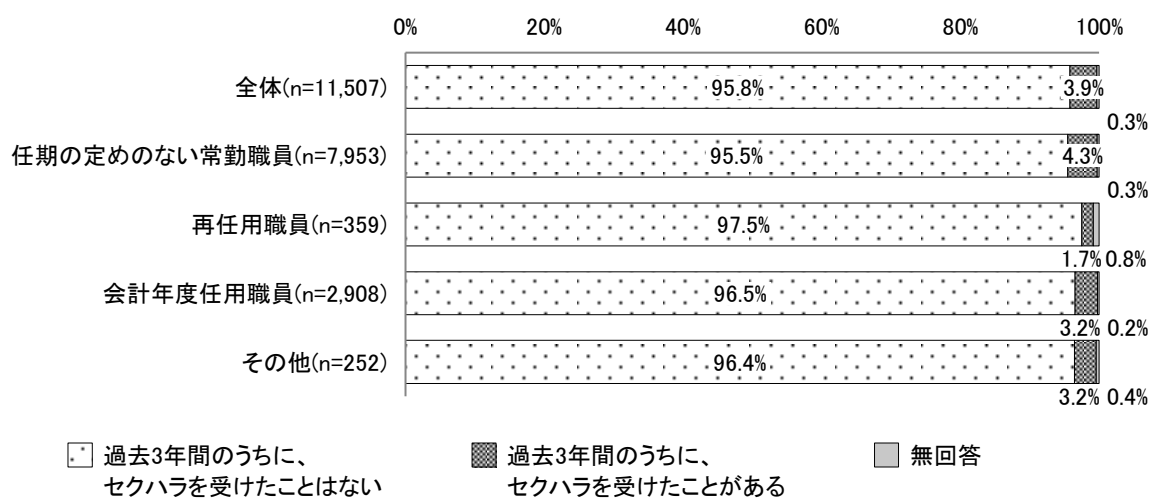
図表 68 性別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか

(セクハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q27)



図表 69 任用形態別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか

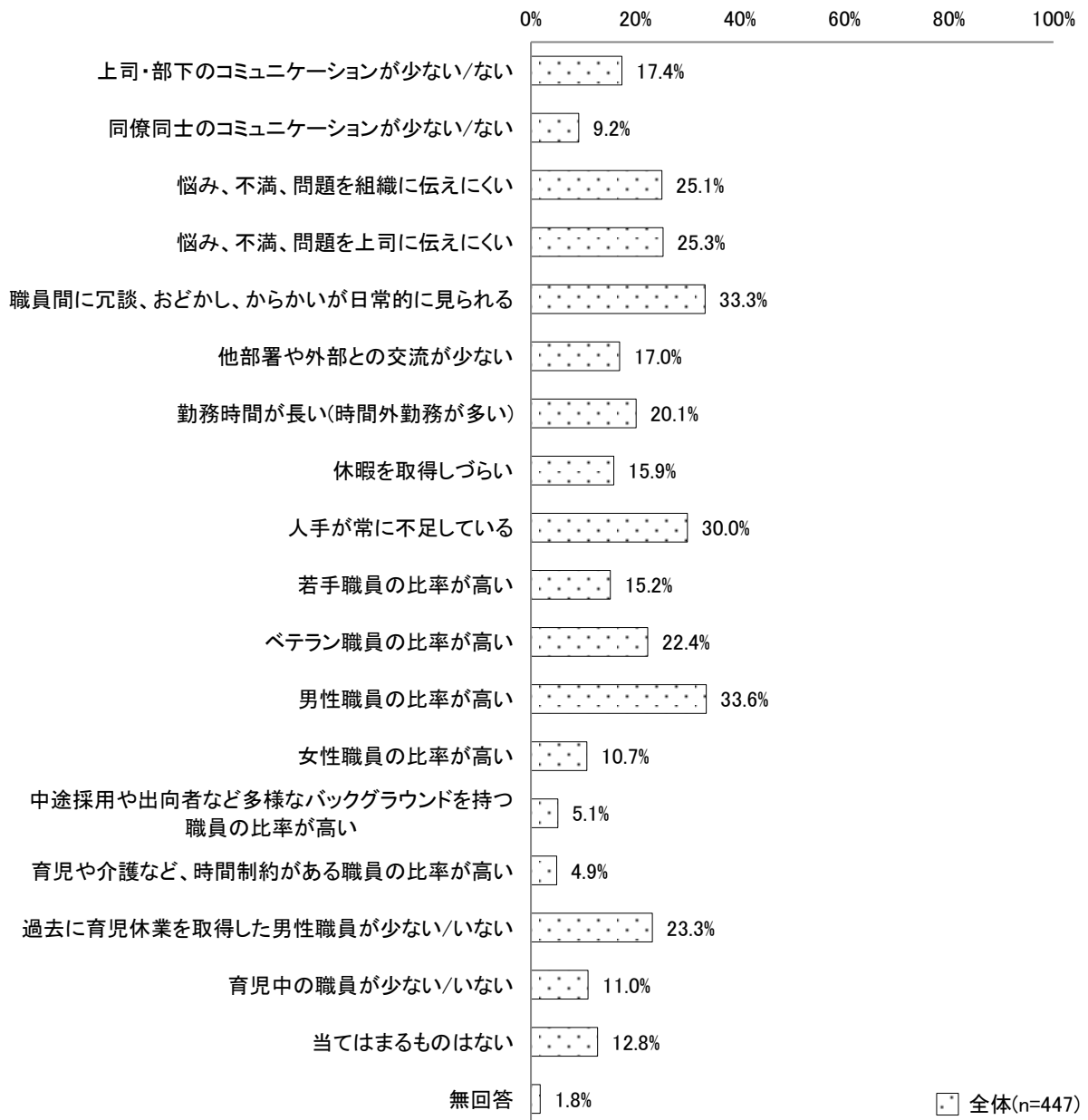
(セクハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q27)



（２）セクシュアルハラスメントを受けた当時の職場の特徴

過去３年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けた当時の職場の特徴をみると、「全体」では、「男性職員の比率が高い」が 33.6%でもっとも割合が高く、次いで「職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」が 33.3%となっている。

図表 70 セクハラを受けた当時の職場の特徴：複数回答（Q28）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	447	17.4	9.2	25.1	25.3	33.3	17.0	20.1
都道府県	98	20.4	9.2	26.5	24.5	25.5	17.3	11.2
指定都市	41	26.8	19.5	22.0	24.4	26.8	12.2	19.5
中核市、東京都特別区	70	14.3	10.0	22.9	22.9	37.1	15.7	12.9
市(人口10万人以上(中核市除く))	89	21.3	10.1	24.7	32.6	31.5	20.2	24.7
市(人口10万人未満)	100	11.0	5.0	23.0	18.0	43.0	18.0	26.0
町村	49	14.3	6.1	32.7	32.7	32.7	14.3	28.6

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	447	15.9	30.0	15.2	22.4	33.6	10.7	5.1
都道府県	98	9.2	19.4	12.2	24.5	44.9	6.1	7.1
指定都市	41	17.1	31.7	14.6	26.8	31.7	12.2	0.0
中核市、東京都特別区	70	10.0	21.4	20.0	14.3	31.4	12.9	8.6
市(人口10万人以上(中核市除く))	89	12.4	38.2	14.6	24.7	27.0	13.5	4.5
市(人口10万人未満)	100	21.0	32.0	14.0	20.0	30.0	12.0	4.0
町村	49	32.7	42.9	18.4	26.5	34.7	8.2	4.1

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	447	4.9	23.3	11.0	12.8	1.8
都道府県	98	2.0	13.3	8.2	11.2	1.0
指定都市	41	4.9	19.5	9.8	14.6	2.4
中核市、東京都特別区	70	2.9	28.6	10.0	17.1	1.4
市(人口10万人以上(中核市除く))	89	9.0	23.6	13.5	10.1	2.2
市(人口10万人未満)	100	6.0	27.0	13.0	12.0	2.0
町村	49	4.1	30.6	10.2	14.3	2.0

<年代別：数値表>

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	447	17.4	9.2	25.1	25.3	33.3	17.0	20.1
20代以下	102	11.8	5.9	20.6	19.6	41.2	18.6	13.7
30代	173	16.2	9.2	23.1	26.6	32.4	16.8	30.1
40代	90	17.8	8.9	27.8	24.4	30.0	18.9	14.4
50代	52	26.9	15.4	38.5	28.8	30.8	11.5	19.2
60代以上	27	29.6	11.1	22.2	33.3	25.9	18.5	3.7

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	447	15.9	30.0	15.2	22.4	33.6	10.7	5.1
20代以下	102	12.7	28.4	9.8	25.5	45.1	8.8	2.9
30代	173	17.9	35.8	22.0	21.4	31.8	11.0	5.8
40代	90	17.8	24.4	13.3	20.0	30.0	11.1	4.4
50代	52	17.3	26.9	11.5	23.1	30.8	9.6	9.6
60代以上	27	7.4	25.9	7.4	25.9	18.5	18.5	3.7

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	447	4.9	23.3	11.0	12.8	1.8
20代以下	102	3.9	14.7	8.8	11.8	0.0
30代	173	3.5	27.7	11.0	8.1	2.3
40代	90	6.7	24.4	12.2	20.0	0.0
50代	52	9.6	25.0	17.3	15.4	3.8
60代以上	27	3.7	22.2	3.7	14.8	7.4

<性別：数値表>

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外部との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	447	17.4	9.2	25.1	25.3	33.3	17.0	20.1
男性	100	22.0	16.0	24.0	27.0	41.0	15.0	28.0
女性	344	16.3	7.3	25.3	24.1	30.8	17.7	18.0
その他	3	0.0	0.0	33.3	100.0	66.7	0.0	0.0

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	447	15.9	30.0	15.2	22.4	33.6	10.7	5.1
男性	100	21.0	38.0	18.0	28.0	26.0	13.0	2.0
女性	344	14.2	27.6	14.2	20.9	35.5	10.2	6.1
その他	3	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が少ない/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	447	4.9	23.3	11.0	12.8	1.8
男性	100	3.0	23.0	4.0	10.0	3.0
女性	344	5.5	23.3	13.1	13.7	1.5
その他	3	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが少ない/ない	同僚同士のコミュニケーションが少ない/ない	悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	他部署や外務との交流が少ない	勤務時間が長い(時間外勤務が多い)
全体	447	17.4	9.2	25.1	25.3	33.3	17.0	20.1
任期の定めのない常勤職員	339	16.5	10.0	23.9	24.2	35.4	18.3	24.5
再任用職員	6	16.7	0.0	33.3	33.3	16.7	0.0	0.0
会計年度任用職員	94	20.2	7.4	27.7	27.7	26.6	13.8	5.3
その他	8	25.0	0.0	37.5	37.5	37.5	12.5	25.0

	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴						
		休暇を取得しづらい	人手が常に不足している	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	447	15.9	30.0	15.2	22.4	33.6	10.7	5.1
任期の定めのない常勤職員	339	17.4	32.2	17.4	22.1	33.0	11.2	5.3
再任用職員	6	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	16.7	0.0
会計年度任用職員	94	10.6	24.5	6.4	24.5	37.2	9.6	5.3
その他	8	25.0	25.0	25.0	12.5	37.5	0.0	0.0

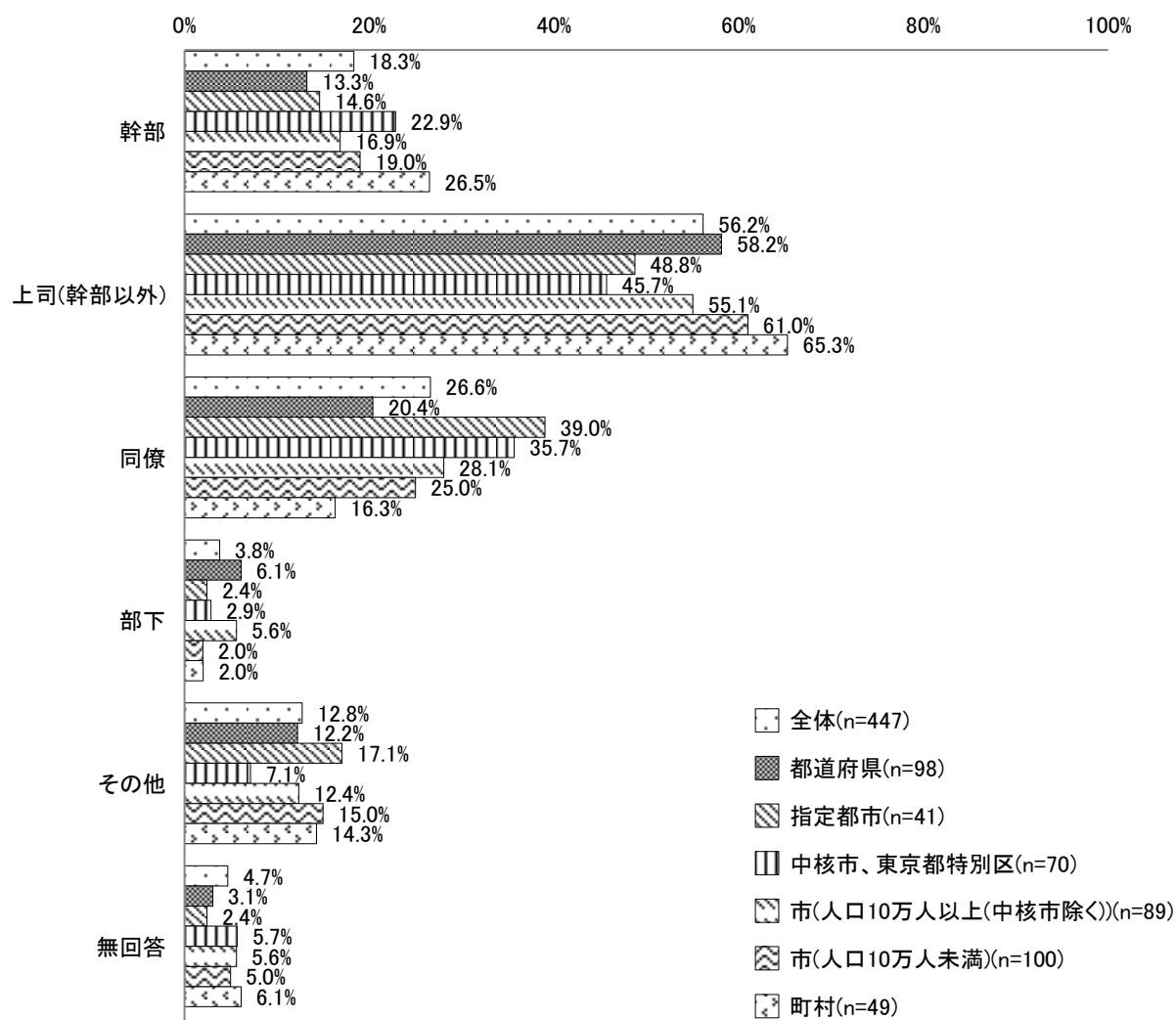
	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	447	4.9	23.3	11.0	12.8	1.8
任期の定めのない常勤職員	339	5.0	23.0	9.1	11.8	0.6
再任用職員	6	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3
会計年度任用職員	94	4.3	25.5	17.0	16.0	4.3
その他	8	12.5	25.0	25.0	0.0	0.0

(3) 回答者にセクシュアルハラスメントを行った者

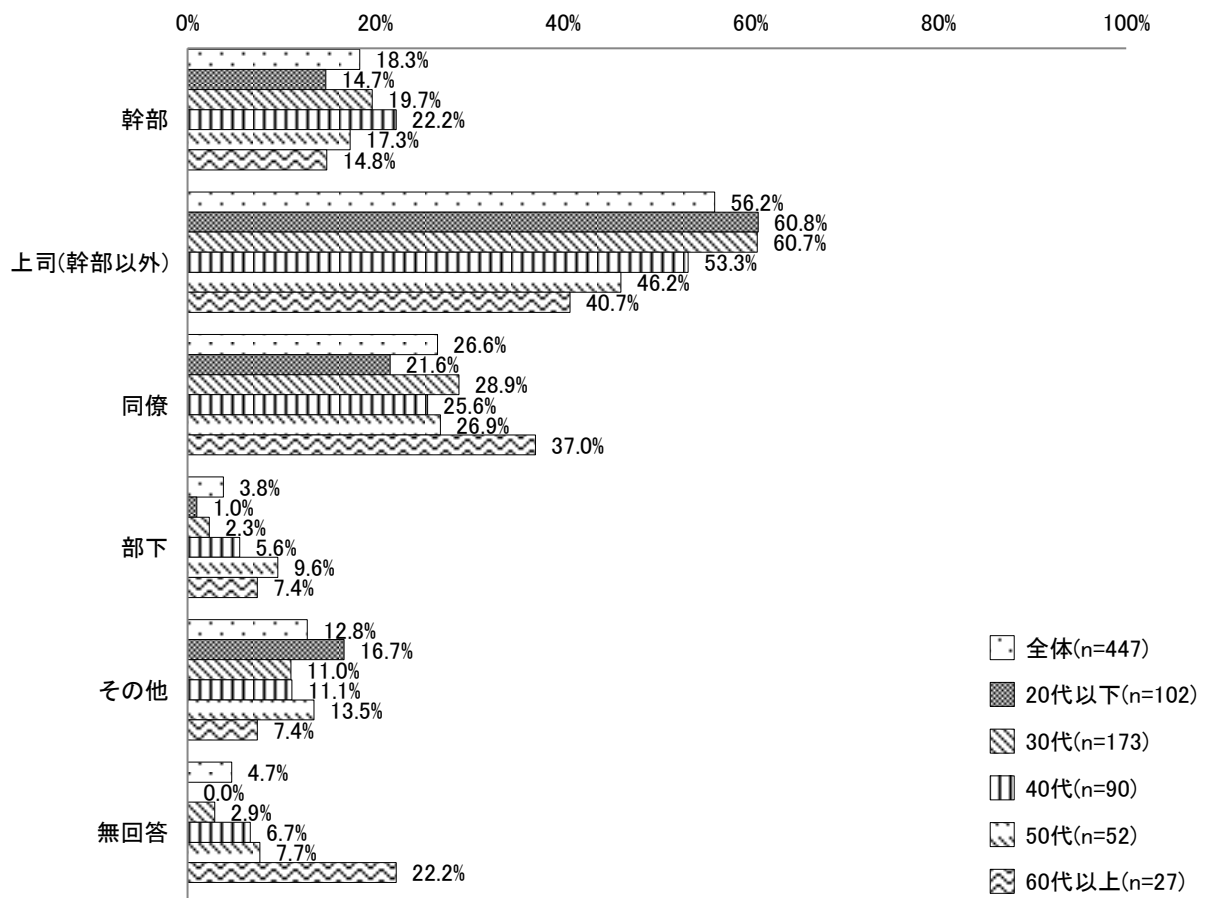
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、回答者にセクハラを行った者を見ると、「全体」では、「上司（幹部以外）」が56.2%でもっとも割合が高く、次いで「同僚」が26.6%となっている。

※厚生労働省調査では「上司(役員以外)」が51.1%、「同僚」が22.1%（n=503）。

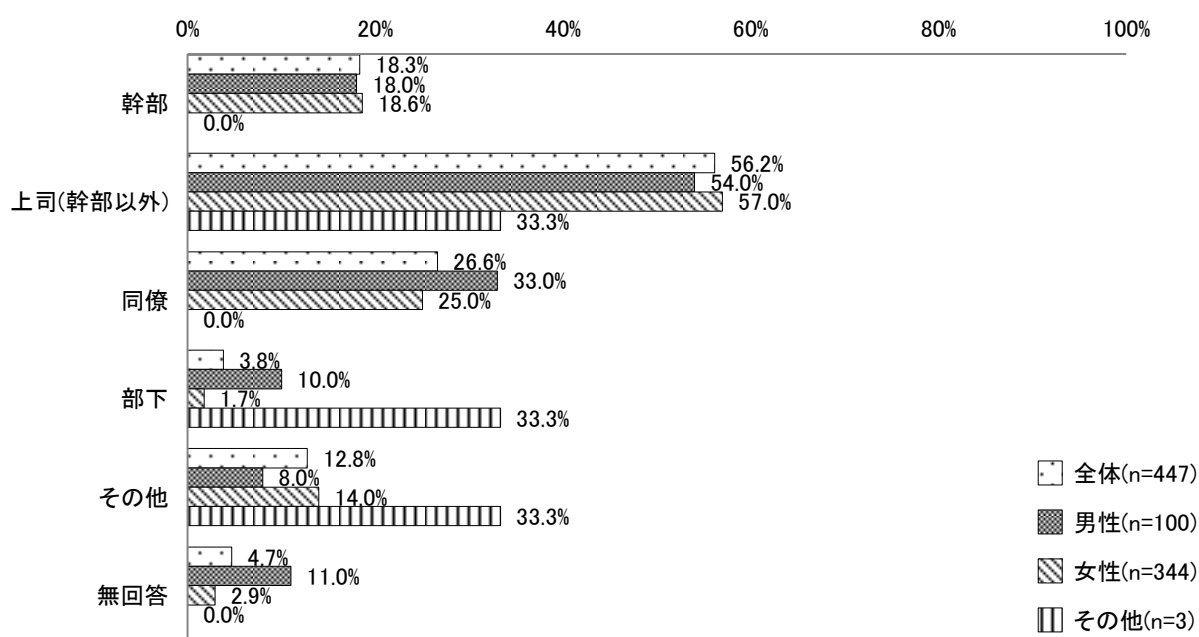
図表 71 団体区分別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）



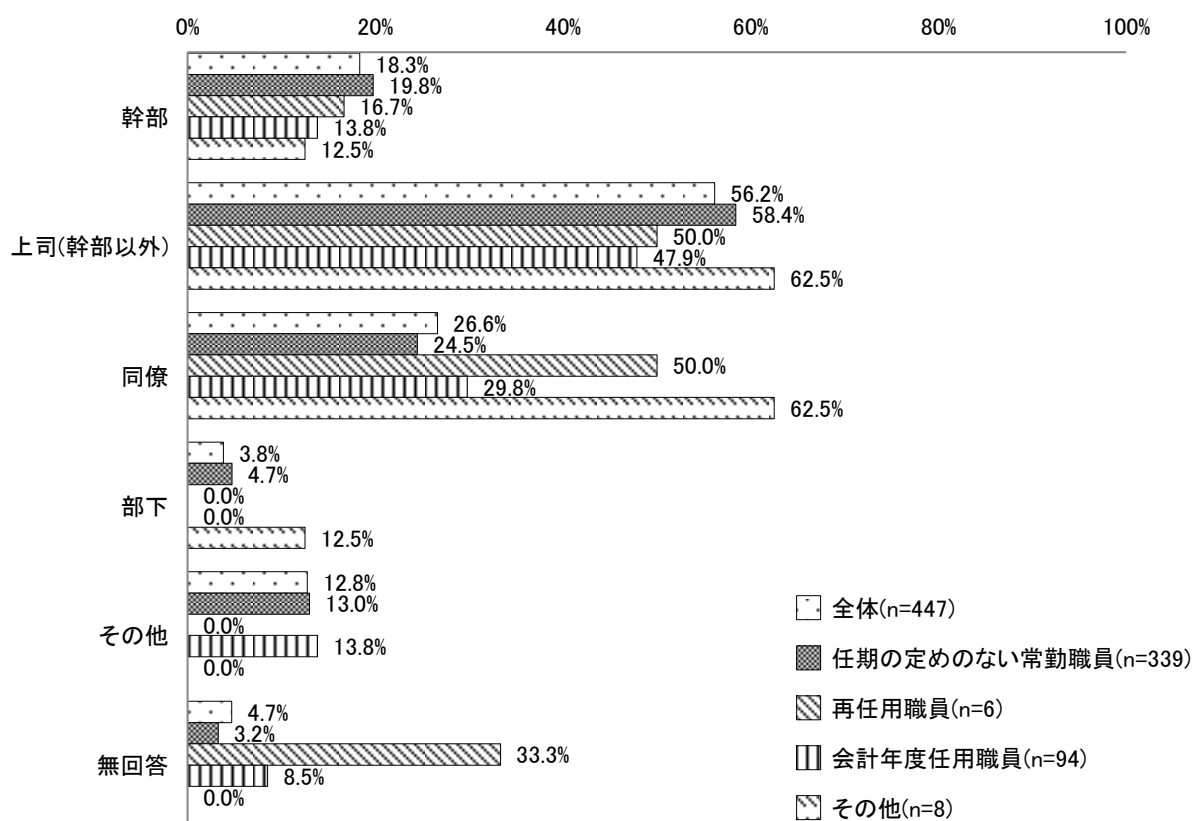
図表 72 年代別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）



図表 73 性別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）



図表 74 任用形態別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）

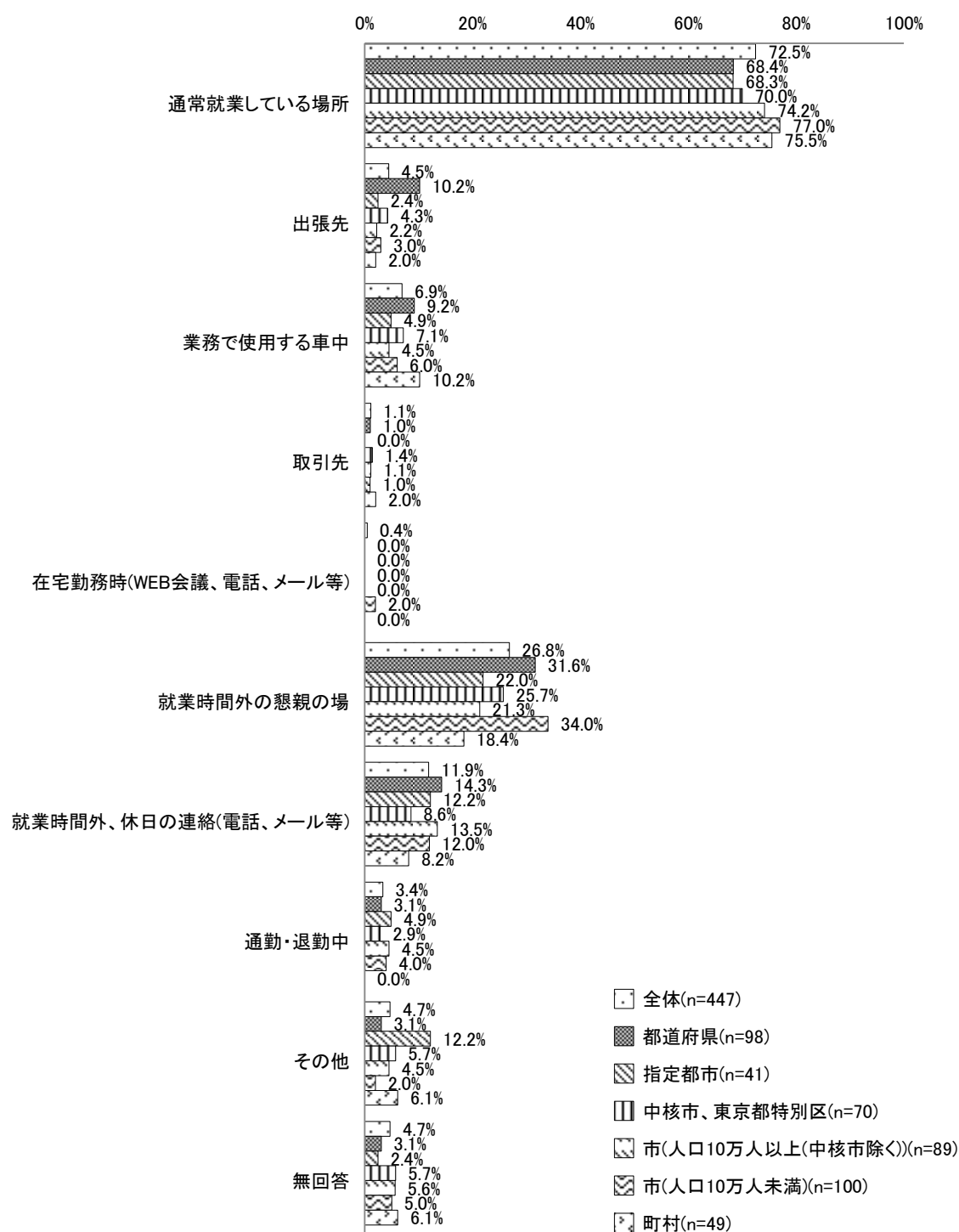


(4) セクシュアルハラスメントを受けた場所

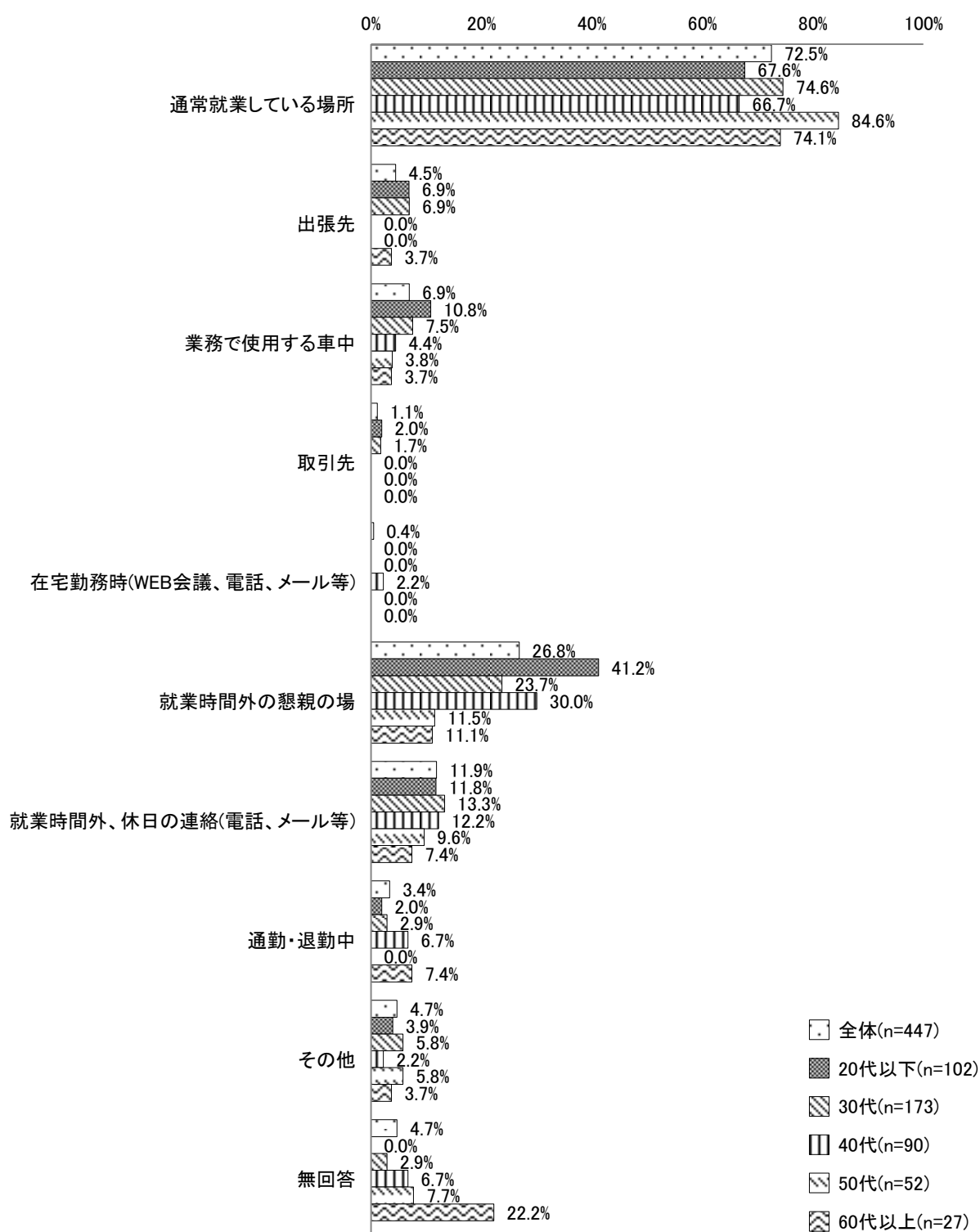
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けた場所をみると、「全体」では、「通常就業している場所」が72.5%でもっとも割合が高く、次いで「就業時間外の懇親の場」が26.8%となっている。

※厚生労働省調査では「通常就業している場所（事務所、店舗、工場等）」が70.8%、「就業時間外の懇親の場」が12.3%（n=503）。

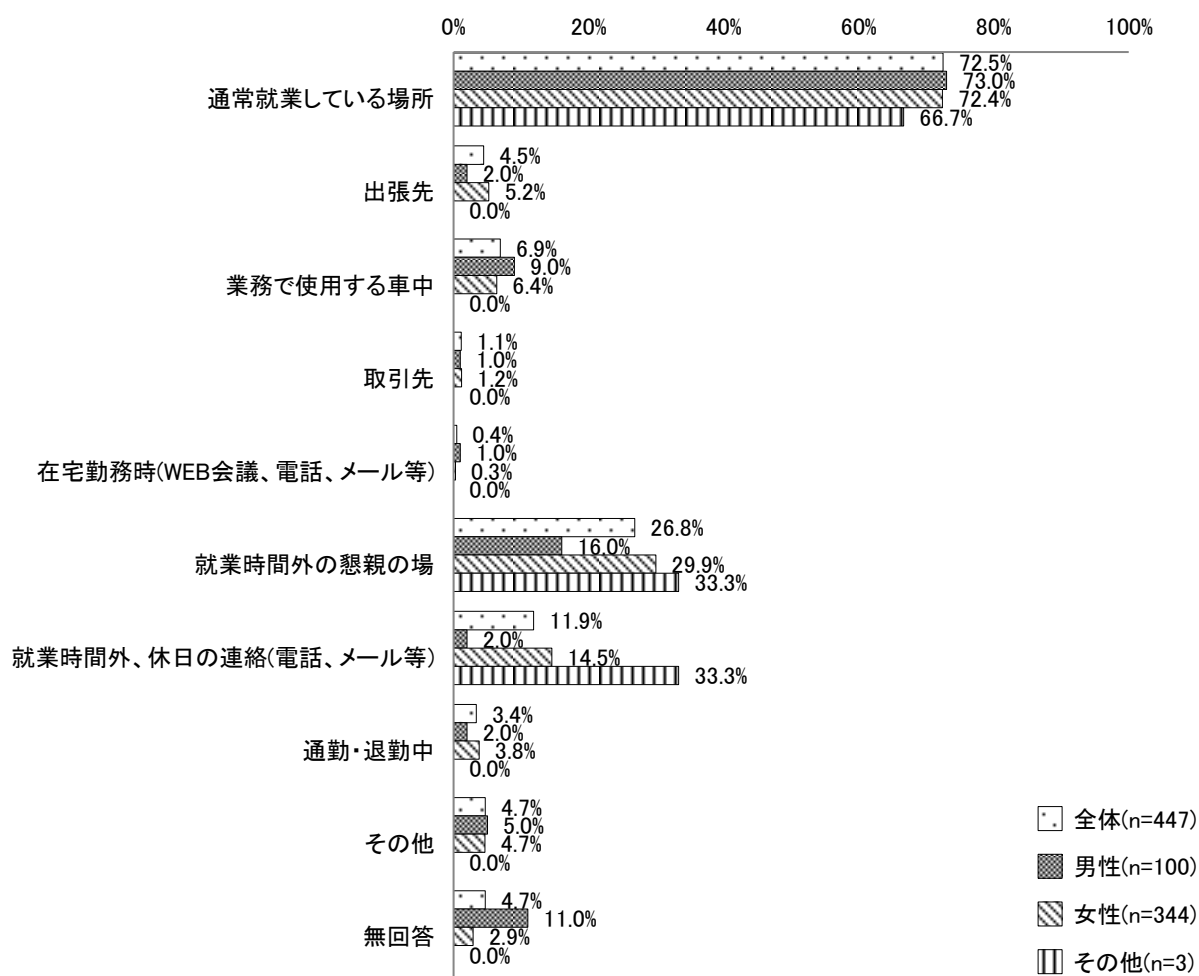
図表 75 団体区分別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）



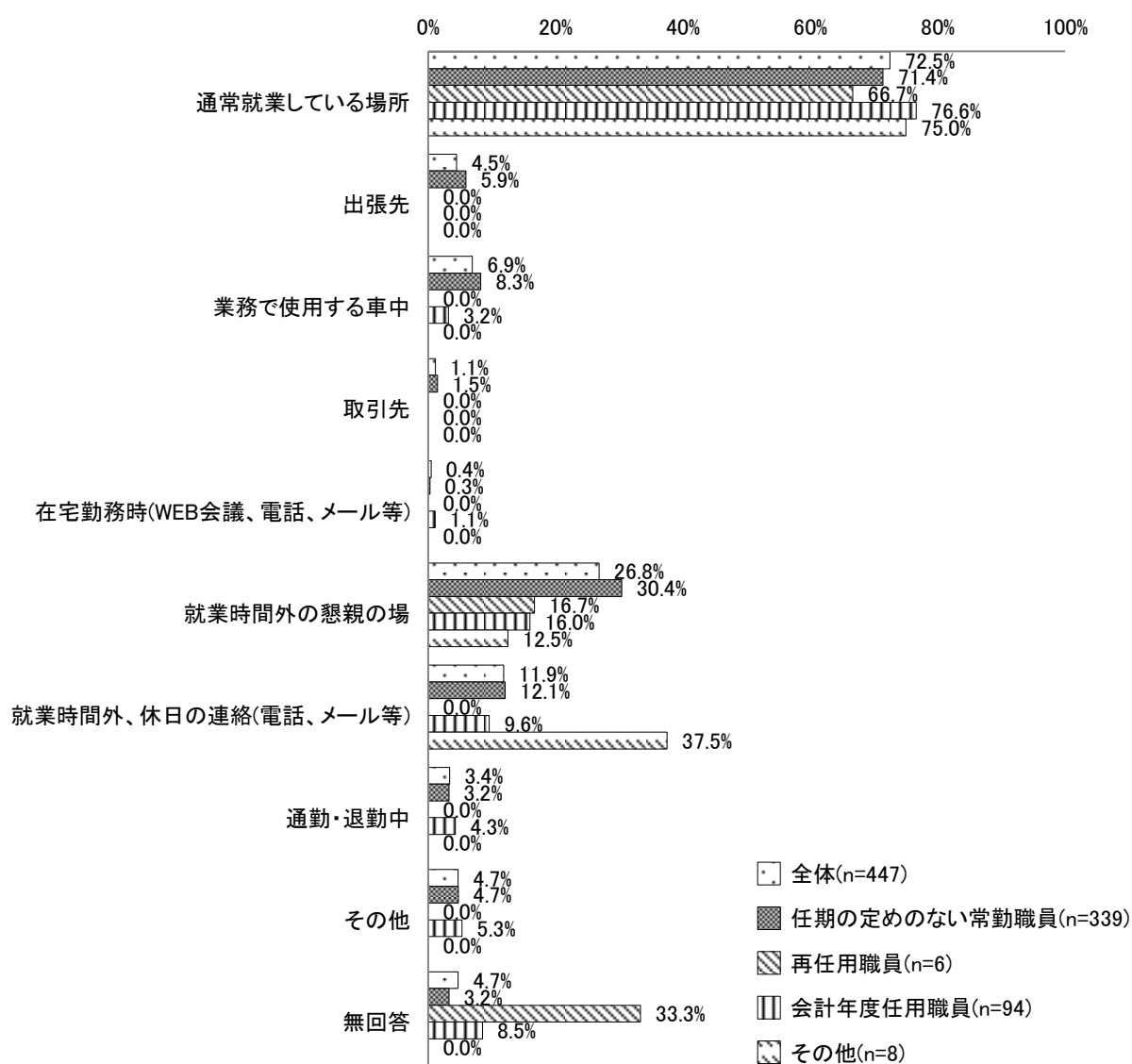
図表 76 年代別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）



図表 77 性別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）



図表 78 任用形態別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）

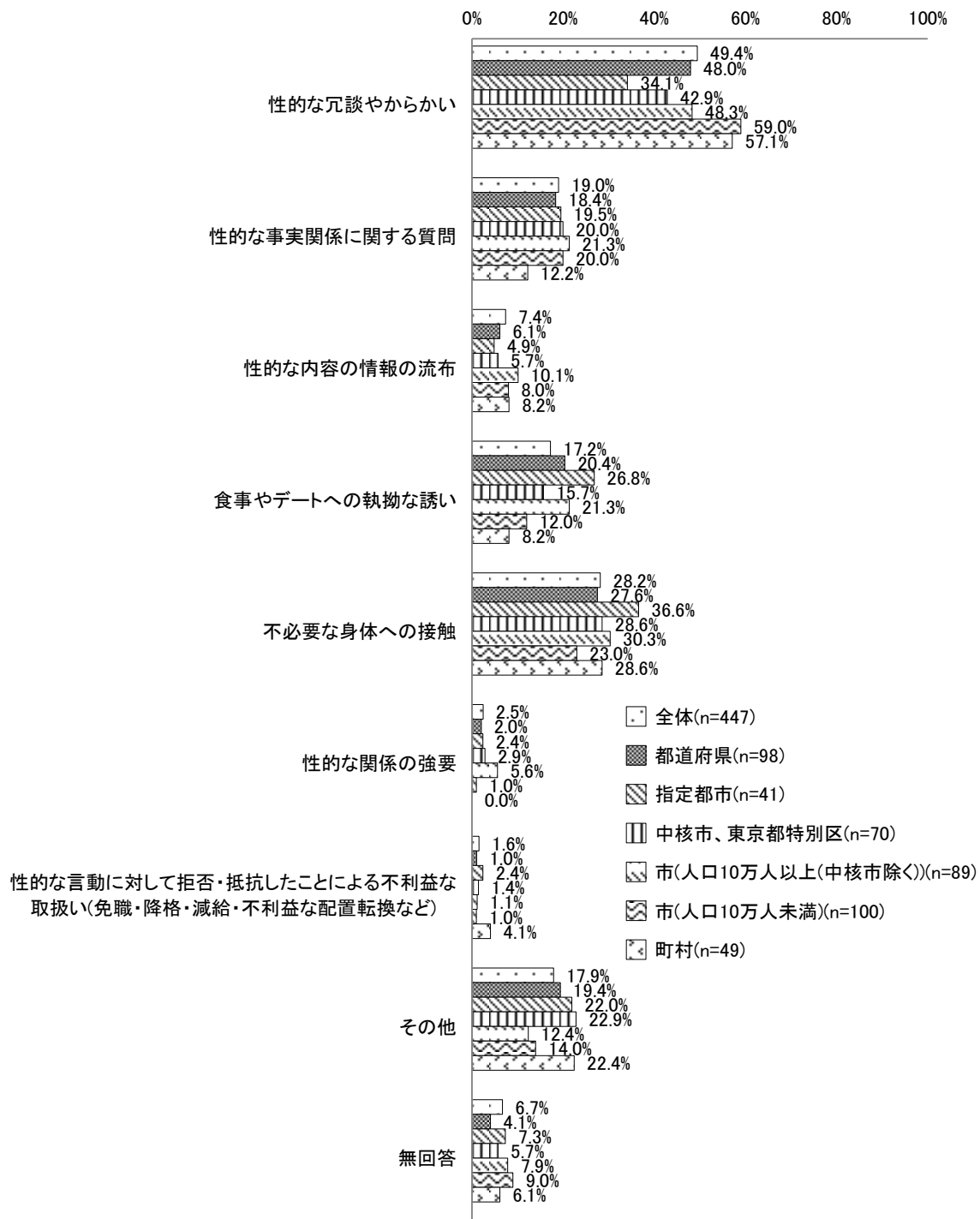


(5) セクシュアルハラスメントの内容

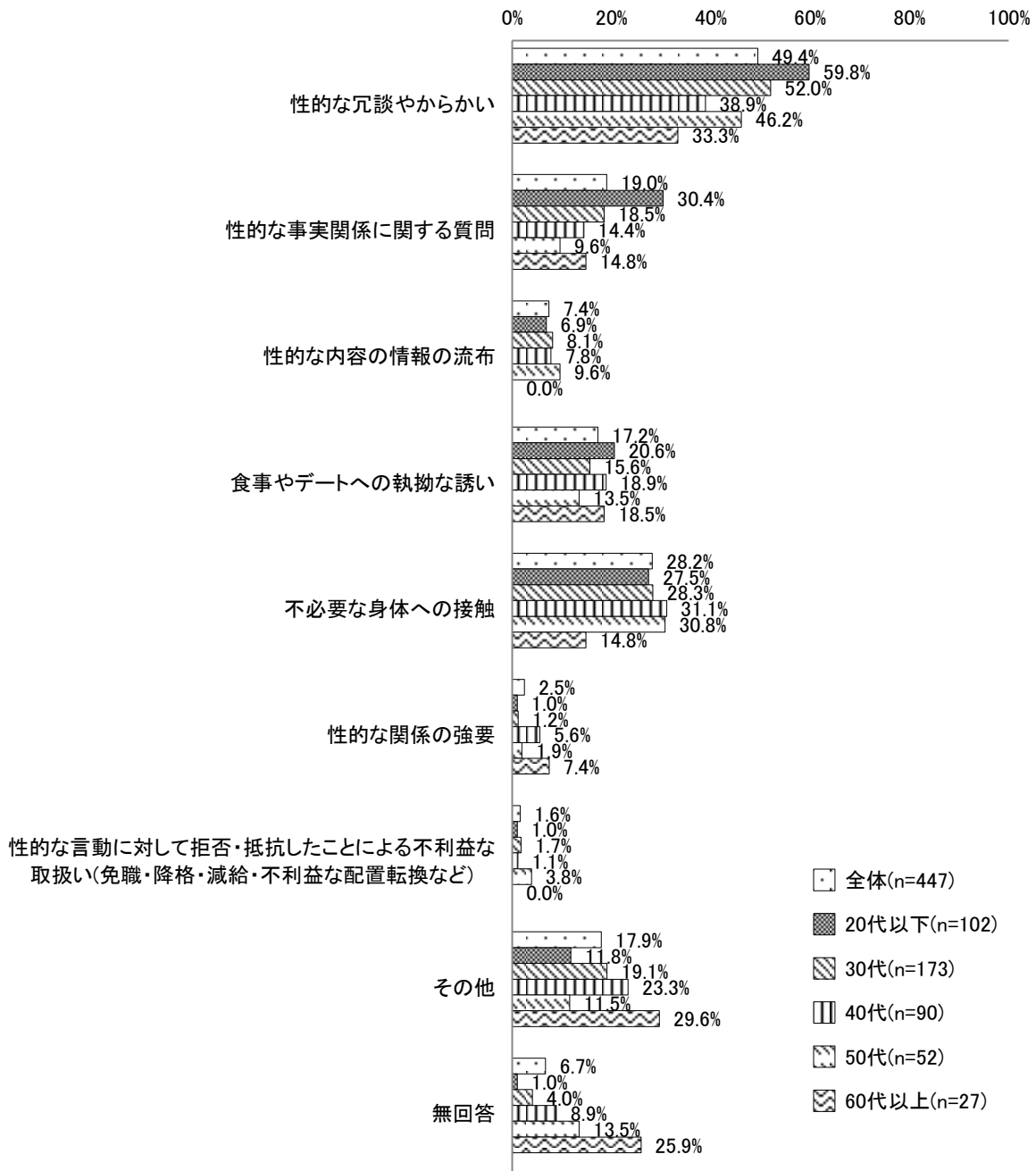
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラの内容をみると、「全体」では、「性的な冗談やからかい」が49.4%でもっとも割合が高く、次いで「不必要な身体への接触」が28.2%となっている。

※厚生労働省調査では「性的な冗談やからかい」が49.7%、「不必要な身体への接触」が26.2% (n=503)。

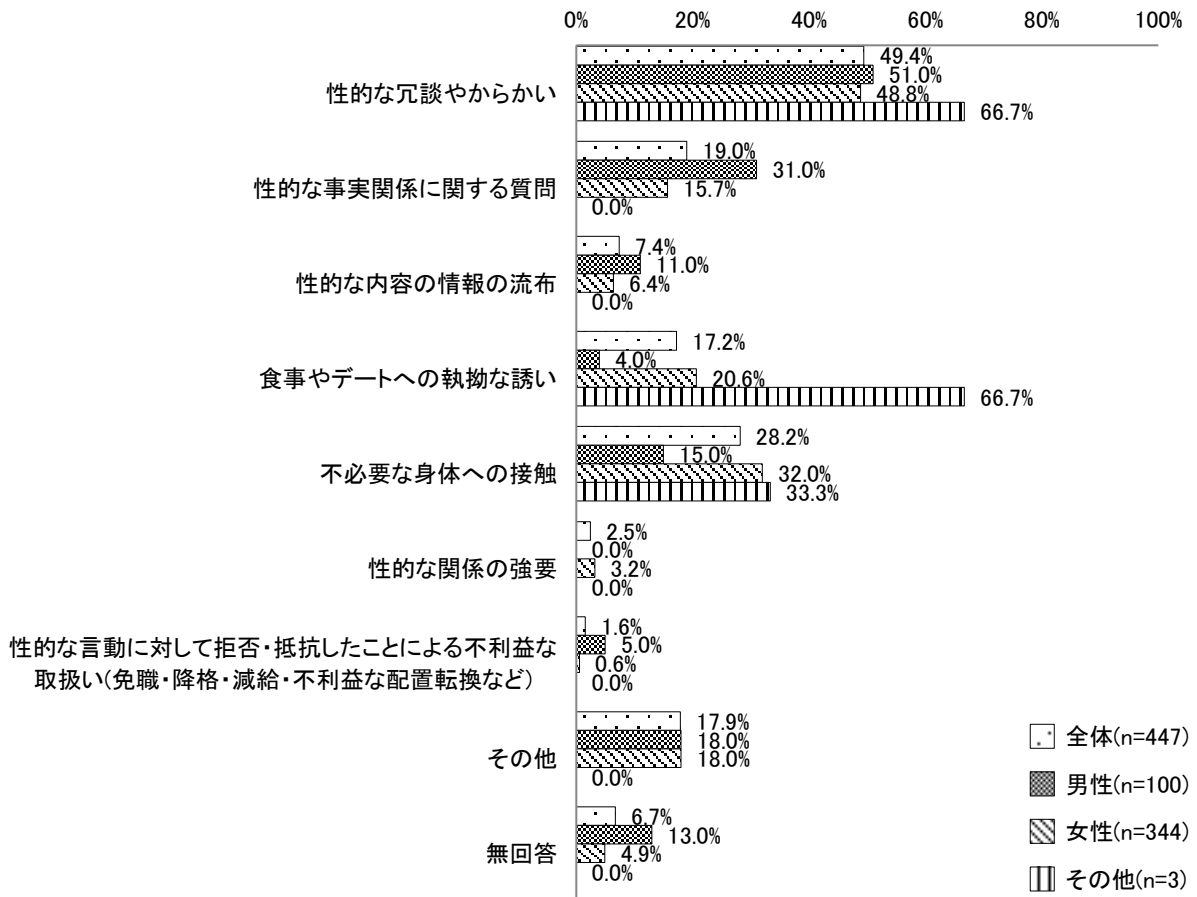
図表 79 団体区分別 セクハラの内容：複数回答 (Q31)



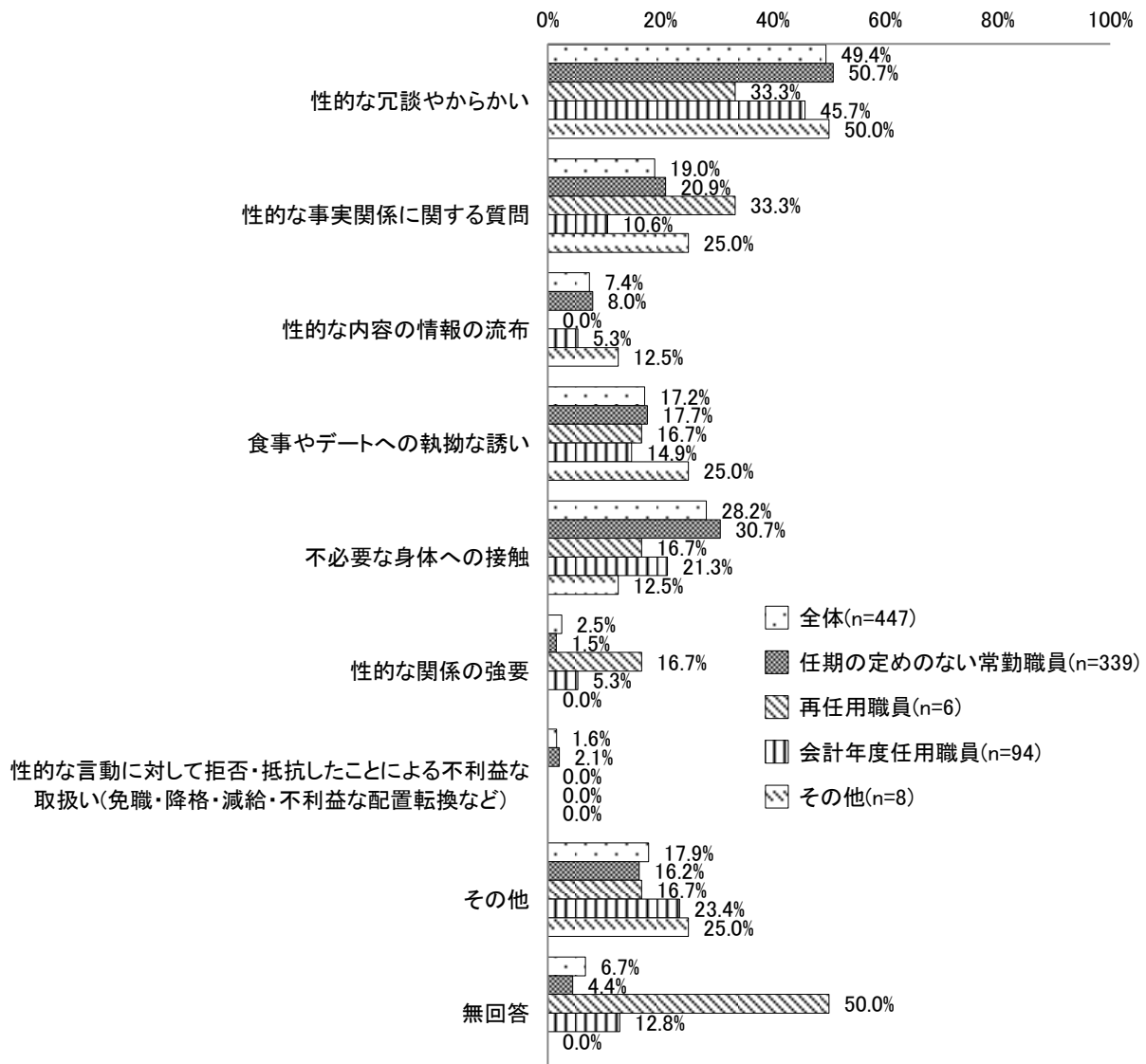
図表 80 年代別 セクハラの内容：複数回答（Q31）



図表 81 性別 セクハラの内容：複数回答（Q31）



図表 82 任用形態別 セクハラの内容：複数回答（Q31）

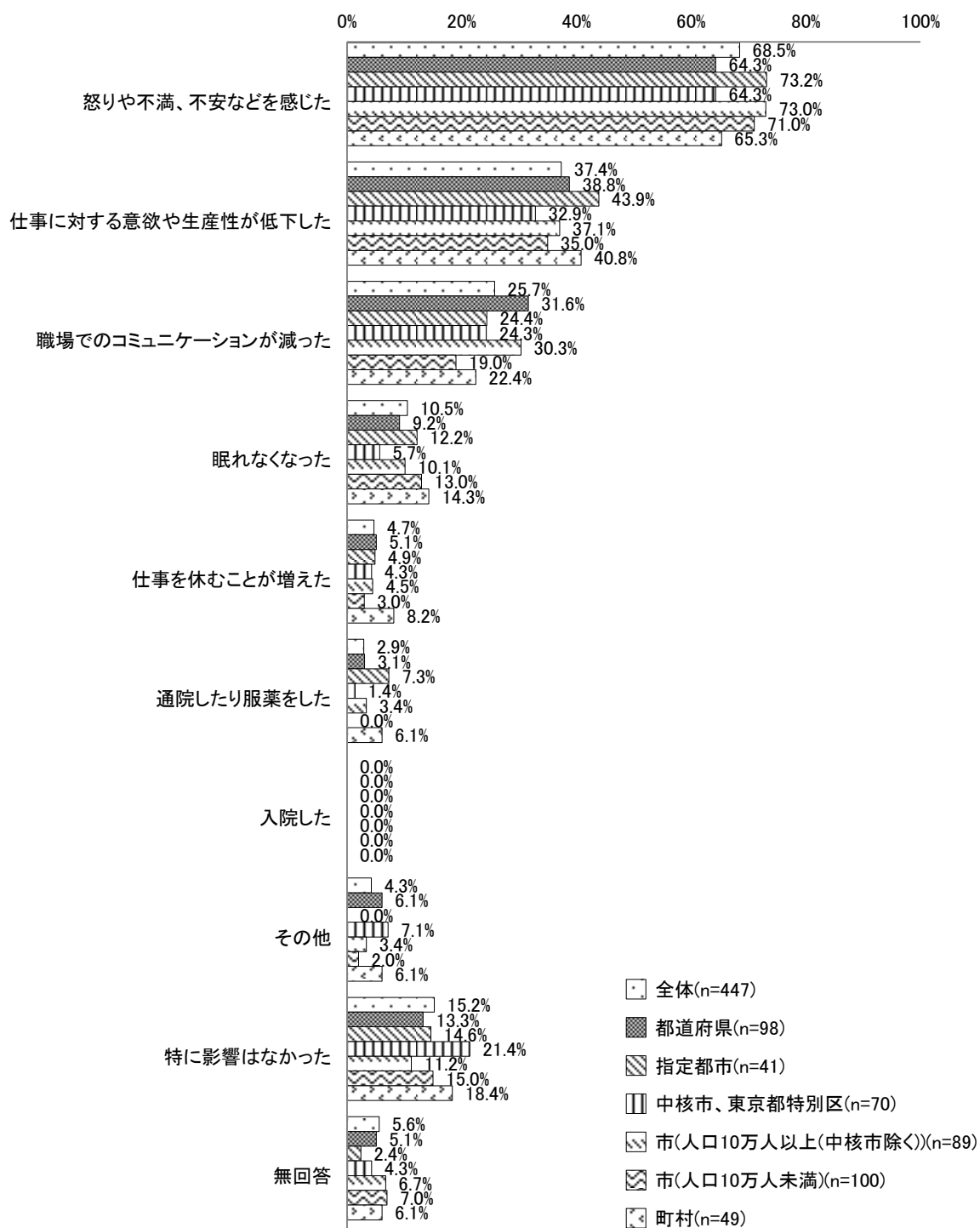


(6) セクシュアルハラスメントを受けたことによる、心身への影響

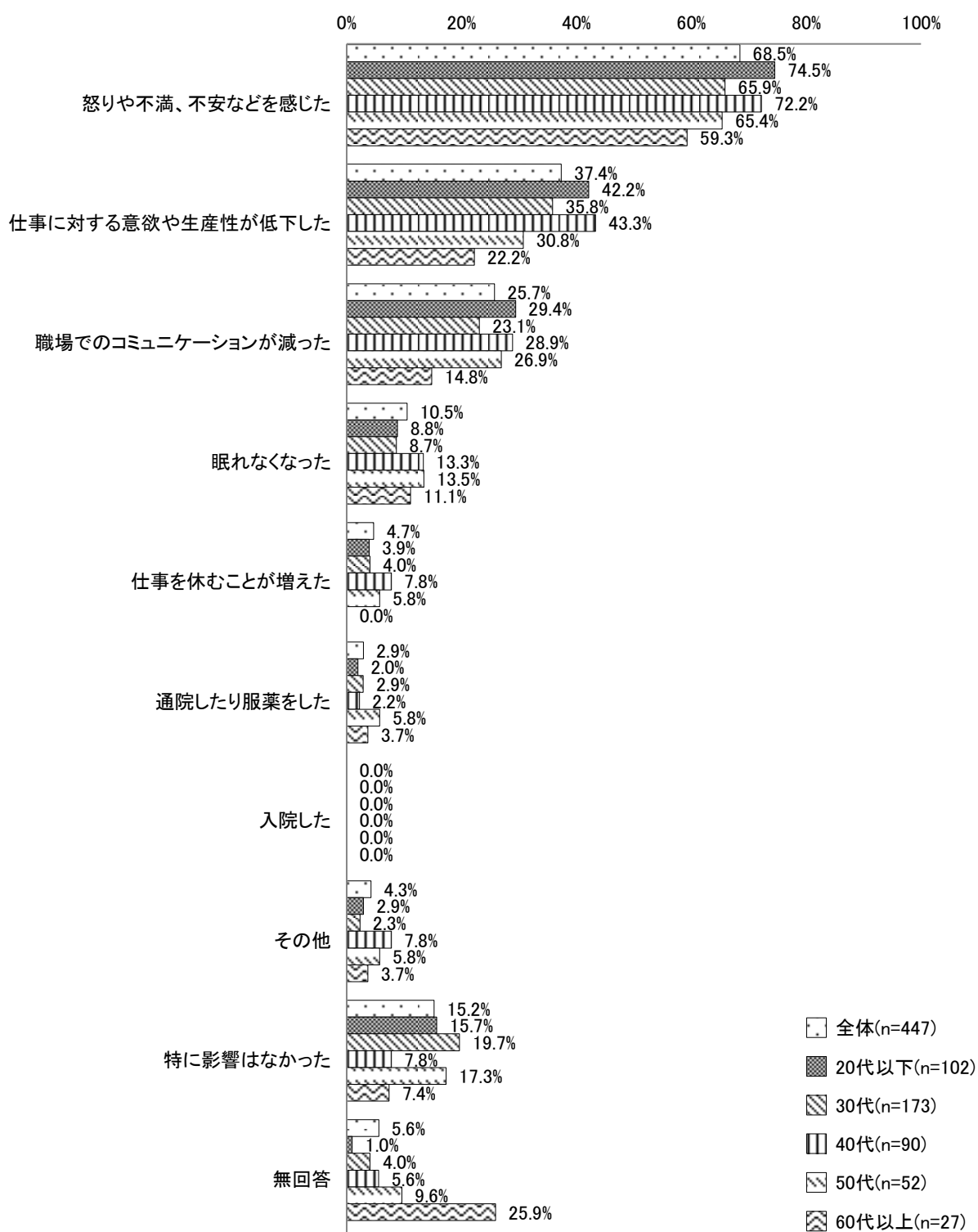
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が68.5%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が37.4%となっている。

※厚生労働省調査では「怒りや不満、不安などを感じた」が48.5%、「仕事に対する意欲が減退した」が33.0% (n=503)。

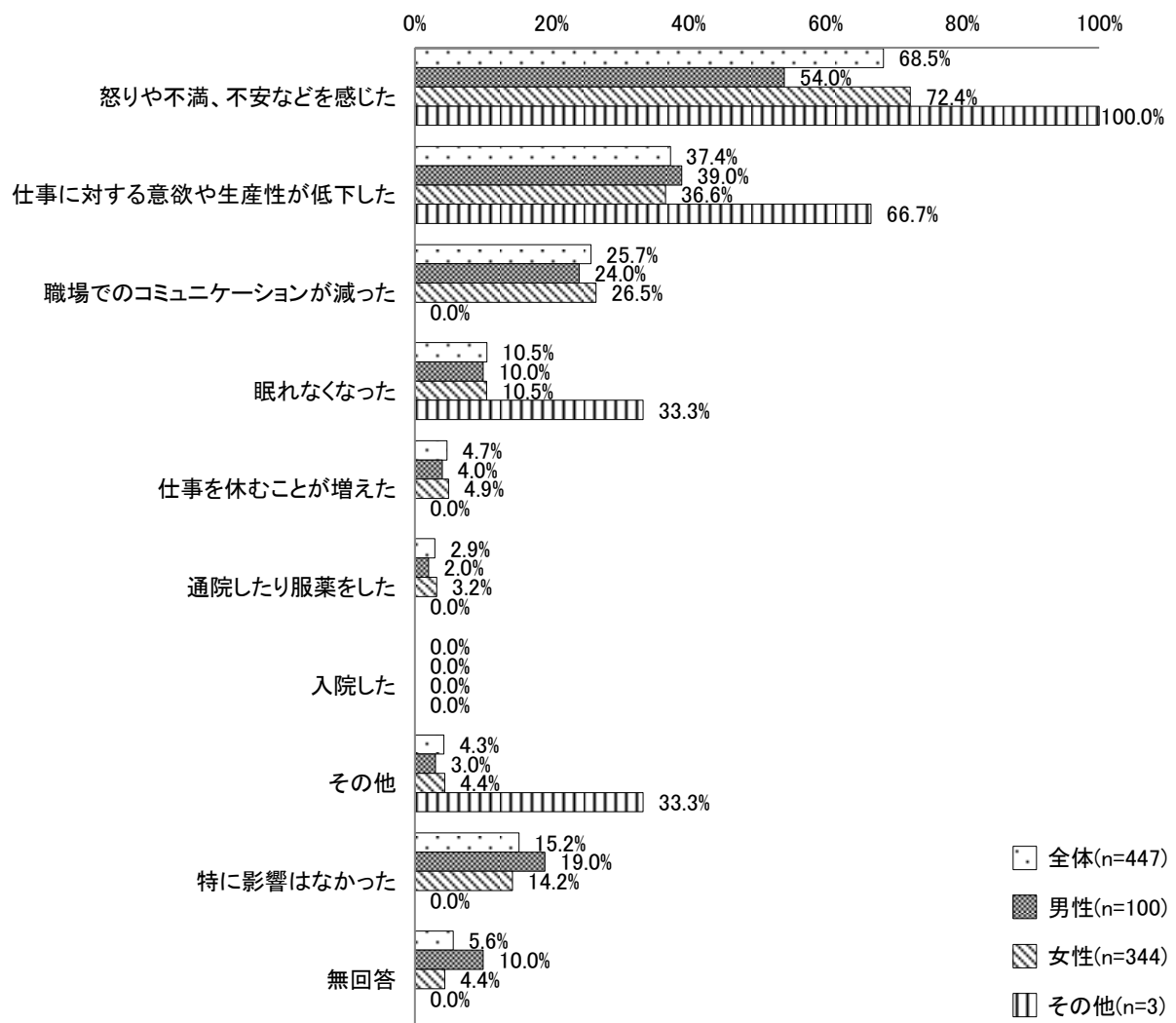
図表 83 団体区分別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答 (Q32)



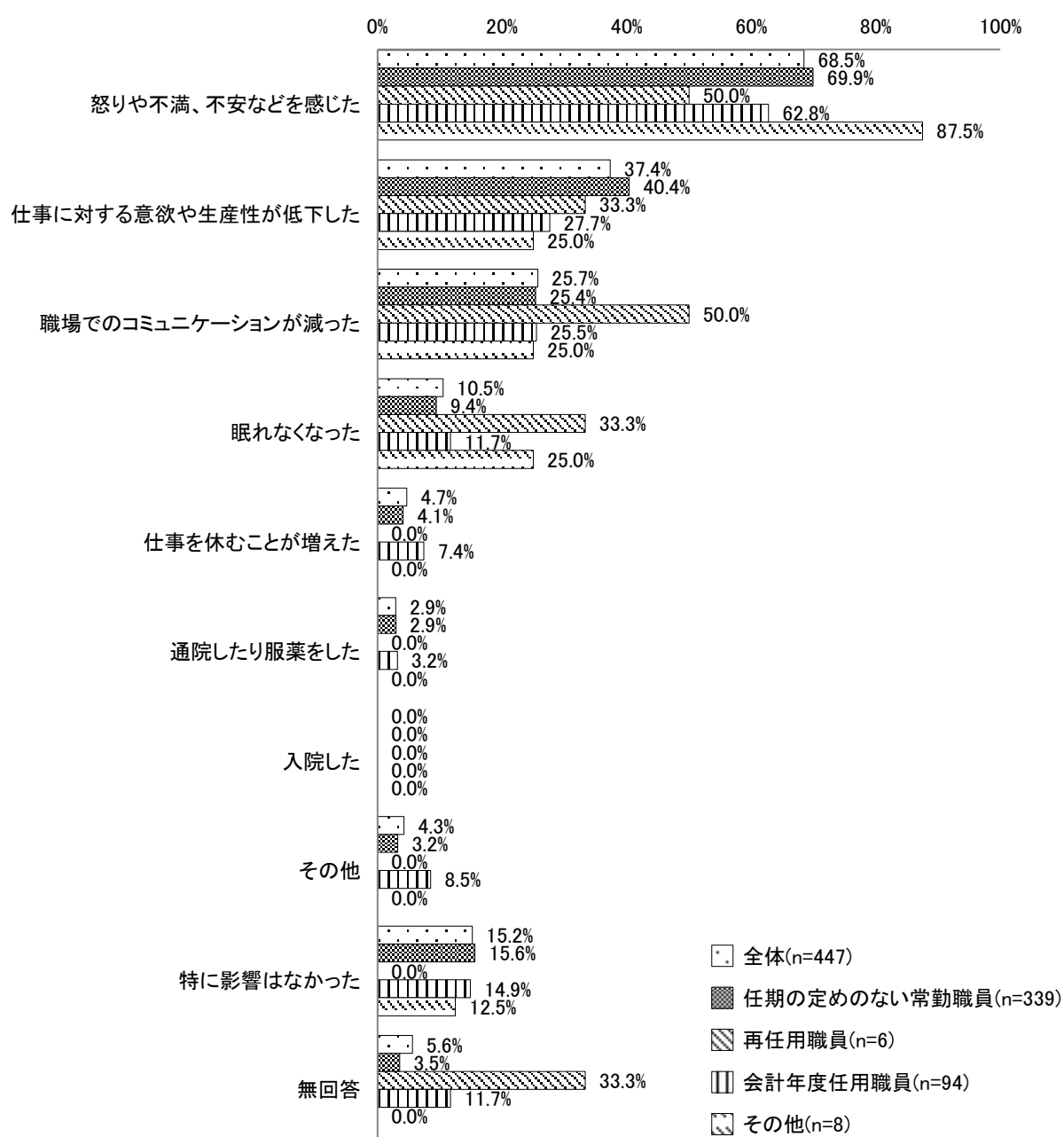
図表 84 年代別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q32）



図表 85 性別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q32）



図表 86 任用形態別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q32）



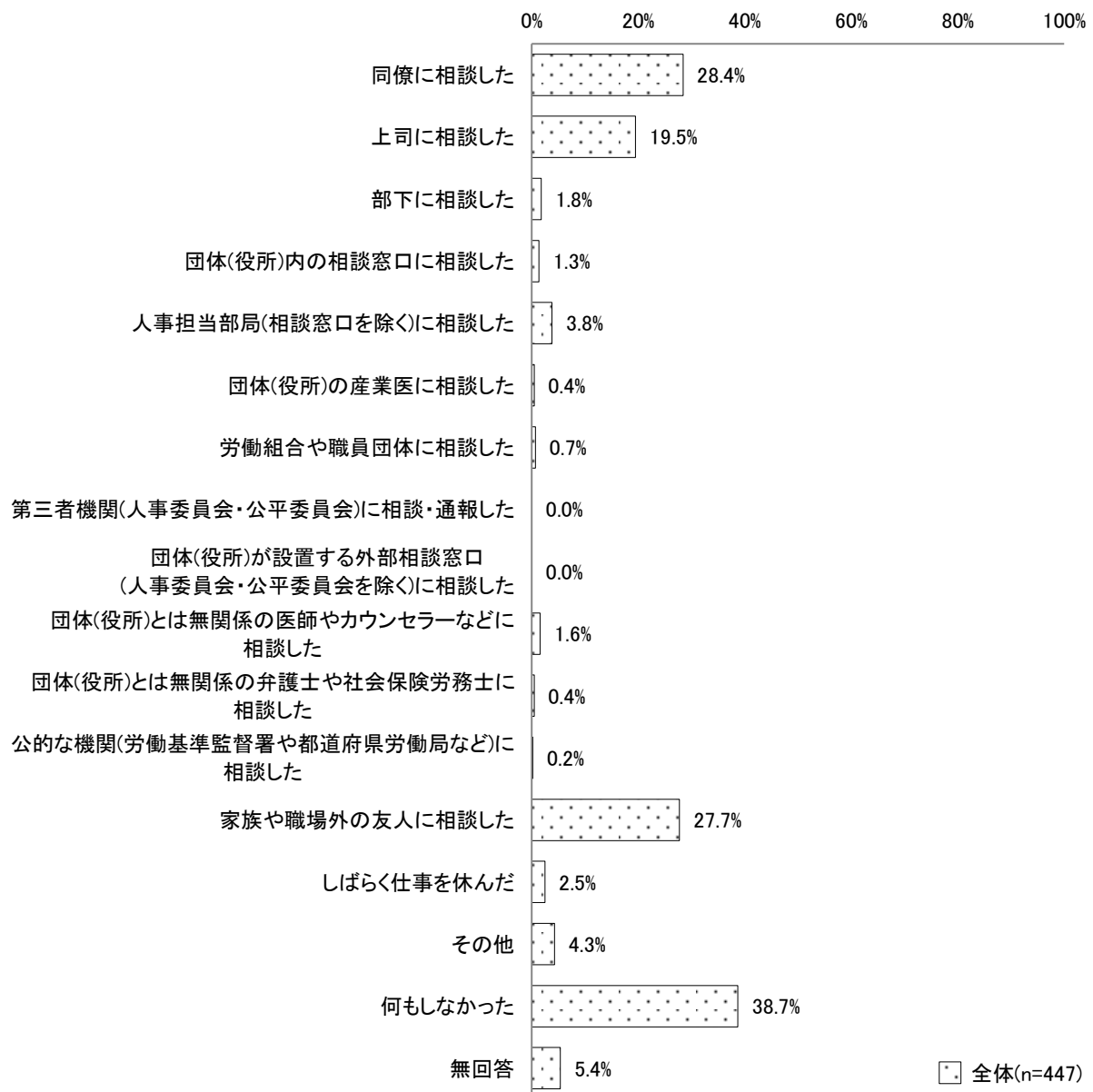
(7) セクシュアルハラスメントを受けた際の対応

①セクシュアルハラスメントを受けて、どのような行動をしたか

過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けて、どのような行動をしたかをみると、「全体」では、「何もしなかった」が38.7%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が28.4%となっている。

※厚生労働省調査では「何もしなかった」が51.7%、「社内の同僚に相談した」が14.7%(n=503)。

図表 87 セクハラを受けて、どのような行動をしたか：複数回答 (Q33)



<団体区分別：数値表>

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部 局(相談窓口 を除く)に相 談した	団体(役所)の 産業医に相 談した	労働組合や 職員団体に 相談した	第三者機関 (人事委員 会・公平委員 会)に相談・ 通報した	団体(役所)が 設置する外 部相談窓口 (人事委員 会・公平委員 会を除く)に 相談した
全体	447	28.4	19.5	1.8	1.3	3.8	0.4	0.7	0.0	0.0
都道府県	98	31.6	22.4	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	0.0	0.0
指定都市	41	24.4	29.3	0.0	2.4	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0
中核市、東京都特別区	70	27.1	18.6	1.4	1.4	4.3	0.0	0.0	0.0	0.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	89	31.5	14.6	1.1	2.2	3.4	1.1	1.1	0.0	0.0
市(人口10万人未満)	100	25.0	14.0	4.0	1.0	4.0	0.0	1.0	0.0	0.0
町村	49	28.6	26.5	2.0	0.0	8.2	0.0	0.0	0.0	0.0

	合 計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4
都道府県	98	2.0	0.0	0.0	27.6	3.1	2.0	38.8	4.1
指定都市	41	2.4	0.0	2.4	26.8	0.0	4.9	36.6	2.4
中核市、東京都特別区	70	2.9	0.0	0.0	32.9	2.9	7.1	35.7	5.7
市(人口10万人以上(中核市除く))	89	1.1	0.0	0.0	25.8	3.4	3.4	37.1	6.7
市(人口10万人未満)	100	0.0	1.0	0.0	26.0	0.0	3.0	46.0	6.0
町村	49	2.0	2.0	0.0	28.6	6.1	8.2	32.7	6.1

<年代別：数値表>

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部 局(相談窓口 を除く)に相 談した	団体(役所)の 産業医に相 談した	労働組合や 職員団体に 相談した	第三者機関 (人事委員 会・公平委員 会)に相談・ 通報した	団体(役所)が 設置する外 部相談窓口 (人事委員 会・公平委員 会を除く)に 相談した
全体	447	28.4	19.5	1.8	1.3	3.8	0.4	0.7	0.0	0.0
20代以下	102	36.3	22.5	2.9	0.0	3.9	0.0	1.0	0.0	0.0
30代	173	28.3	17.9	1.2	1.7	4.6	0.6	0.6	0.0	0.0
40代	90	30.0	23.3	2.2	3.3	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0
50代	52	17.3	15.4	1.9	0.0	3.8	1.9	1.9	0.0	0.0
60代以上	27	18.5	7.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合 計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の 医師やカウンセラーなどに 相談した	団体(役所)とは無関係の 弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関 (労働基準監督署や都道府県労働局 など)に相談した	家族や職場 外の友人に 相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4
20代以下	102	2.0	0.0	0.0	45.1	1.0	2.9	33.3	0.0
30代	173	1.2	0.0	0.0	24.3	2.3	3.5	42.8	3.5
40代	90	0.0	1.1	0.0	27.8	3.3	3.3	36.7	6.7
50代	52	5.8	1.9	0.0	11.5	5.8	7.7	44.2	9.6
60代以上	27	0.0	0.0	3.7	18.5	0.0	7.4	33.3	25.9

<性別：数値表>

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当 局(相談窓 口を除く)に 相談した	団体(役所)の 産業医に相 談した	労働組合や 職員団体に 相談した	第三者機関 (人事委員 会・公平委員 会)に相談・ 通報した	団体(役所)が 設置する外 部相談窓口 (人事委員 会・公平委員 会を除く)に 相談した
全体	447	28.4	19.5	1.8	1.3	3.8	0.4	0.7	0.0	0.0
男性	100	13.0	10.0	1.0	2.0	3.0	1.0	2.0	0.0	0.0
女性	344	33.1	22.1	2.0	0.9	3.8	0.3	0.3	0.0	0.0
その他	3	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4	
男性	100	3.0	0.0	1.0	10.0	1.0	3.0	58.0	11.0	
女性	344	1.2	0.6	0.0	32.6	2.9	4.7	33.1	3.8	
その他	3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	

<任用形態別：数値表>

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当 局(相談窓 口を除く)に 相談した	団体(役所)の 産業医に相 談した	労働組合や 職員団体に 相談した	第三者機関 (人事委員 会・公平委員 会)に相談・ 通報した	団体(役所)が 設置する外 部相談窓口 (人事委員 会・公平委員 会を除く)に 相談した
全体	447	28.4	19.5	1.8	1.3	3.8	0.4	0.7	0.0	0.0
任期の定めのない常勤職員	339	28.3	19.8	2.4	1.8	4.7	0.6	0.9	0.0	0.0
再任用職員	6	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
会計年度任用職員	94	30.9	19.1	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
その他	8	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合 計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)と は無関係の 医師やカウ ンセラーなど に相談した	団体(役所)と は無関係の 弁護士や社 会保険労務 士に相談した	公的な機関 (労働基準監 督署や都道 府県労働局 など)に相談 した	家族や職場 外の友人に 相談した	しばらく仕事 を休んだ	その他	何もしなかつ た	無回答
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4
任期の定めのない常勤職員	339	1.5	0.6	0.3	28.9	2.1	3.2	39.8	3.2
再任用職員	6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	33.3
会計年度任用職員	94	2.1	0.0	0.0	24.5	4.3	8.5	33.0	11.7
その他	8	0.0	0.0	0.0	37.5	0.0	0.0	50.0	0.0

<職場によるセクハラの認識状況（Q35）別：数値表>

	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当 局(相談窓 口を除く)に 相談した	団体(役所)の 産業医に相 談した	労働組合や 職員団体に 相談した	第三者機関 (人事委員 会・公平委員 会)に相談・ 通報した	団体(役所)が 設置する外 部相談窓口 (人事委員 会・公平委員 会を除く)に 相談した
全体	447	28.4	19.5	1.8	1.3	3.8	0.4	0.7	0.0	0.0
認識していた	83	43.4	54.2	4.8	2.4	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0
認識していなかった	327	26.9	12.8	0.9	1.2	2.1	0.6	0.9	0.0	0.0

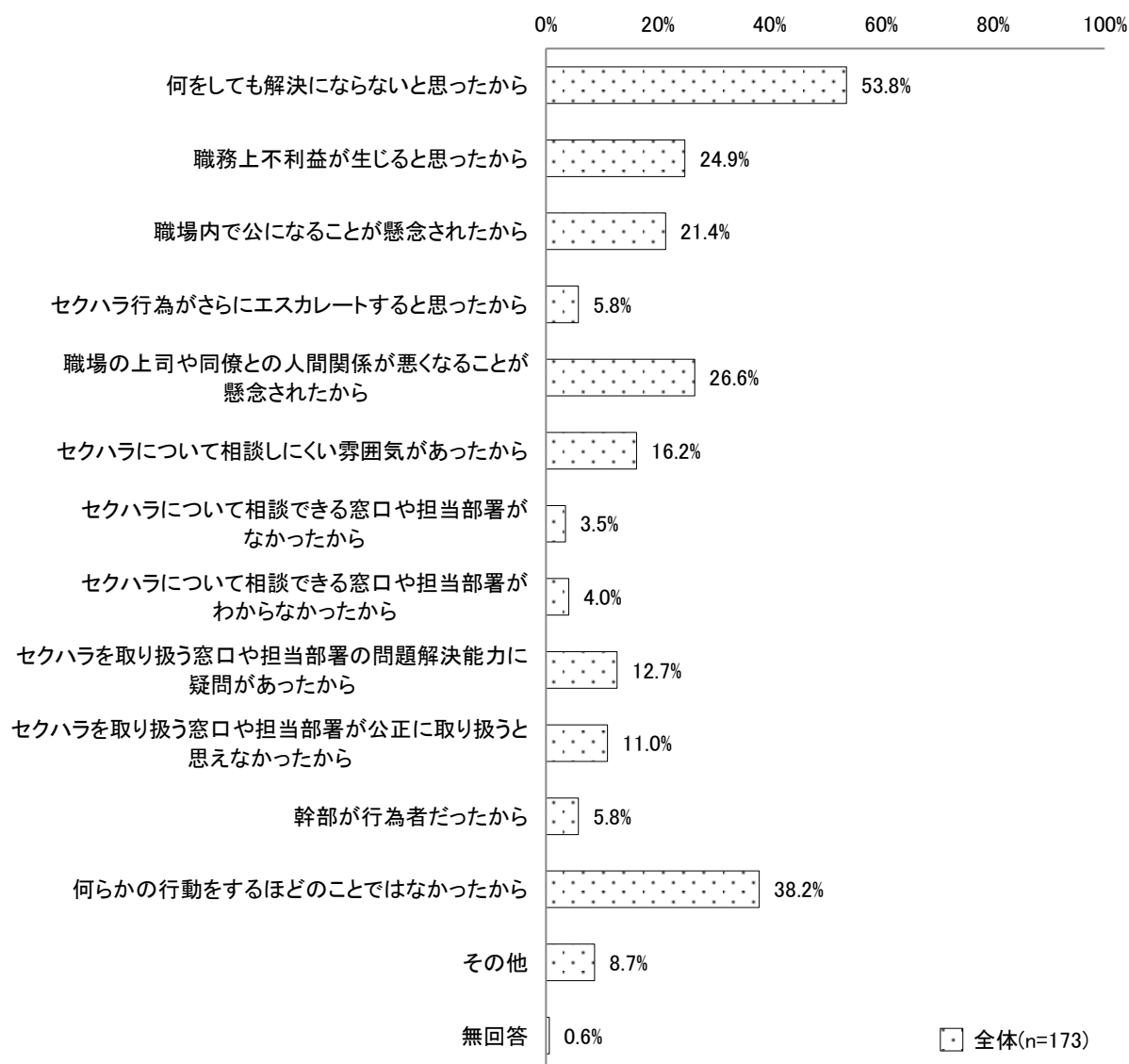
	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)と は無関係の 医師やカウ ンセラーなどに 相談した	団体(役所)と は無関係の 弁護士や社 会保険労務 士に相談した	公的な機関 (労働基準監 督署や都道 府県労働局 など)に相談 した	家族や職場 外の友人に 相談した	しばらく仕事 を休んだ	その他	何もしなかつ た	無回答
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4
認識していた	83	2.4	0.0	0.0	33.7	6.0	6.0	20.5	0.0
認識していなかった	327	1.5	0.6	0.3	28.1	1.8	4.0	45.6	0.3

②セクシュアルハラスメントを受けて、何もしなかった理由

セクハラを受けて何もしなかった者について、その理由をみると、「全体」では、「何をしても解決にならないと思ったから」が53.8%でもっとも割合が高く、次いで「何らかの行動をするほどのことではなかったから」が38.2%となっている。

※厚生労働省調査では、「何をしても解決にならないと思ったから」が52.7%、「何らかの行動をするほどのことではなかったから」が31.5%（n=260）。

図表 88 セクハラを受けて、何もしなかった理由：複数回答（Q34）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念されたか ら	セクハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上 司や同僚との 人間関係が悪 くなること が懸念され たから	セクハラに ついて相談し にくい雰囲 気があった から	セクハラに ついて相談で きる窓口や 担当部署が なかったか ら
全体	173	53.8	24.9	21.4	5.8	26.6	16.2	3.5
都道府県	38	47.4	28.9	23.7	5.3	23.7	23.7	0.0
指定都市	15	66.7	26.7	26.7	20.0	33.3	26.7	13.3
中核市、東京都特別区	25	56.0	24.0	32.0	0.0	32.0	12.0	4.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	33	57.6	24.2	15.2	6.1	24.2	15.2	3.0
市(人口10万人未満)	46	47.8	17.4	15.2	4.3	19.6	10.9	2.2
町村	16	62.5	37.5	25.0	6.3	43.8	12.5	6.3

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		セクハラに ついて相談で きる窓口や 担当部署が なかったか ら	セクハラを 取り扱う窓 口や担当部 署の問題解 決能力に疑 問があった から	セクハラを 取り扱う窓 口や担当部 署が公正に 取り扱うと 思えなかつ たから	幹部が行為 者だったか ら	何らかの行 動をするほ どではな かったから	その他	無回答
全体	173	4.0	12.7	11.0	5.8	38.2	8.7	0.6
都道府県	38	7.9	10.5	13.2	5.3	50.0	7.9	0.0
指定都市	15	0.0	20.0	6.7	6.7	40.0	6.7	0.0
中核市、東京都特別区	25	4.0	16.0	16.0	8.0	40.0	8.0	0.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	33	3.0	15.2	9.1	3.0	27.3	15.2	0.0
市(人口10万人未満)	46	4.3	8.7	8.7	4.3	39.1	8.7	2.2
町村	16	0.0	12.5	12.5	12.5	25.0	0.0	0.0

<年代別：数値表>

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念されたか ら	セクハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上 司や同僚との 人間関係が悪 くなること が懸念され たから	セクハラに ついて相談し にくい雰囲 気があった から	セクハラに ついて相談で きる窓口や 担当部署が なかったか ら
全体	173	53.8	24.9	21.4	5.8	26.6	16.2	3.5
20代以下	34	44.1	20.6	11.8	2.9	8.8	8.8	0.0
30代	74	52.7	24.3	20.3	4.1	27.0	18.9	4.1
40代	33	48.5	24.2	30.3	6.1	33.3	9.1	3.0
50代	23	78.3	26.1	21.7	8.7	39.1	26.1	8.7
60代以上	9	55.6	44.4	33.3	22.2	33.3	22.2	0.0

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		セクハラに ついて相談で きる窓口や 担当部署が なかったか ら	セクハラを 取り扱う窓 口や担当部 署の問題解 決能力に疑 問があった から	セクハラを 取り扱う窓 口や担当部 署が公正に 取り扱うと 思えなかつ たから	幹部が行為 者だったか ら	何らかの行 動をするほ どではな かったから	その他	無回答
全体	173	4.0	12.7	11.0	5.8	38.2	8.7	0.6
20代以下	34	2.9	5.9	2.9	2.9	47.1	11.8	0.0
30代	74	4.1	17.6	14.9	5.4	44.6	6.8	0.0
40代	33	3.0	12.1	12.1	3.0	24.2	12.1	3.0
50代	23	8.7	13.0	13.0	17.4	39.1	0.0	0.0
60代以上	9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0

<性別：数値表>

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念されたか ら	セクハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との人 間関係が悪く なることが懸 念されたから	セクハラにつ いて相談しに くい雰囲気 があったから	セクハラにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから
全体	173	53.8	24.9	21.4	5.8	26.6	16.2	3.5
男性	58	51.7	24.1	17.2	8.6	17.2	13.8	6.9
女性	114	54.4	25.4	23.7	4.4	31.6	17.5	1.8
その他	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		セクハラにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	セクハラを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	セクハラを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	173	4.0	12.7	11.0	5.8	38.2	8.7	0.6
男性	58	3.4	13.8	12.1	6.9	37.9	12.1	1.7
女性	114	4.4	12.3	10.5	5.3	38.6	7.0	0.0
その他	1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	職場内で公 になることが 懸念されたか ら	セクハラ行為 がさらにエス カレートする と思ったから	職場の上司 や同僚との人 間関係が悪く なることが懸 念されたから	セクハラにつ いて相談しに くい雰囲気 があったから	セクハラにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから
全体	173	53.8	24.9	21.4	5.8	26.6	16.2	3.5
任期の定めのない常勤職員	135	51.9	21.5	19.3	5.2	24.4	15.6	3.7
再任用職員	3	100.0	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0
会計年度任用職員	31	54.8	41.9	32.3	6.5	38.7	19.4	3.2
その他	4	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q34 セクハラを受けて、何もしなかった理由						
		セクハラにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	セクハラを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから	セクハラを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	幹部が行為 者だったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	173	4.0	12.7	11.0	5.8	38.2	8.7	0.6
任期の定めのない常勤職員	135	3.7	14.1	11.1	5.9	43.7	6.7	0.7
再任用職員	3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
会計年度任用職員	31	6.5	9.7	12.9	6.5	22.6	16.1	0.0
その他	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0

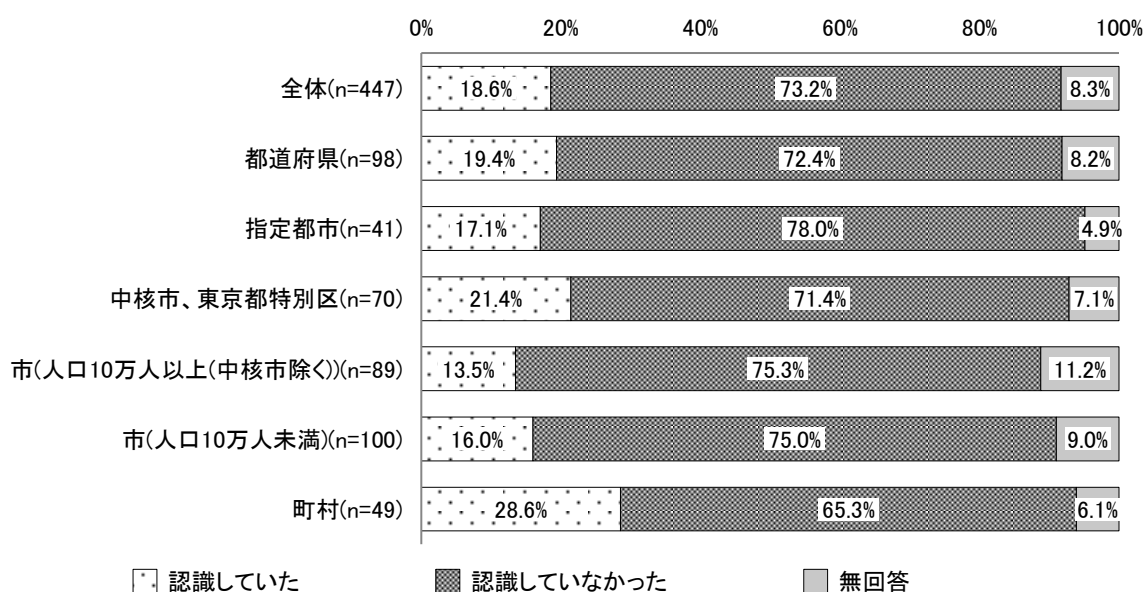
（８）職場によるセクシュアルハラスメントへの対応

①職場は、相談・通報や報告等によって、回答者がセクシュアルハラスメントを受けていることを認識していたか

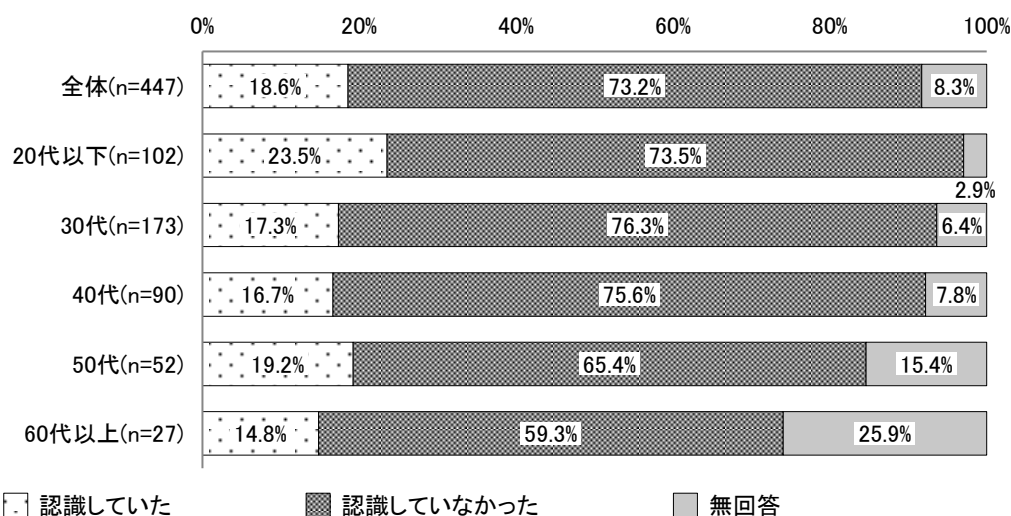
過去３年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がセクハラを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では「認識していなかった」が73.2%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が76.1%（n=503）。

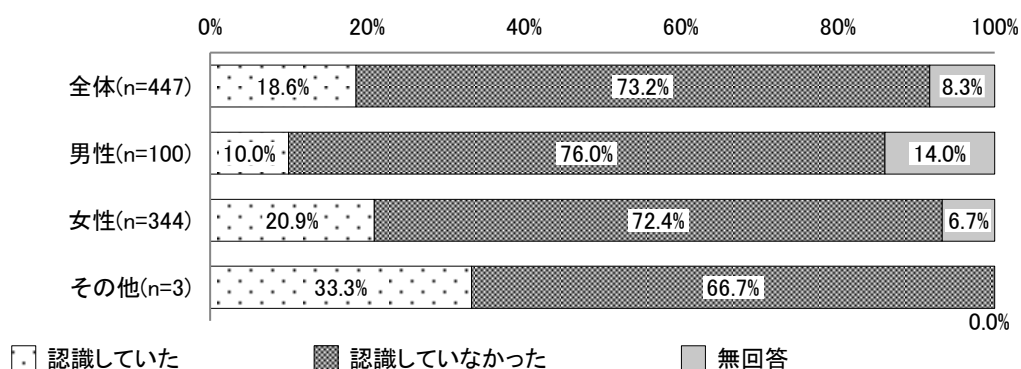
図表 89 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）



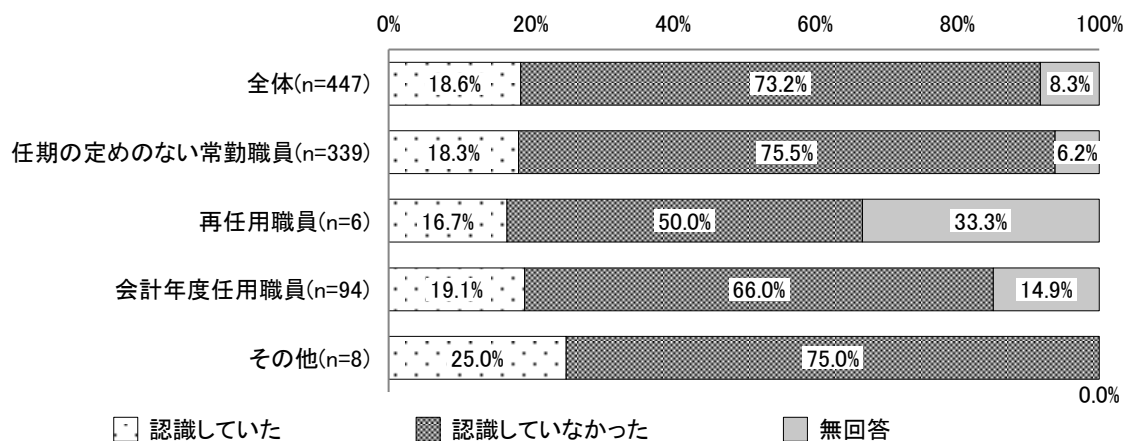
図表 90 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）



図表 91 性別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）



図表 92 任用形態別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）

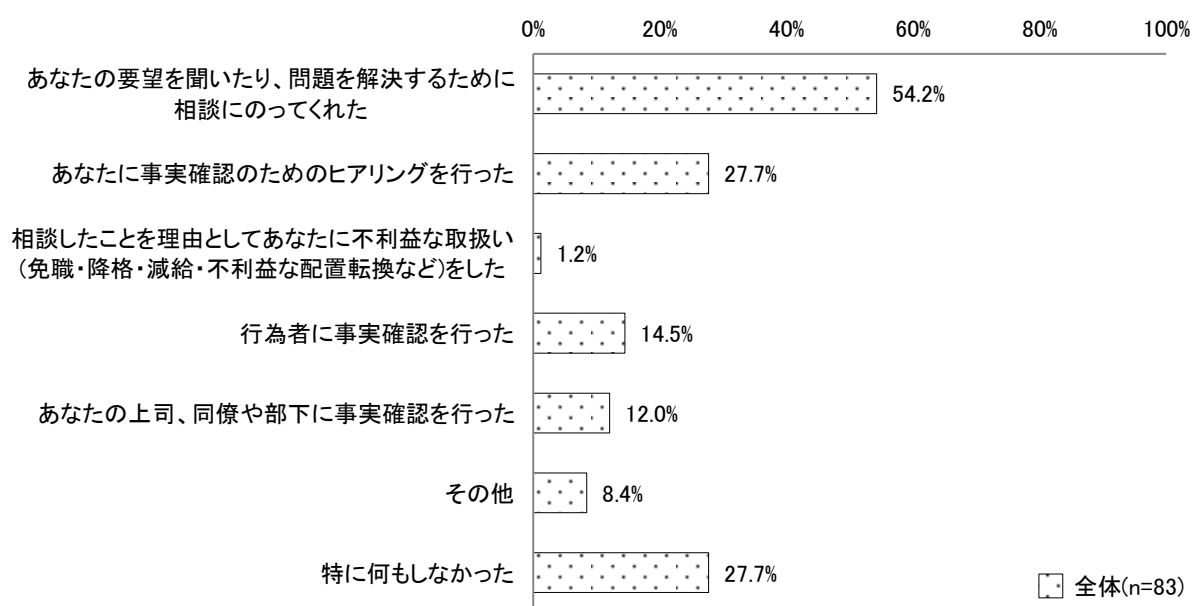


②職場は、回答者がセクシュアルハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか

セクハラを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が54.2%でもっとも割合が高く、次いで「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」「特に何もしなかった」が27.7%となっている。

※厚生労働省調査では「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が25.8%、「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」が17.5%、「特に何もしなかった」が42.5%（n=120）。

図表 93 職場は、回答者がセクハラを受けていることを知った後で、
どのような対応をしたか：複数回答（Q36）

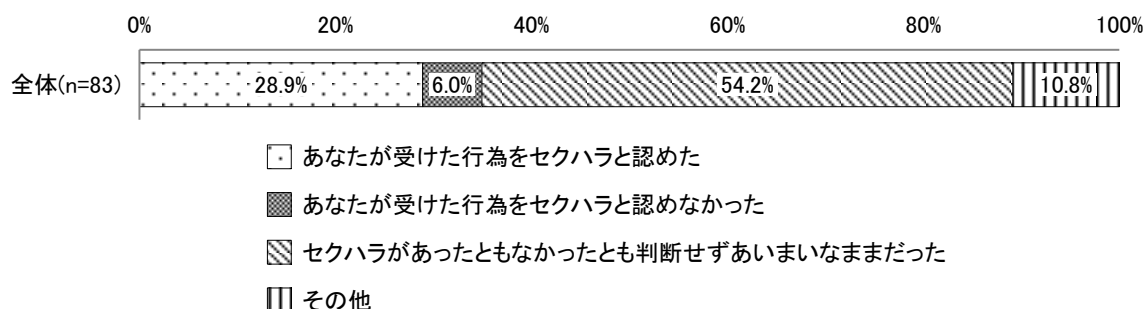


③職場は、回答者が受けた行為について、セクシュアルハラスメントだと認めたか

セクハラを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、回答者が受けた行為を職場がセクハラだと認めたかどうかをみると、「全体」では、「あなたが受けた行為をセクハラと認めた」が28.9%となっている。

※厚生労働省調査では「あなたが受けた行為をセクハラと認めた」が30.0%（n=120）。

図表 94 職場は、回答者が受けた行為について、セクハラだと認めたか：単数回答（Q37）



④職場は、回答者がセクシュアルハラスメントを受けていると認めた後、どのような対応をしたか²

回答者が受けた行為を職場がセクハラだと認めたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」(n=24)では、「何もしなかった」が37.5%でもっとも割合が高く、次いで「行為者に謝罪させた」が25.0%となっている。

※厚生労働省調査では「何もしなかった」が16.7%、「行為者に謝罪させた」が16.7%(n=36)。

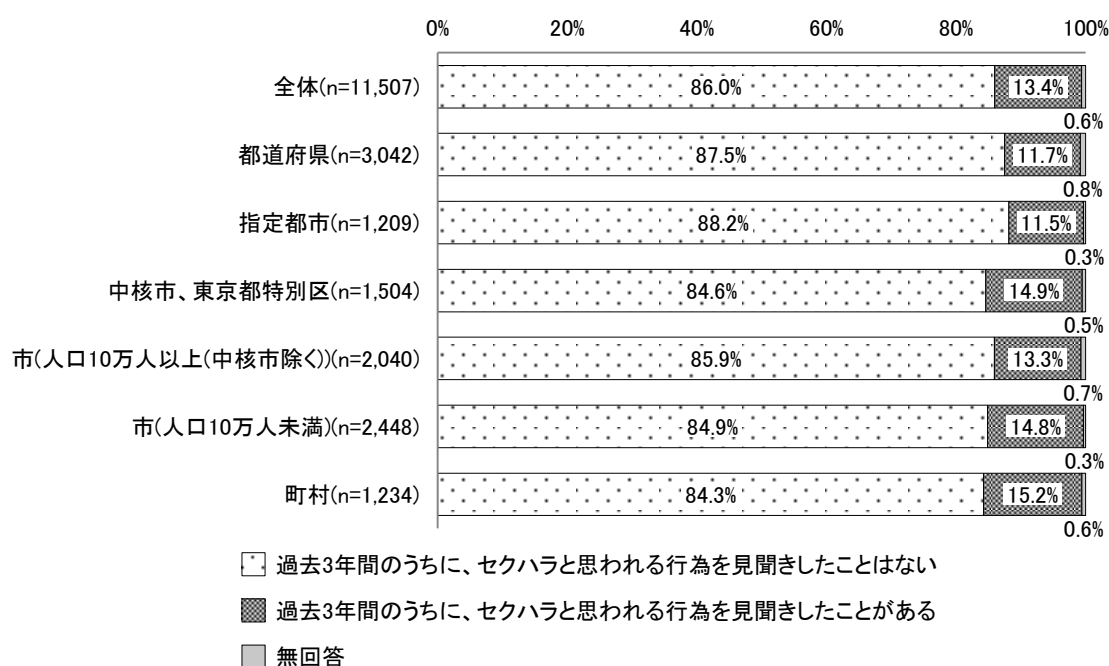
² n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

(9) セクシュアルハラスメントを見聞きした経験

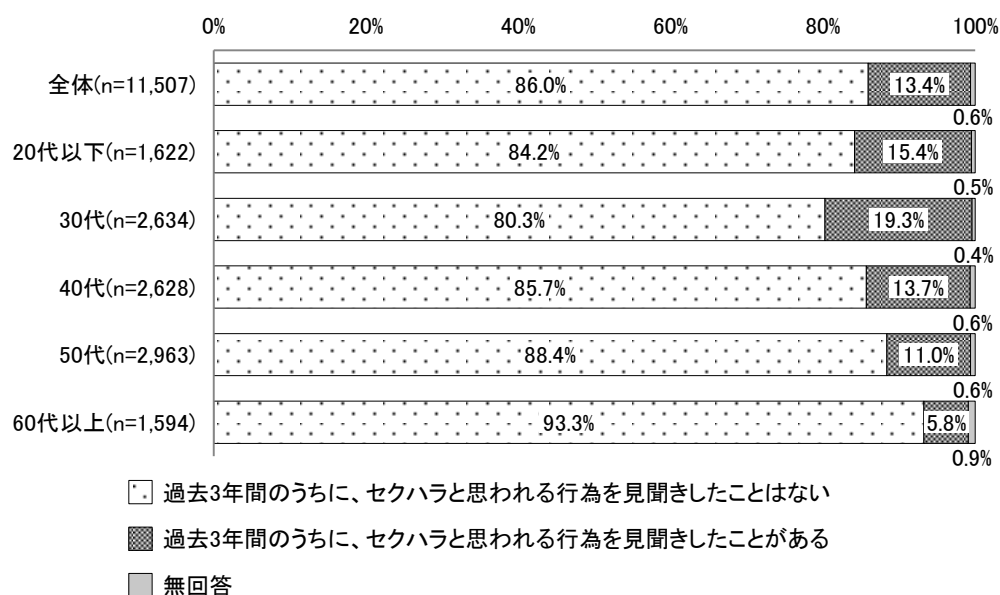
①現在の団体で、他の職員がセクシュアルハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか

現在の団体で、他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、セクハラと思われる行為を見聞きしたことがある」が13.4%となっている。

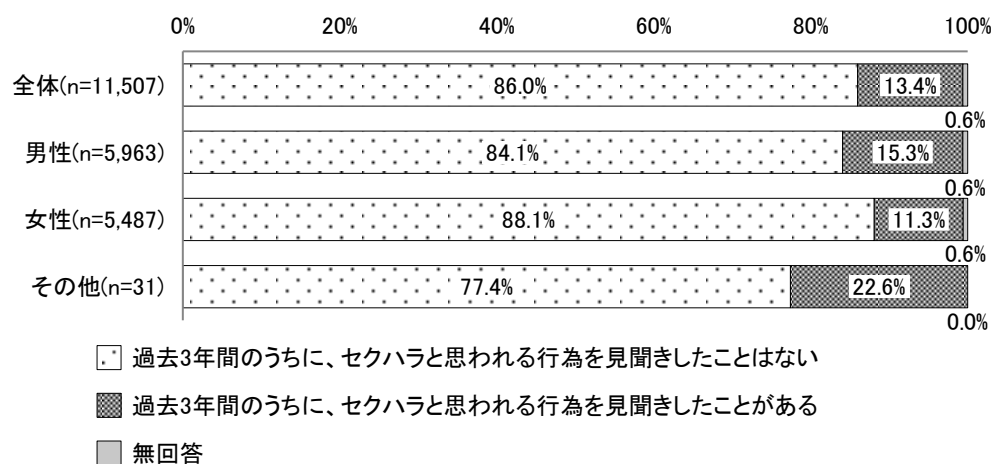
図表 95 団体区分別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



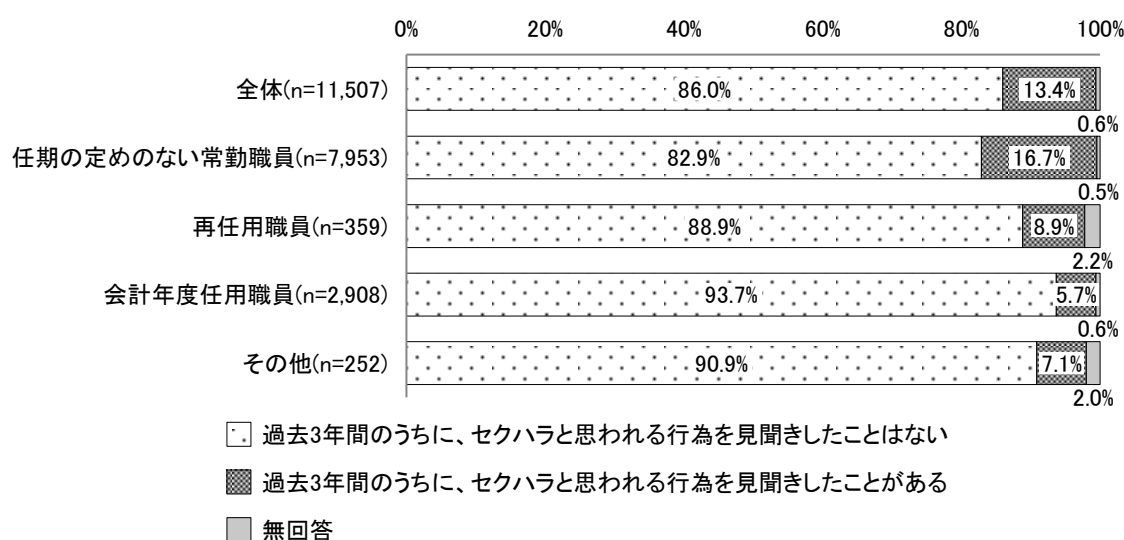
図表 96 年代別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



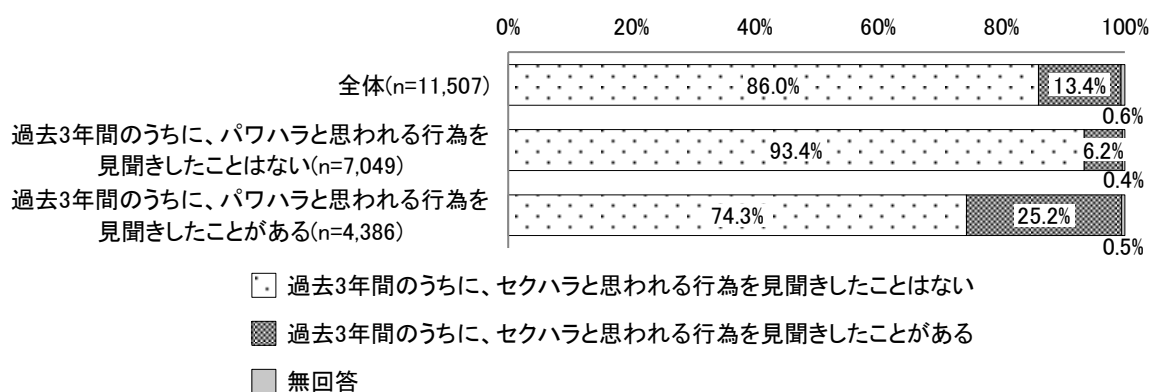
図表 97 性別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



図表 98 任用形態別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



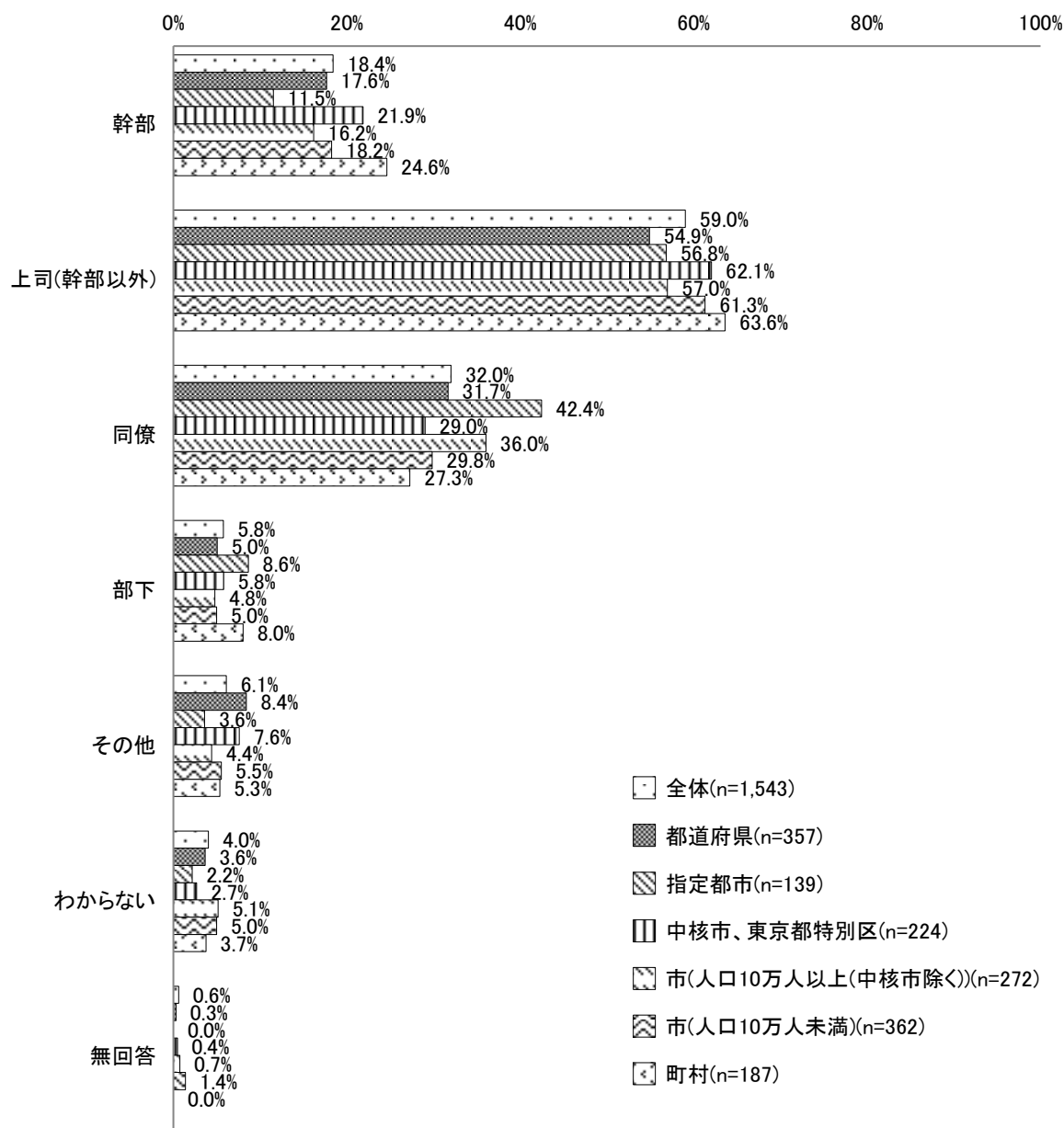
図表 99 現在の団体で、他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか（Q23）別
現在の団体で、他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



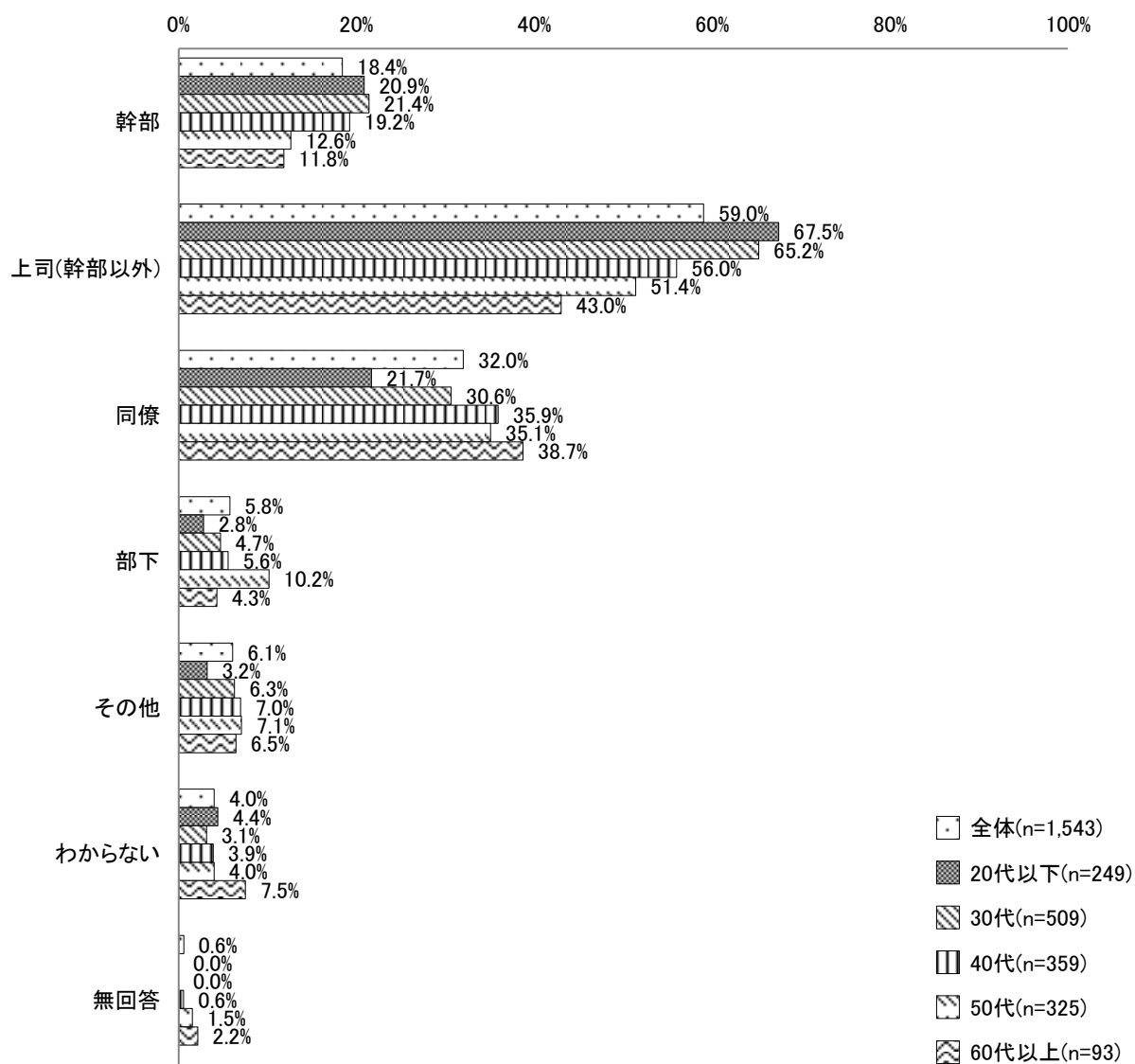
②回答者が見聞きしたセクシュアルハラスメントを行った者は、セクシュアルハラスメントを受けた者から見て誰か

他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、セクハラを行った者が、セクハラを受けた者から見て誰かをみると、「全体」では、「上司（幹部以外）」が 59.0%で最も割合が高く、次いで「同僚」が 32.0%となっている。

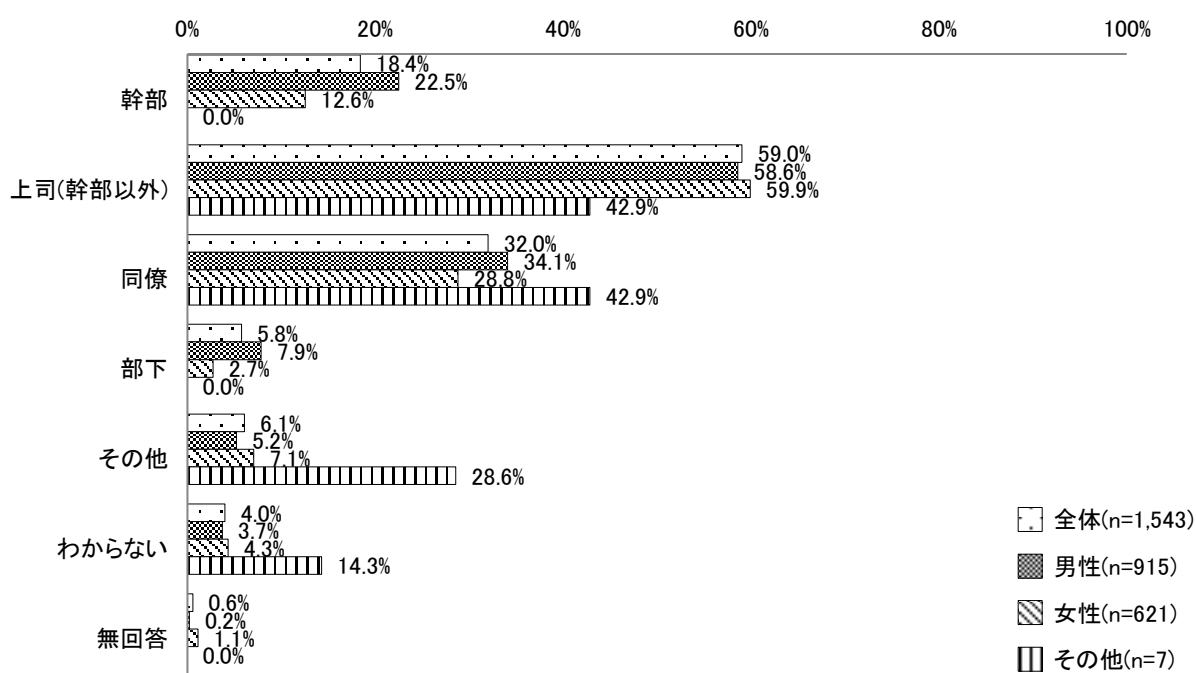
図表 100 団体区分別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



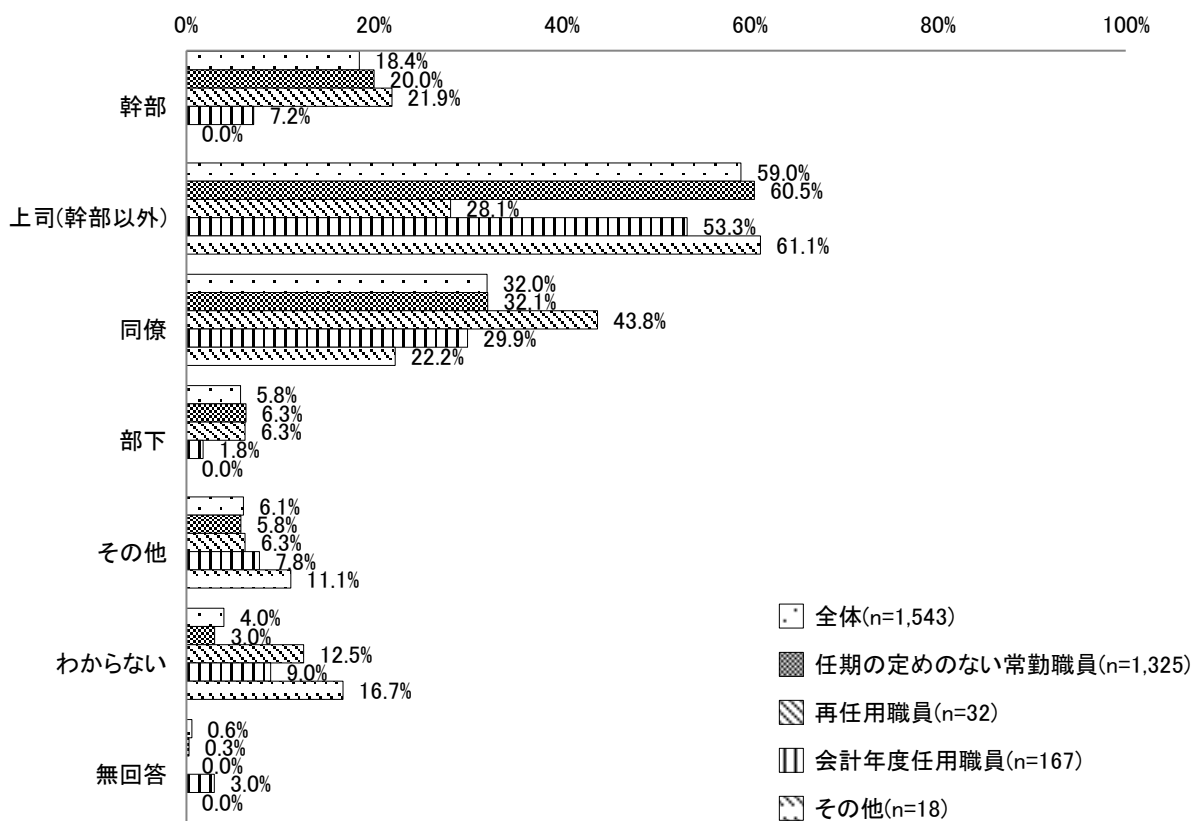
図表 101 年代別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、
セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



図表 102 性別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、
セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



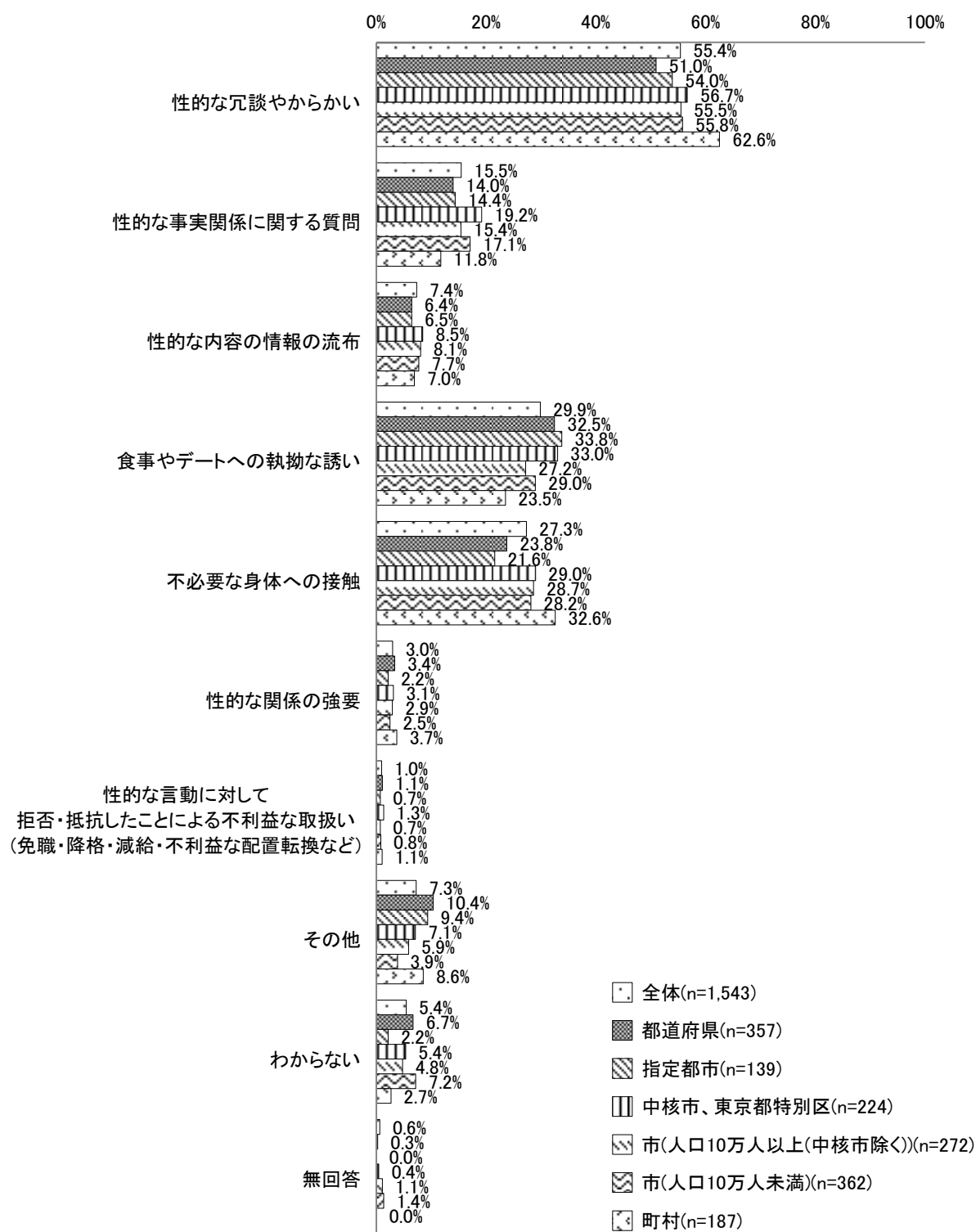
図表 103 任用形態別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、
セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



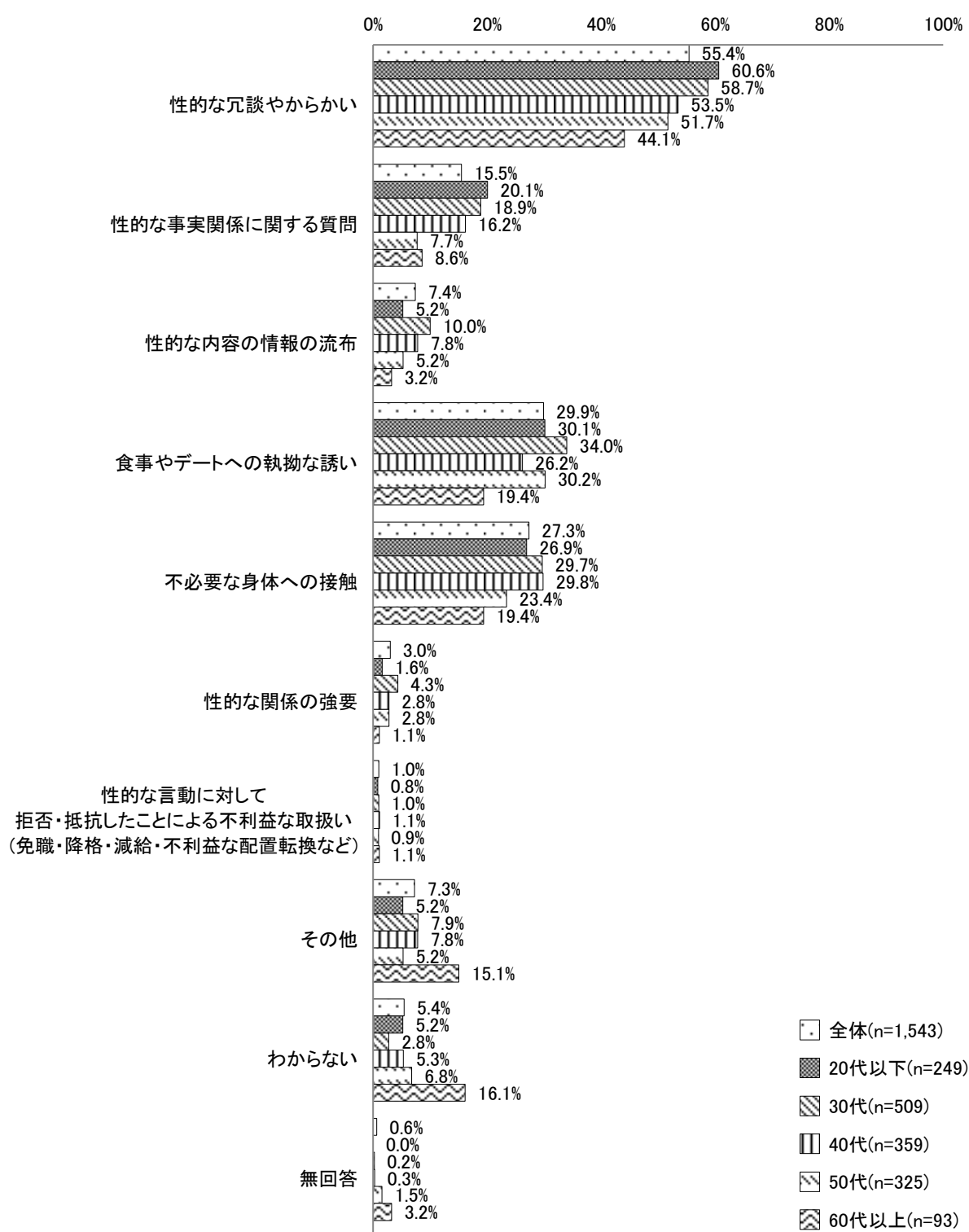
③見聞きしたセクシュアルハラスメントの内容

他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、見聞きしたセクハラの内容をみると、「全体」では、「性的な冗談やからかい」が55.4%でもっとも割合が高く、次いで「食事やデートへの執拗な誘い」が29.9%となっている。

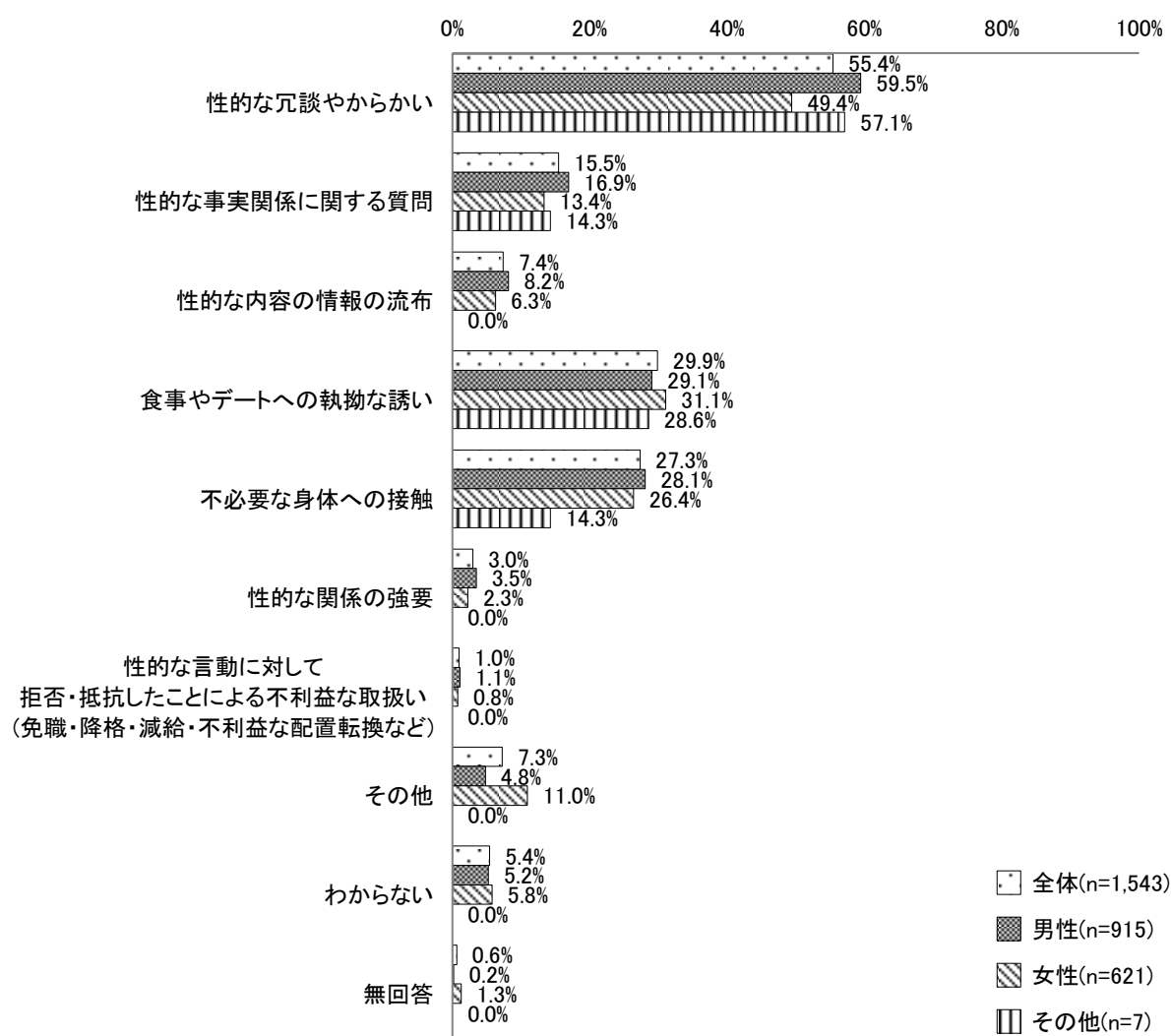
図表 104 団体区分別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



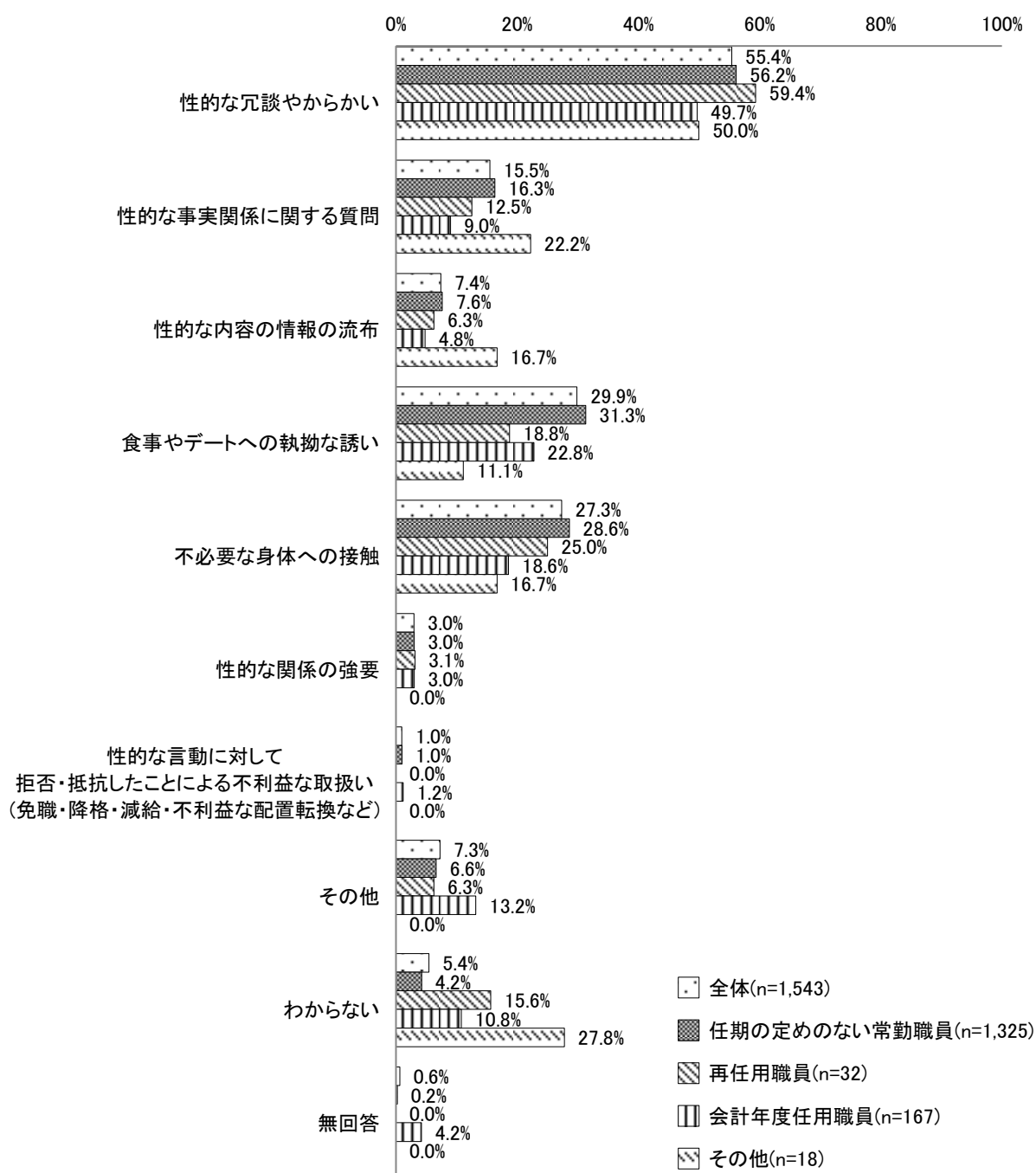
図表 105 年代別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



図表 106 性別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



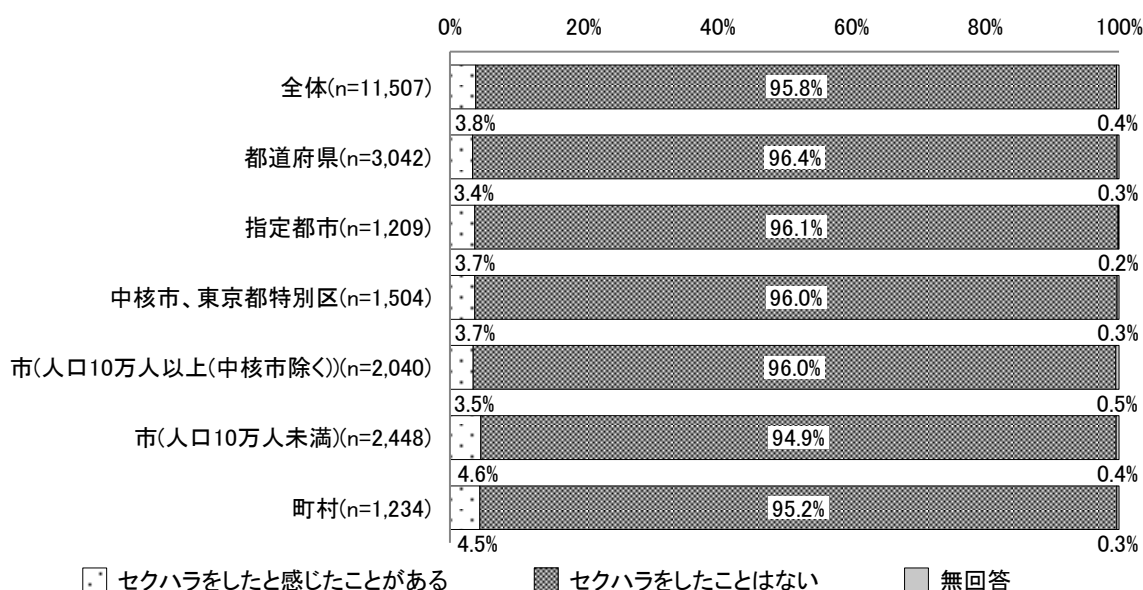
図表 107 任用形態別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



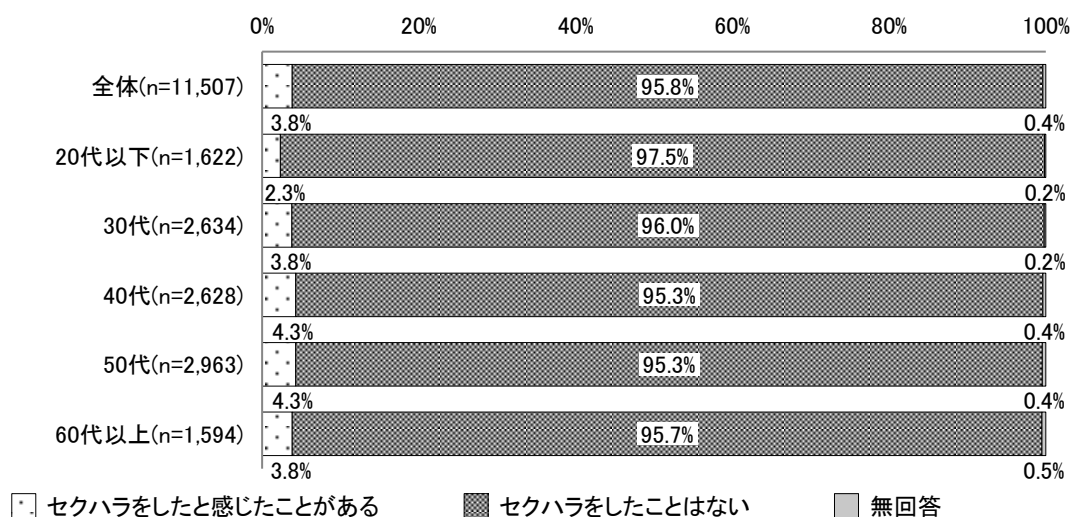
（１０）現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクシュアルハラスメントをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか

現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるかをみると、「全体」では、「セクハラをしたと感じたことがある」が 3.8%となっている。

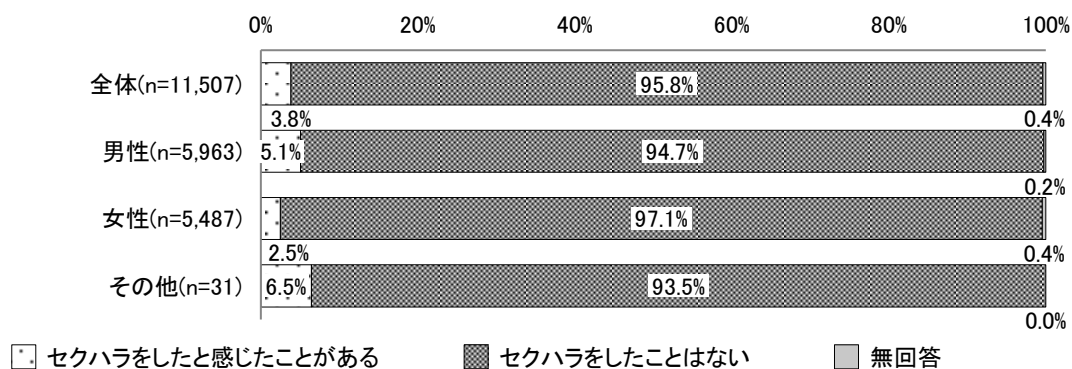
図表 108 団体区分別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



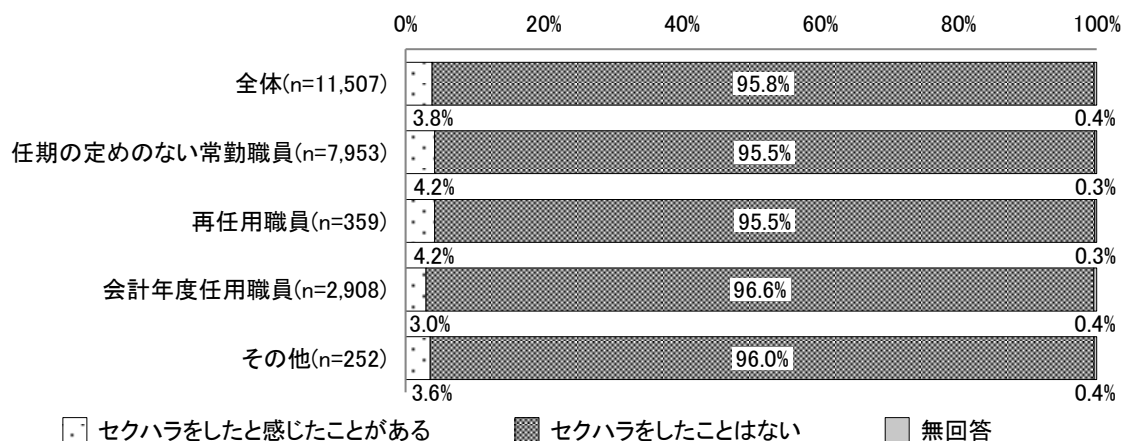
図表 109 年代別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



図表 110 性別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



図表 111 任用形態別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



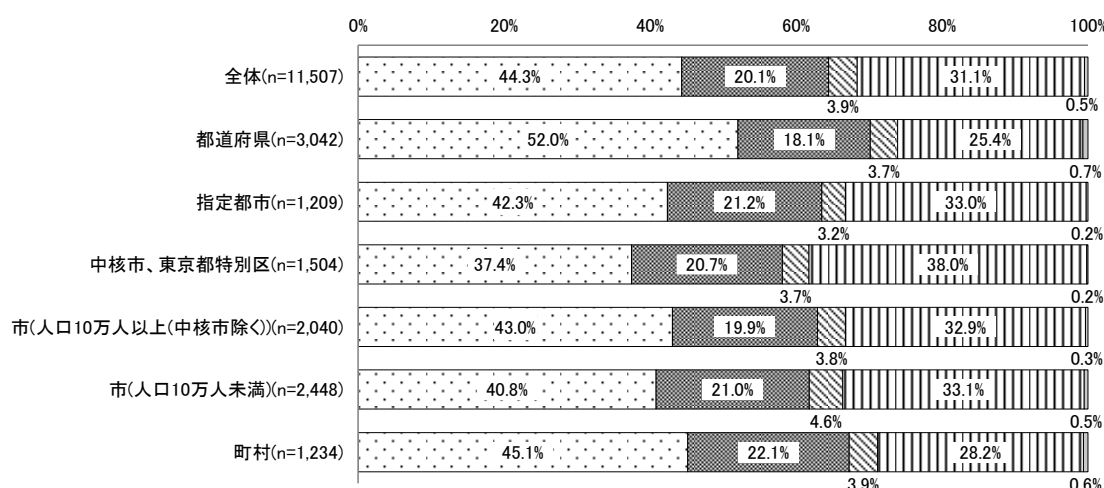
2-4. カスタマーハラスメントについて

(1) 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか（カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか

現在の団体において、回答者がカスタマーハラスメントを受けたことがあるか、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある」³が35.0%、「過去3年間のうちに、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある」⁴が51.3%となっている。

※厚生労働省調査では、自身が顧客等からの著しい迷惑行為を「経験した」が10.8% (n=8,000)

図表 112 団体区分別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか（カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q43）

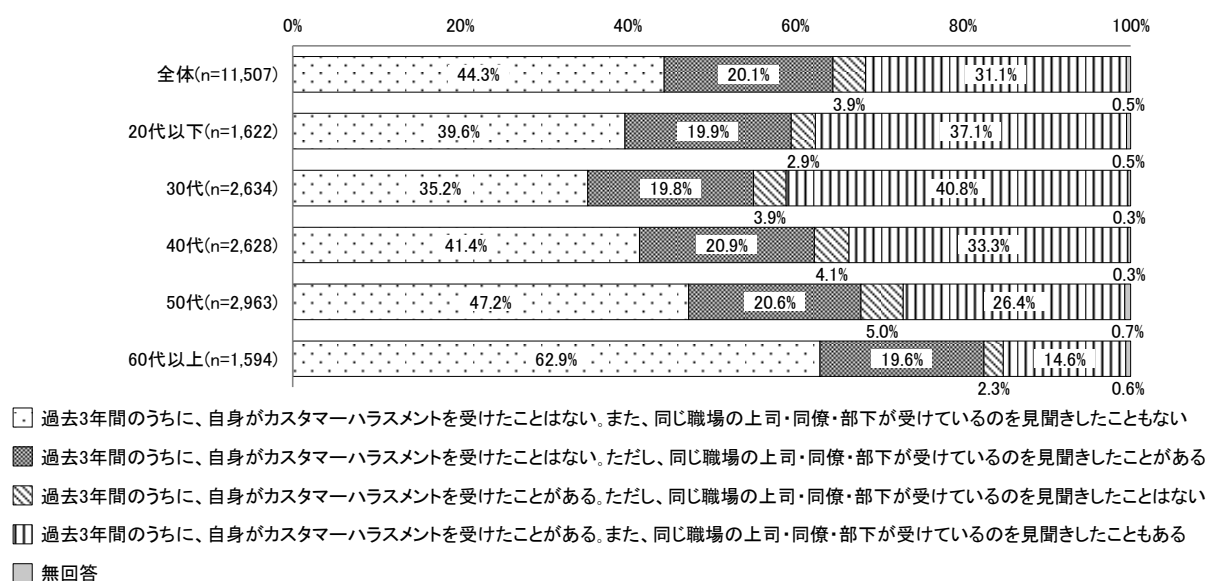


- ☐ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある
- ☐ 無回答

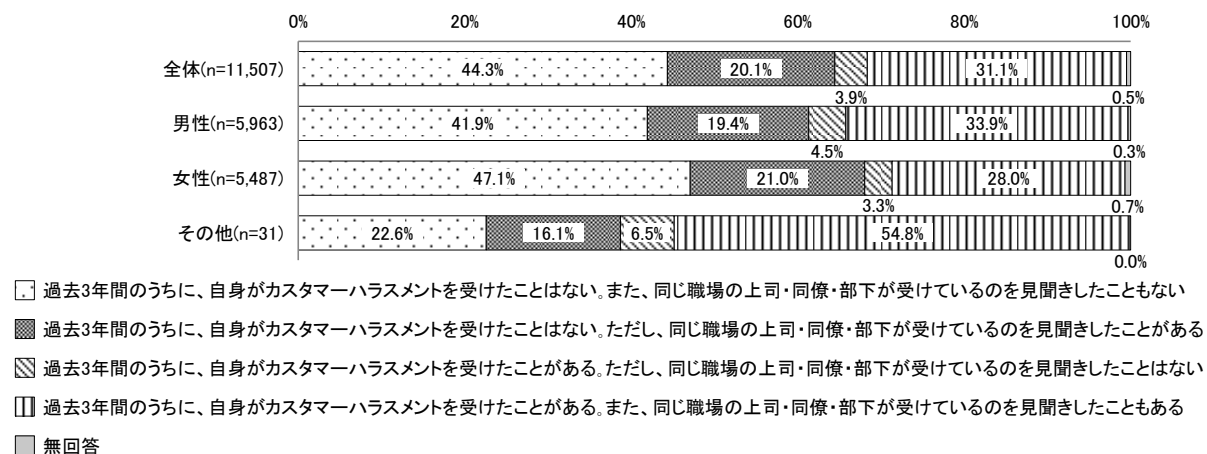
³ 「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない」(3.9%)「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある」(31.1%)の合計。

⁴ 「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある」(20.1%)「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある」(31.1%)の合計。

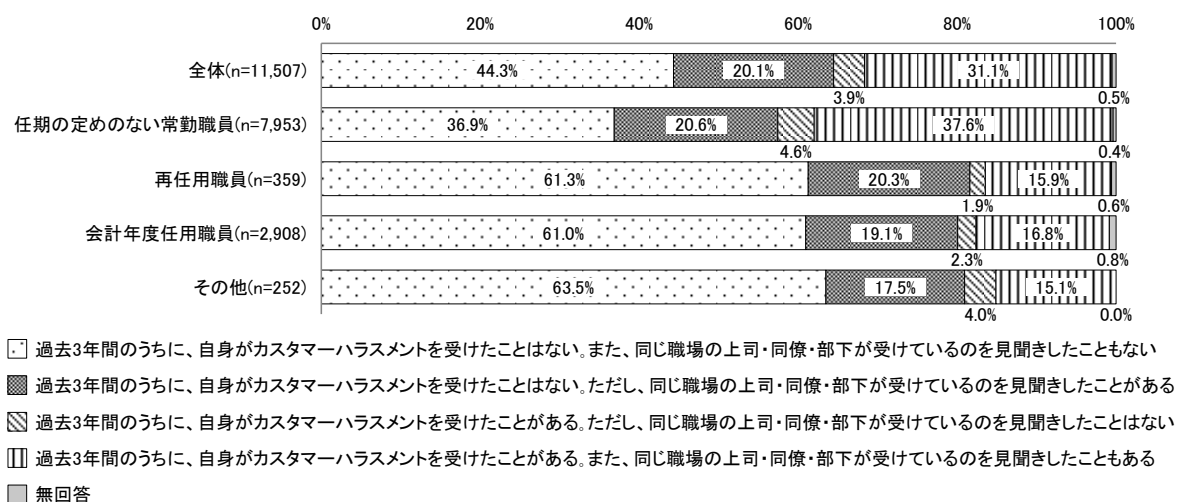
図表 113 年代別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答 (Q43)



図表 114 性別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答 (Q43)



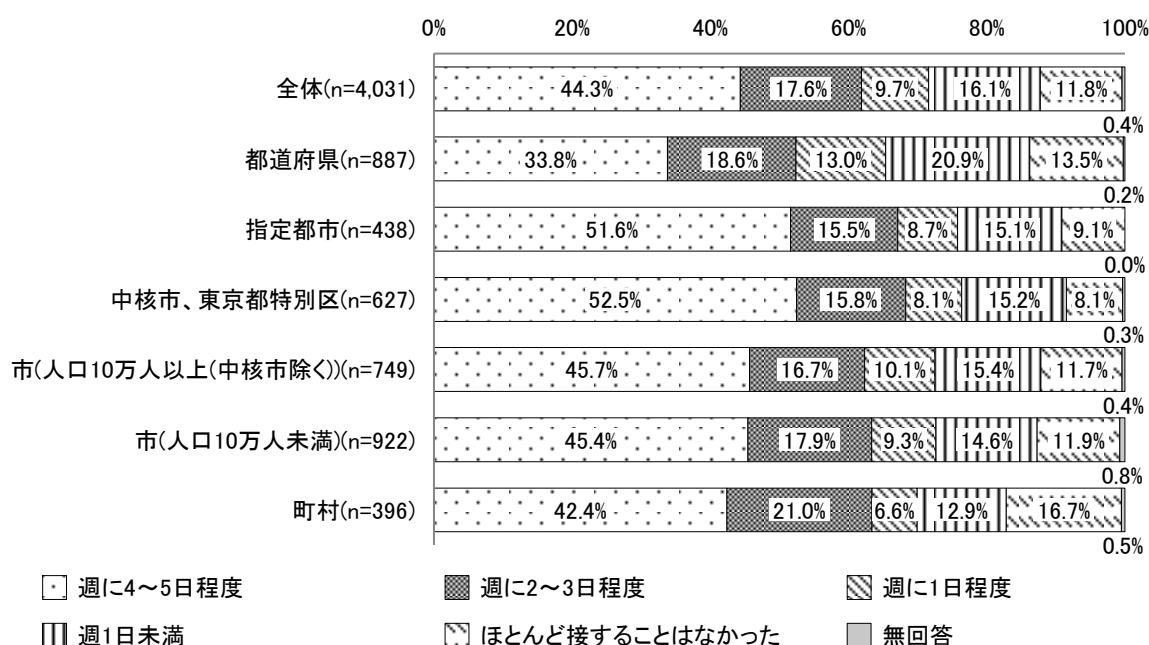
図表 115 任用形態別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答 (Q43)



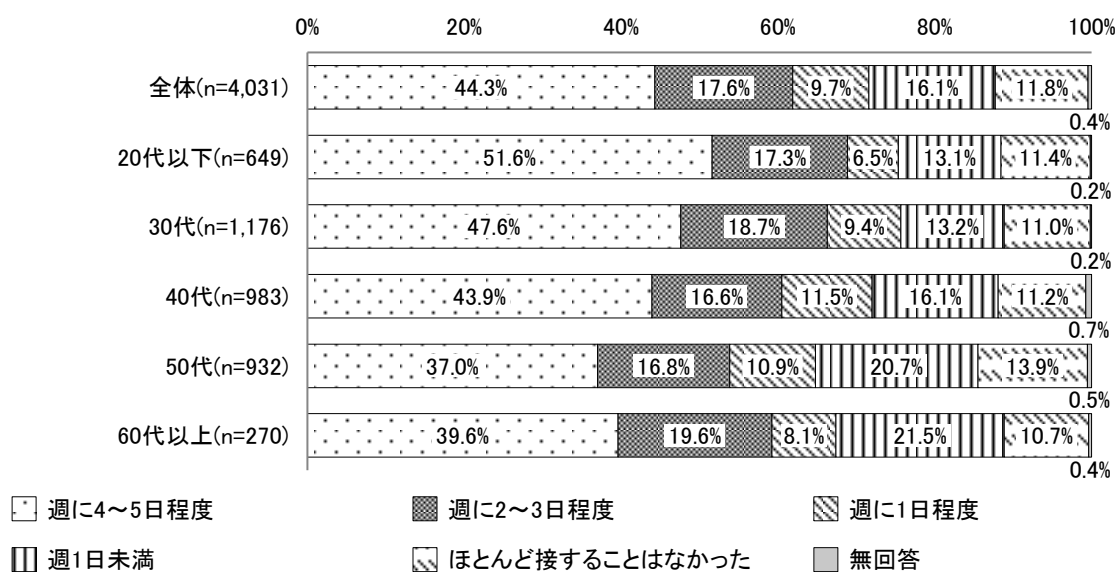
(2) カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったか

過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったかをみると、「全体」では、「週に4～5日程度」が44.3%でもっとも割合が高く、次いで「週に2～3日程度」が17.6%となっている。

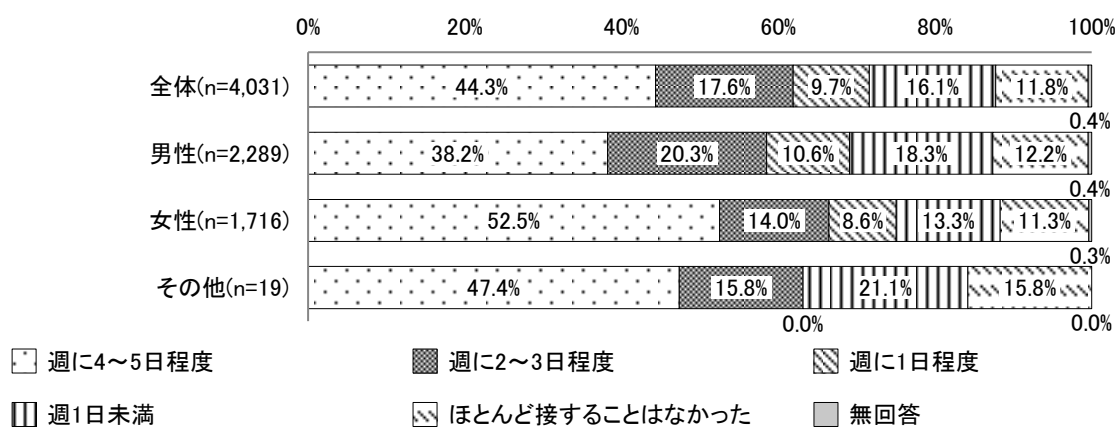
図表 116 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったか：単数回答（Q45）



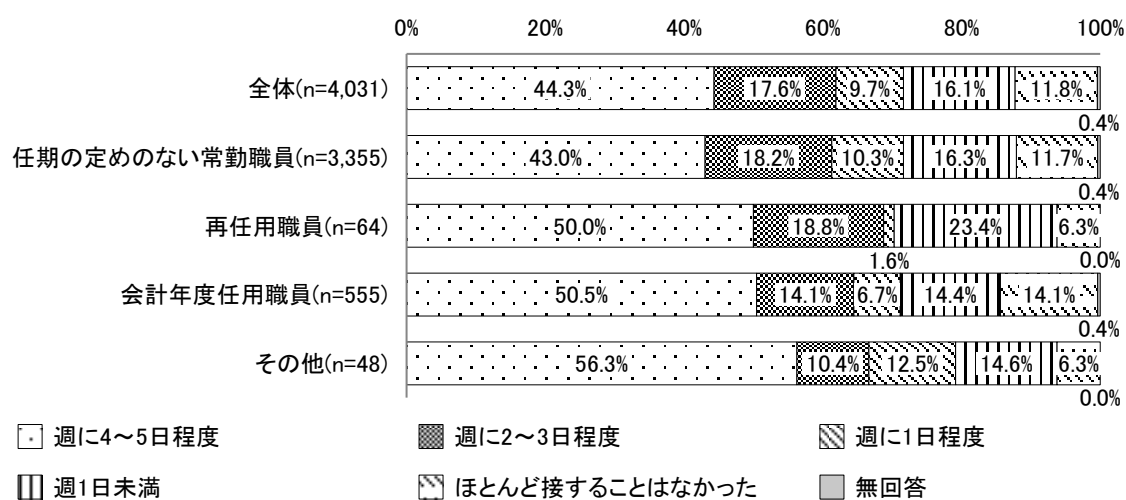
図表 117 年代別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が
どの程度あったか：単数回答（Q45）



図表 118 性別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が
どの程度あったか：単数回答（Q45）



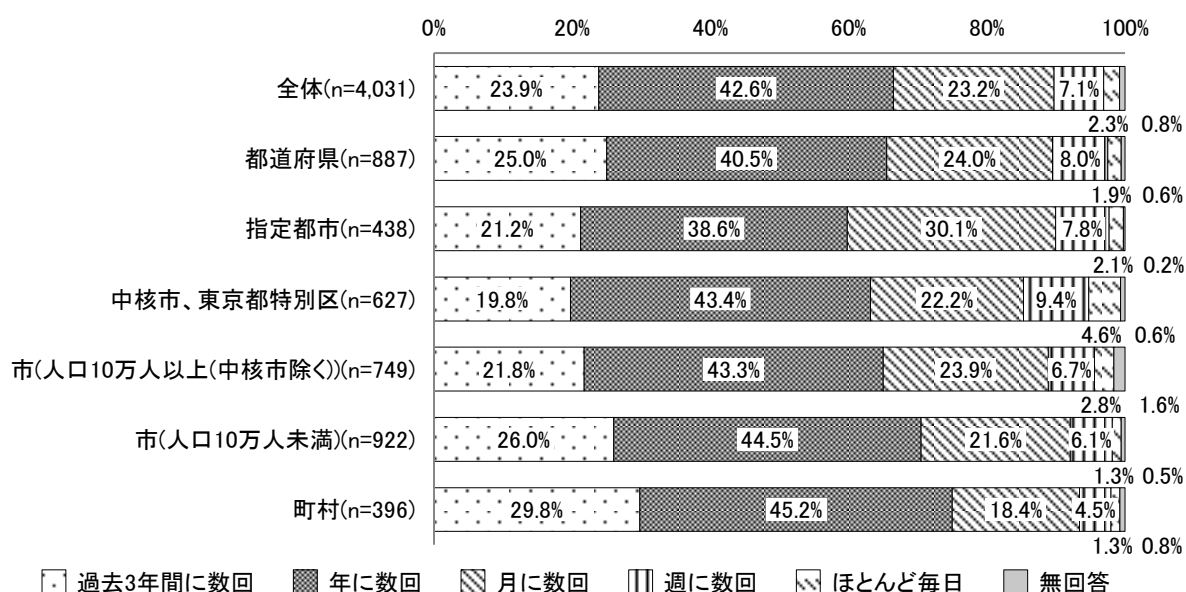
図表 119 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が
どの程度あったか：単数回答（Q45）



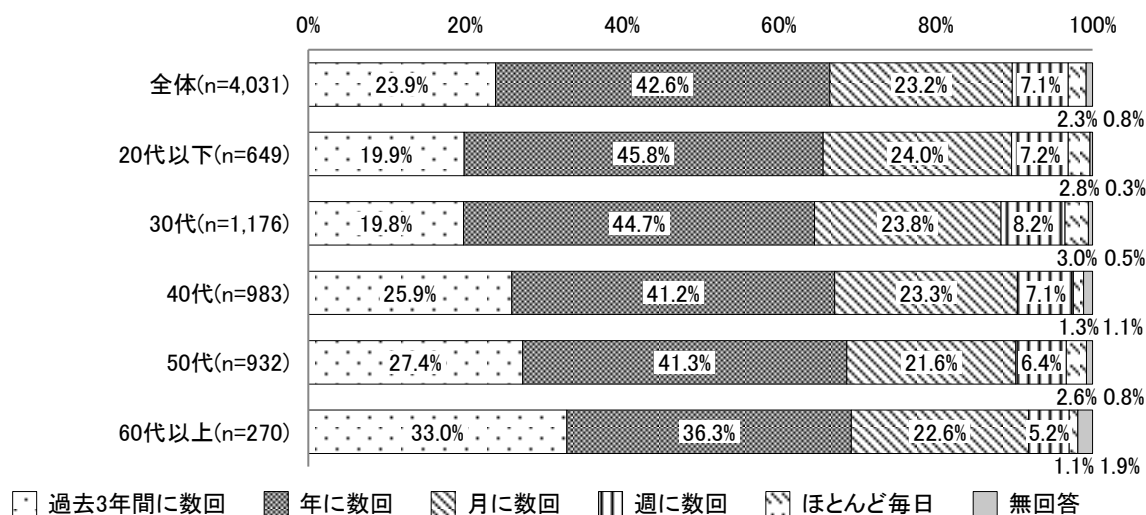
(3) カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度

過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、当時の職場でカスタマーハラスメントを受けた頻度をみると、「全体」では、「年に数回」が42.6%でもっとも割合が高く、次いで「過去3年間に数回」が23.9%となっている。

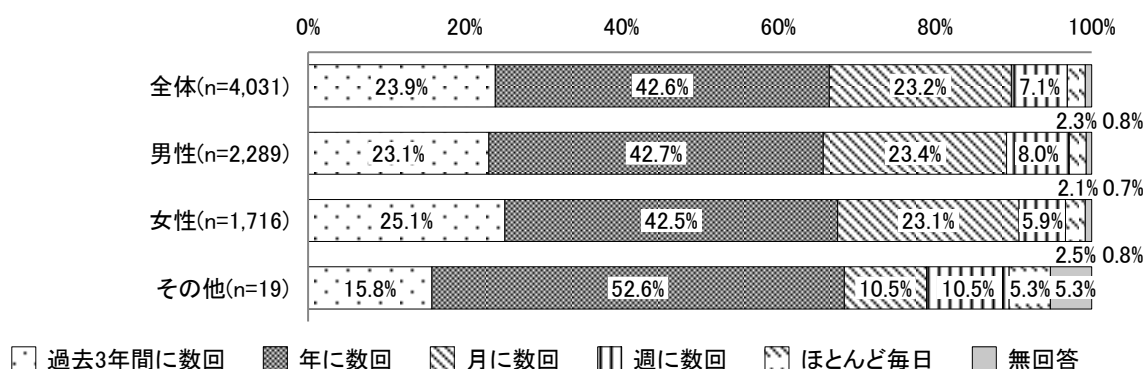
図表 120 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）



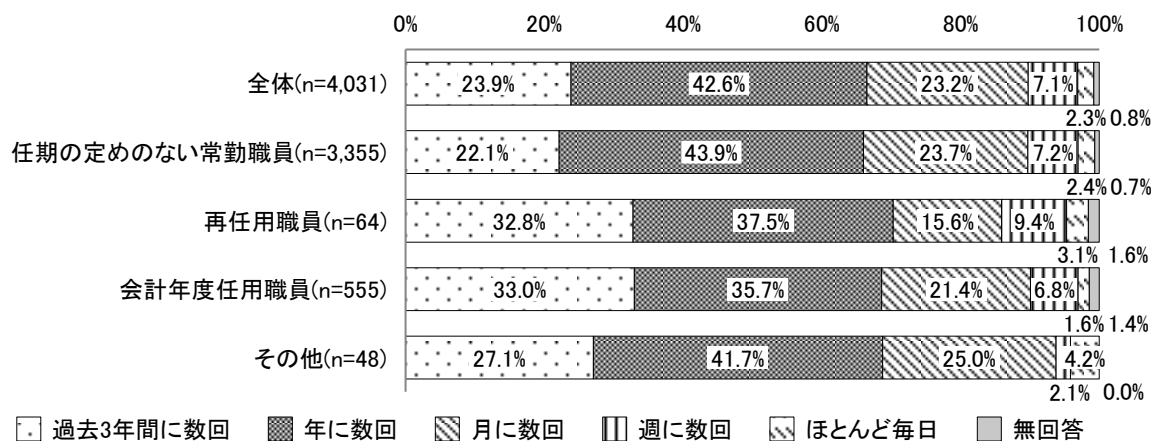
図表 121 年代別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）



図表 122 性別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）



図表 123 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）

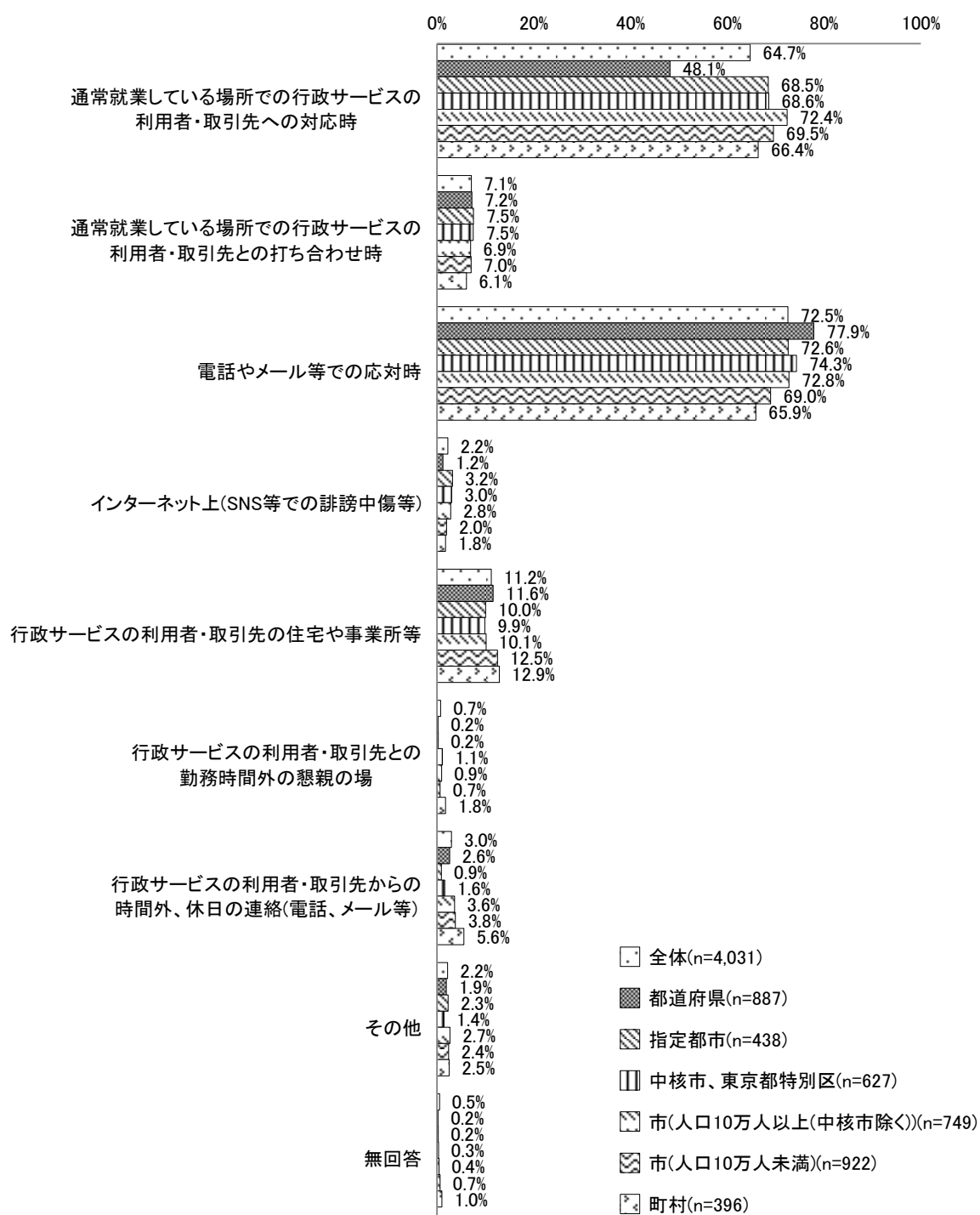


(4) カスタマーハラスメントを受けた場所

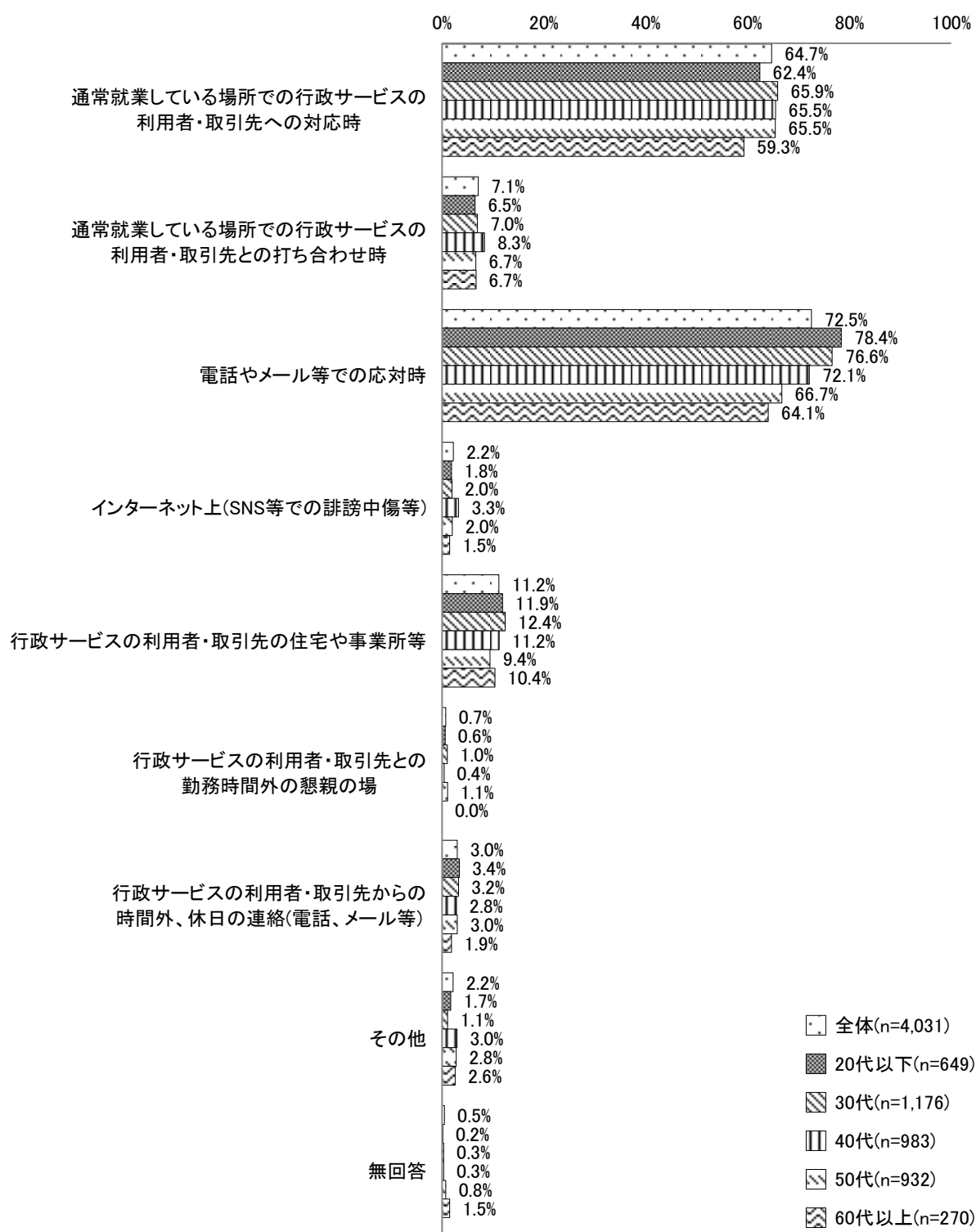
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントを受けた場所をみると、「全体」では、「電話やメール等での応対時」が72.5%でもっとも割合が高く、次いで「通常就業している場所での行政サービスの利用者・取引先への対応時」が64.7%となっている。

※厚生労働省調査では「通常就業している場所での顧客等への対応時」が60.7%、「顧客等との電話やメール等での応対時」が38.1%（n=861）。

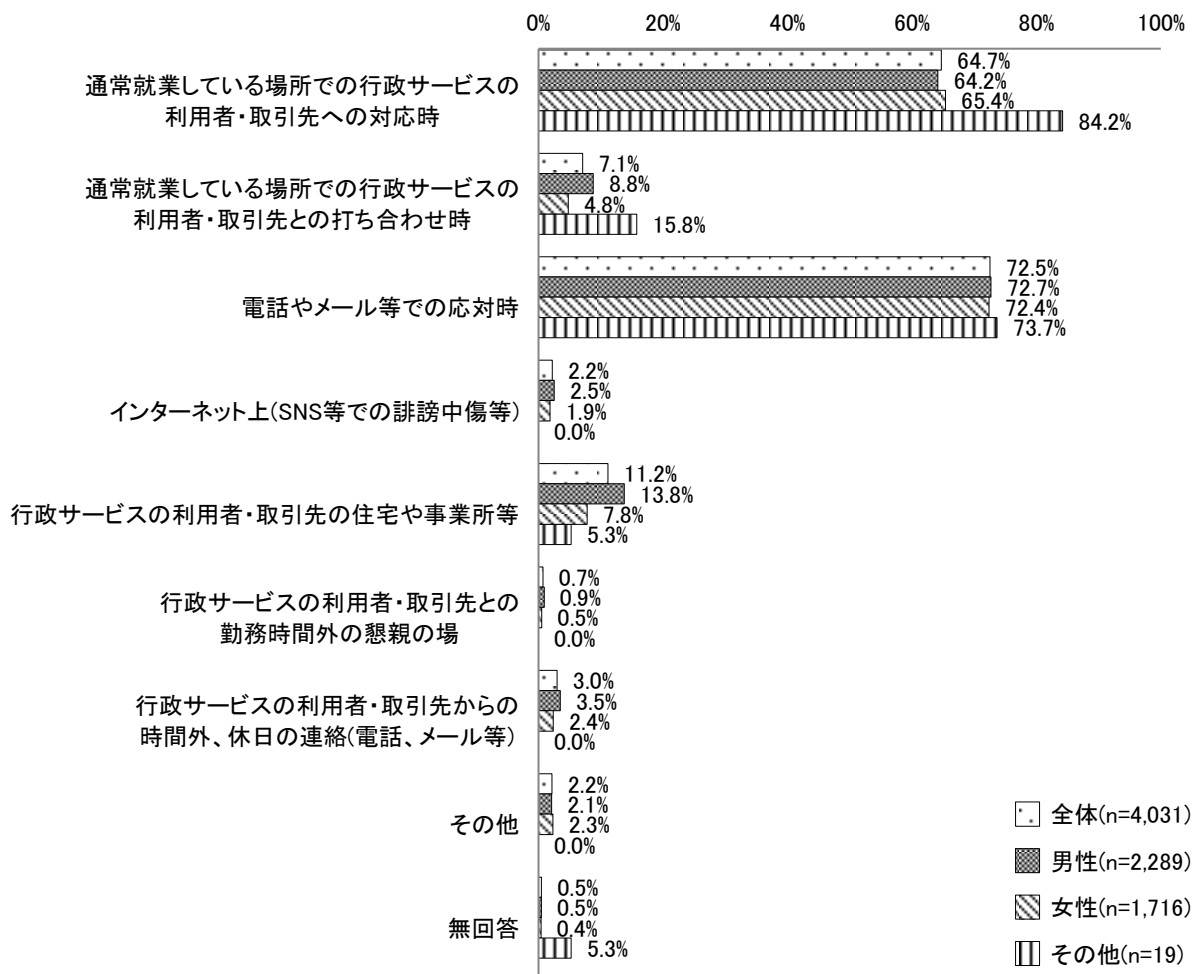
図表 124 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



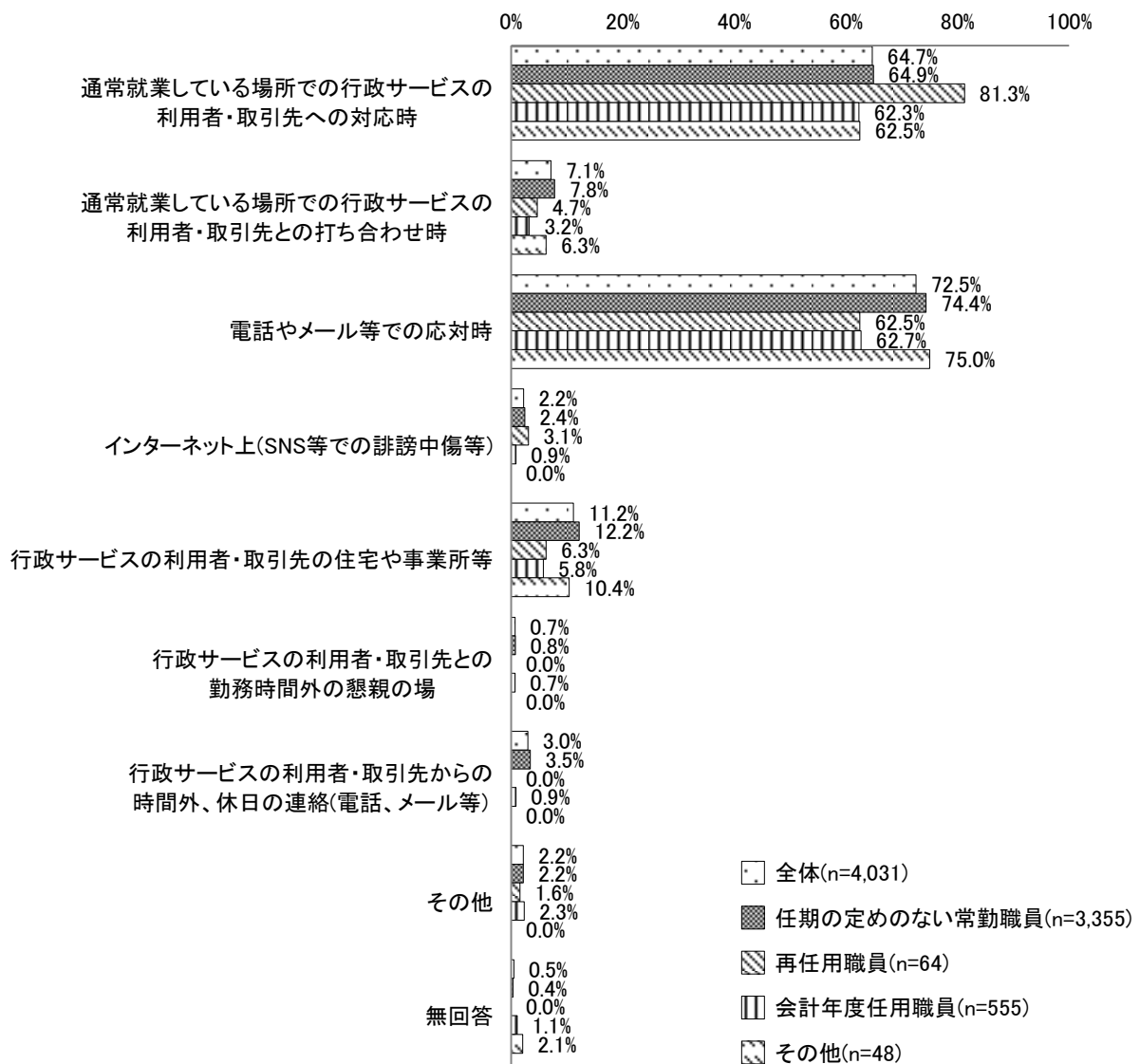
図表 125 年代別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



図表 126 性別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



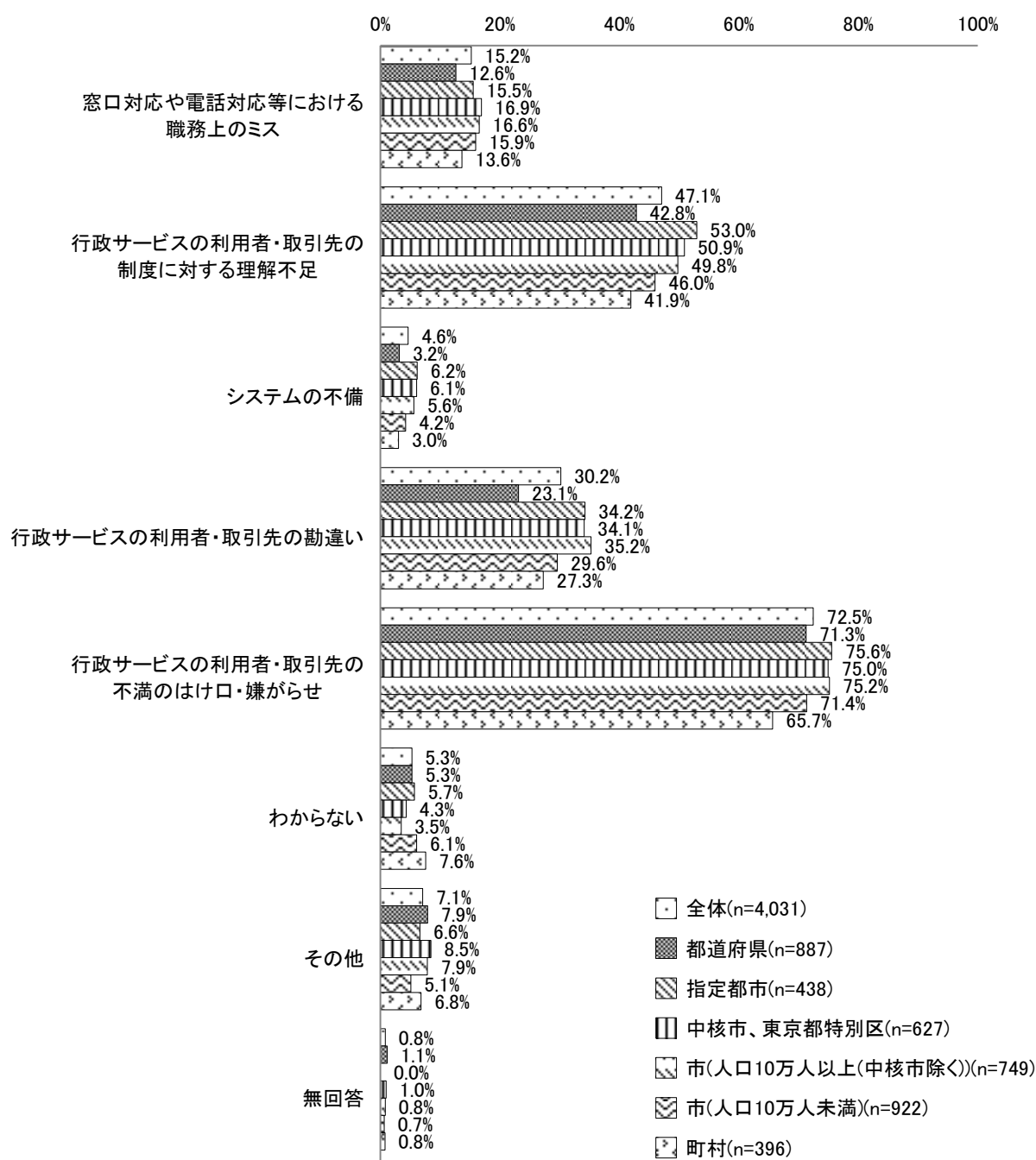
図表 127 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



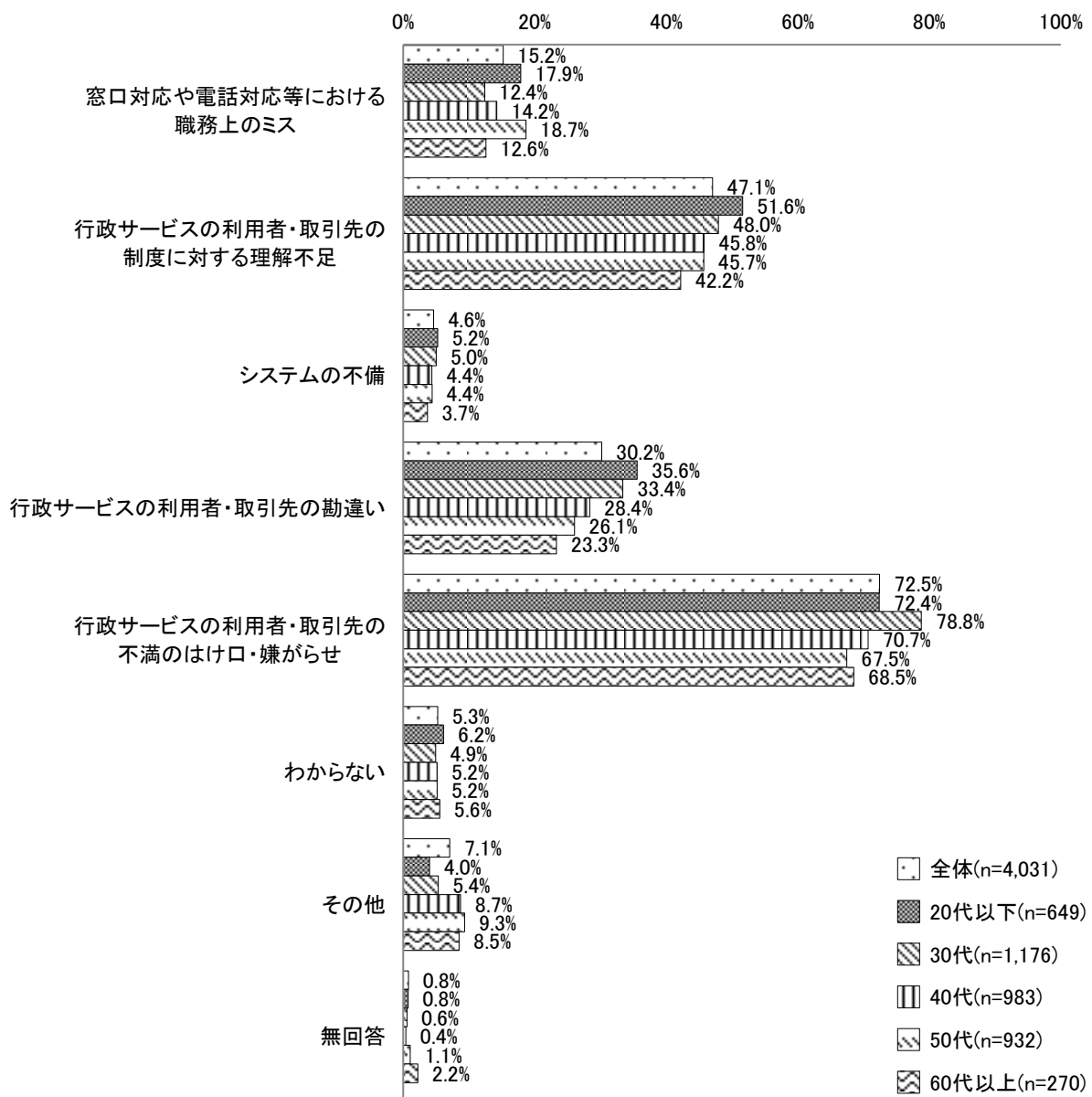
（５）カスタマーハラスメントのきっかけ

過去３年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントのきっかけをみると、「全体」では、「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」が72.5%でもっとも割合が高く、次いで「行政サービスの利用者・取引先の制度に対する理解不足」が47.1%となっている。

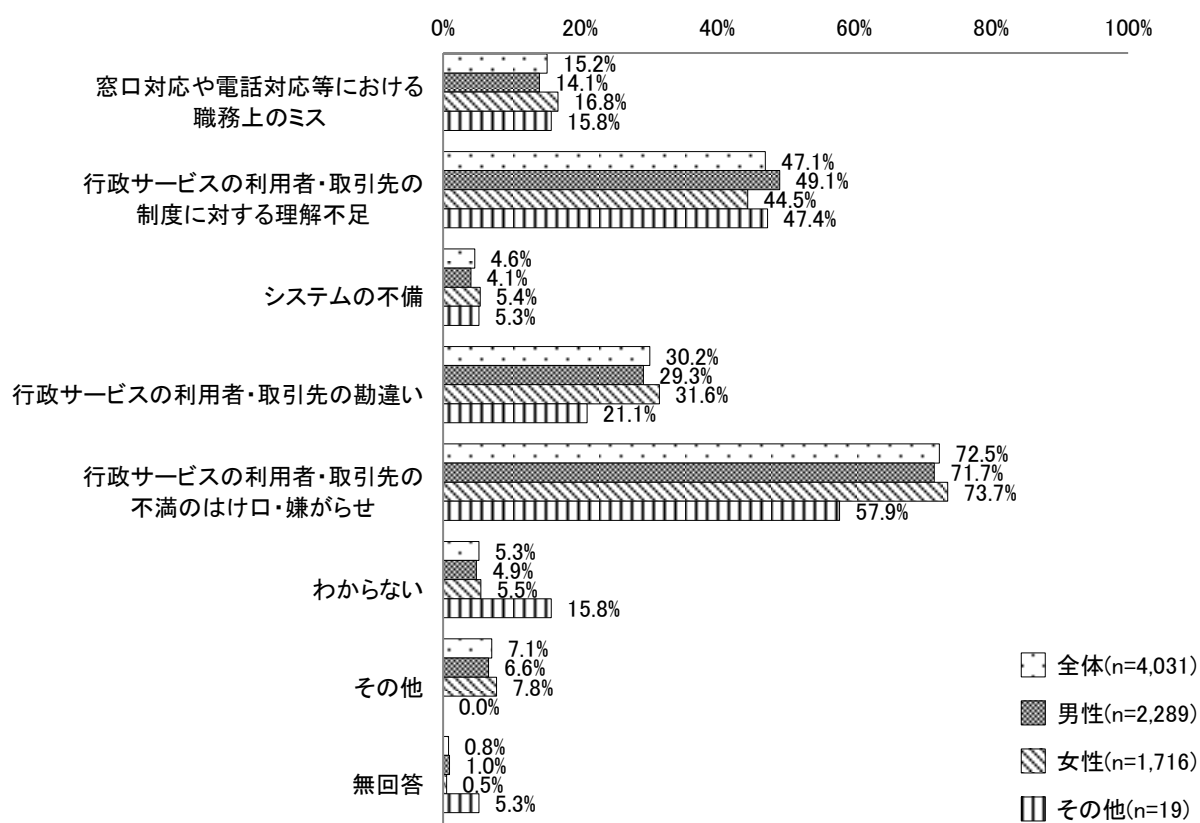
図表 128 団体区分別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）



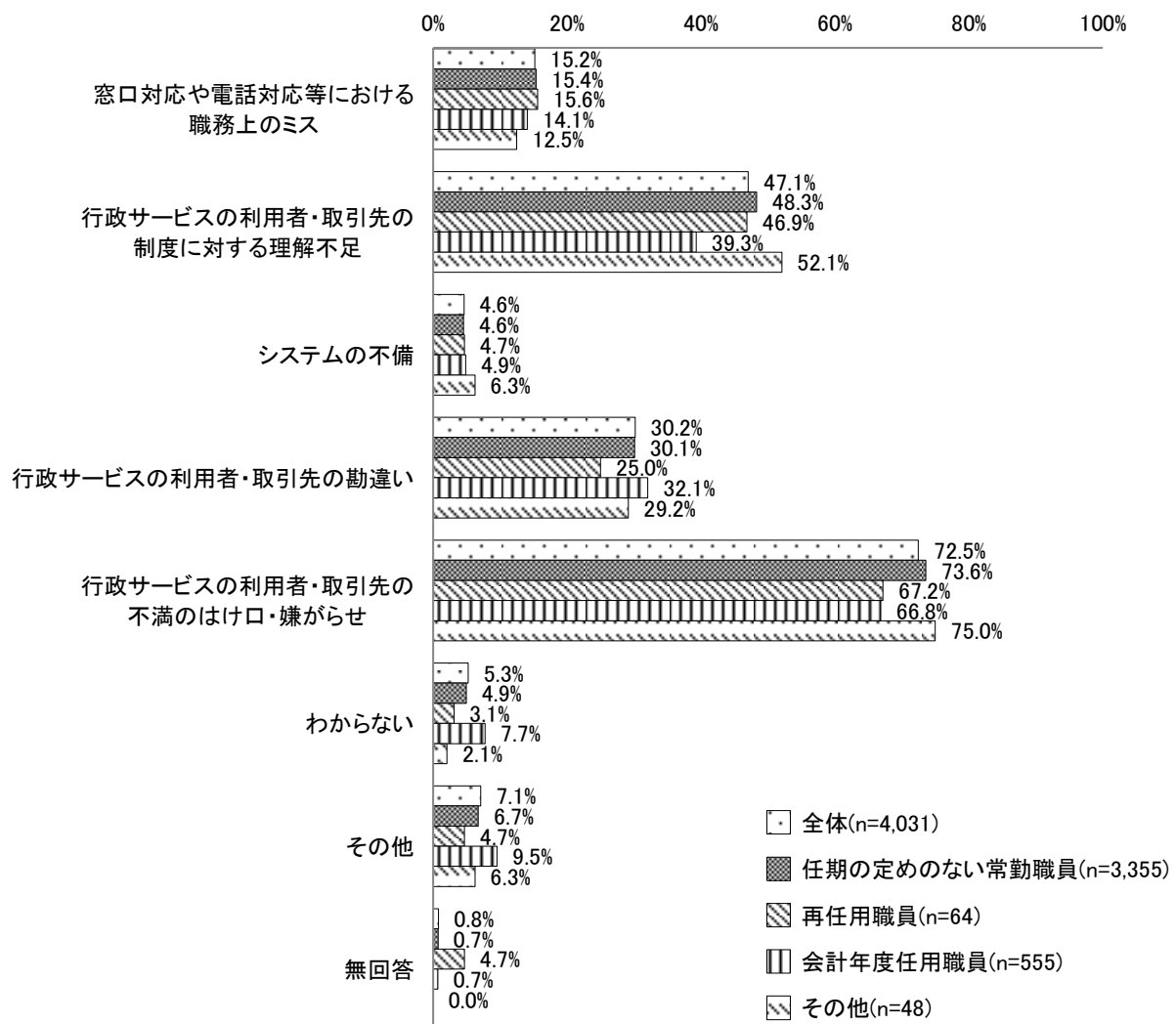
図表 129 年代別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）



図表 130 性別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）



図表 131 任用形態別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）

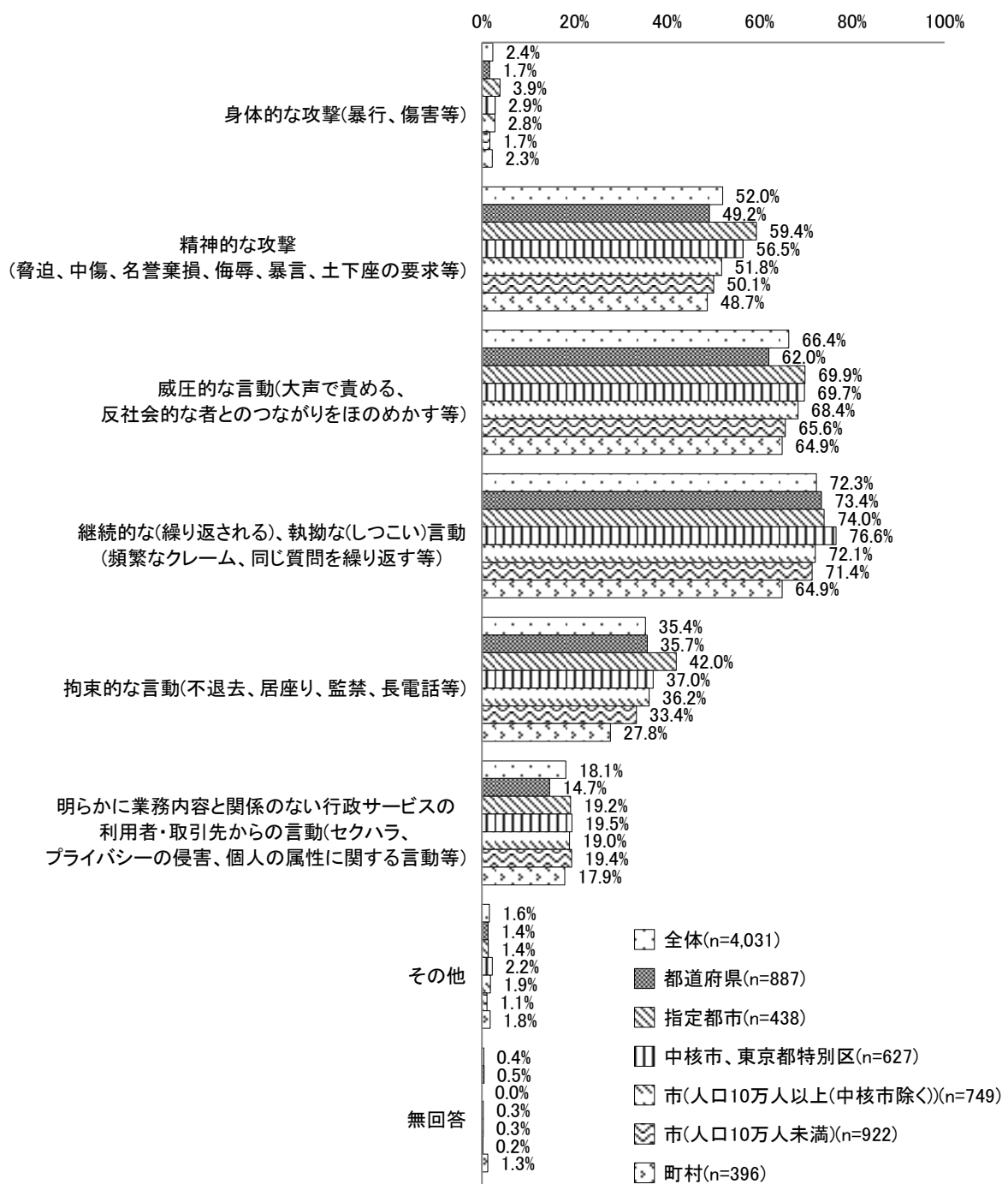


(6) カスタマーハラスメントの内容

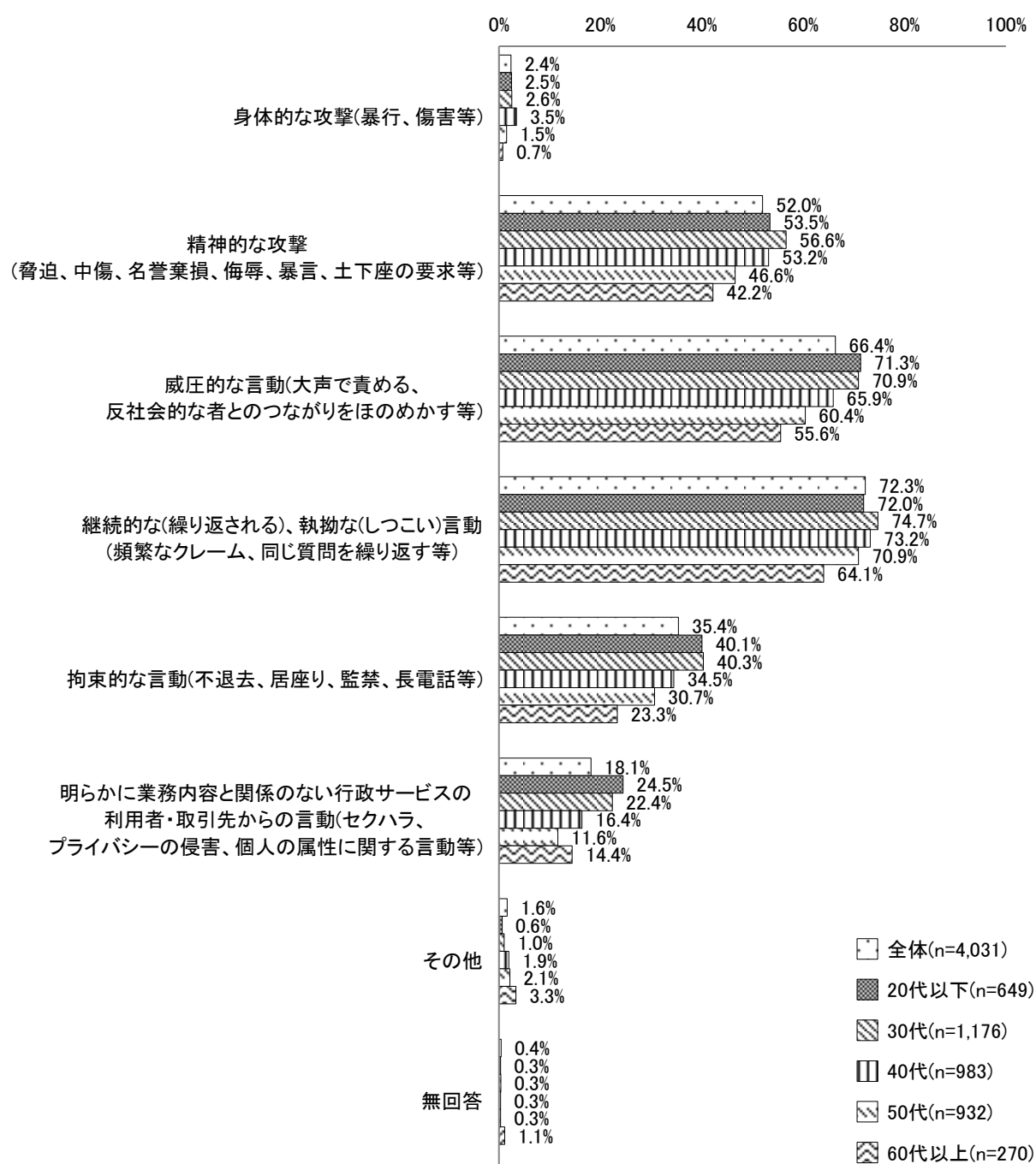
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントの内容をみると、「全体」では、「継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が72.3%でもっとも割合が高く、次いで「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」が66.4%となっている。

※厚生労働省調査では「継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が57.3%、「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」が50.2% (n=861)。

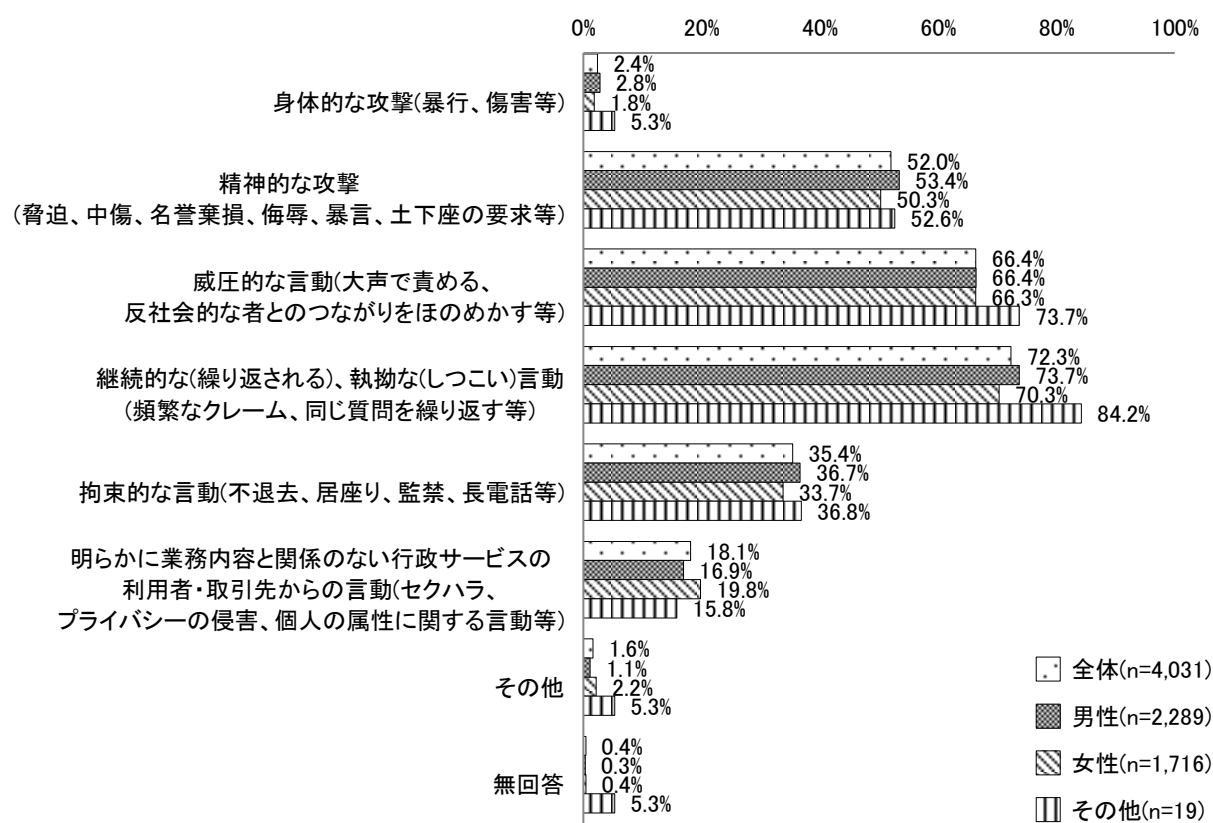
図表 132 団体区分別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答 (Q49)



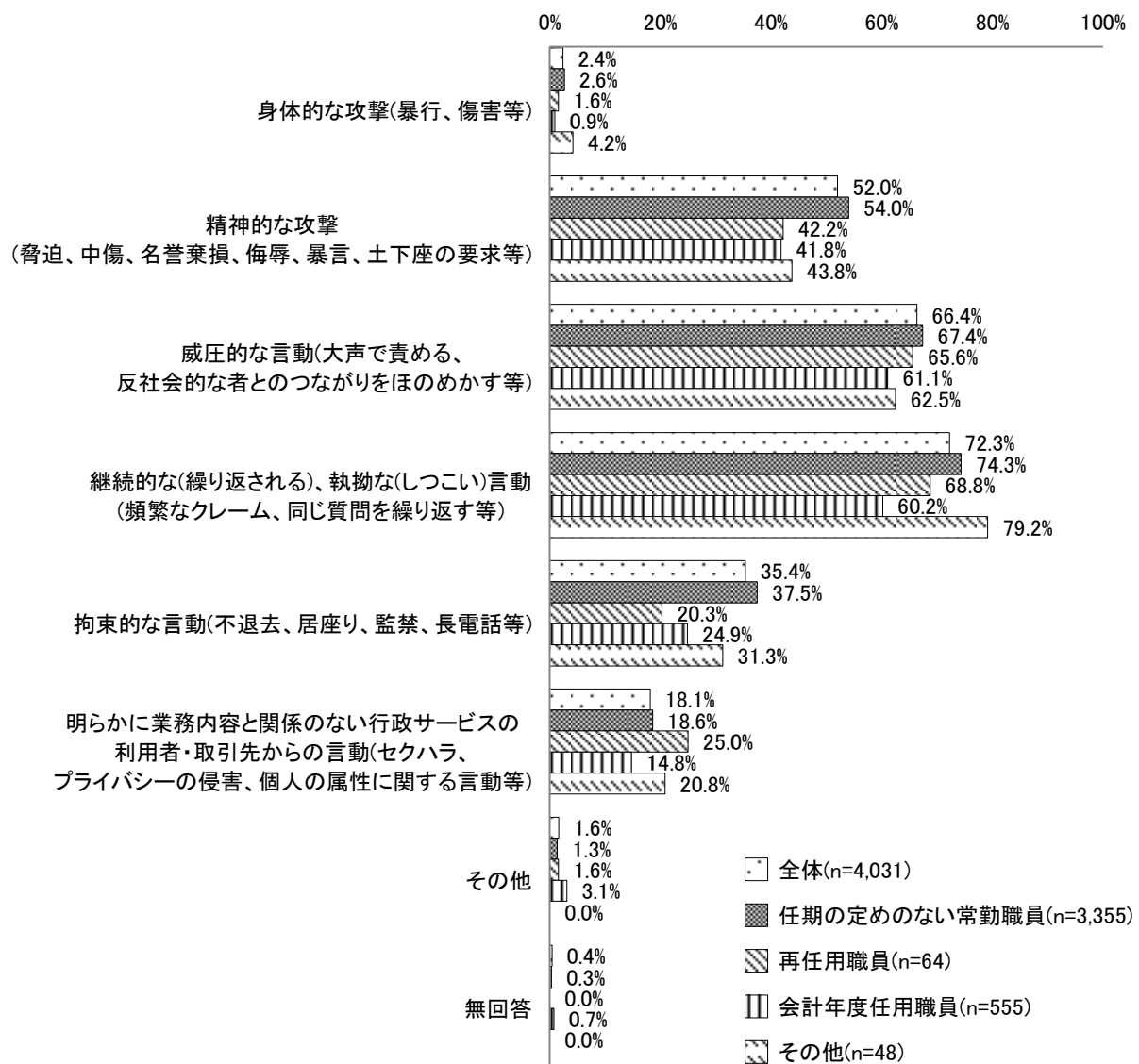
図表 133 年代別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答（Q49）



図表 134 性別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答（Q49）



図表 135 任用形態別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答（Q49）

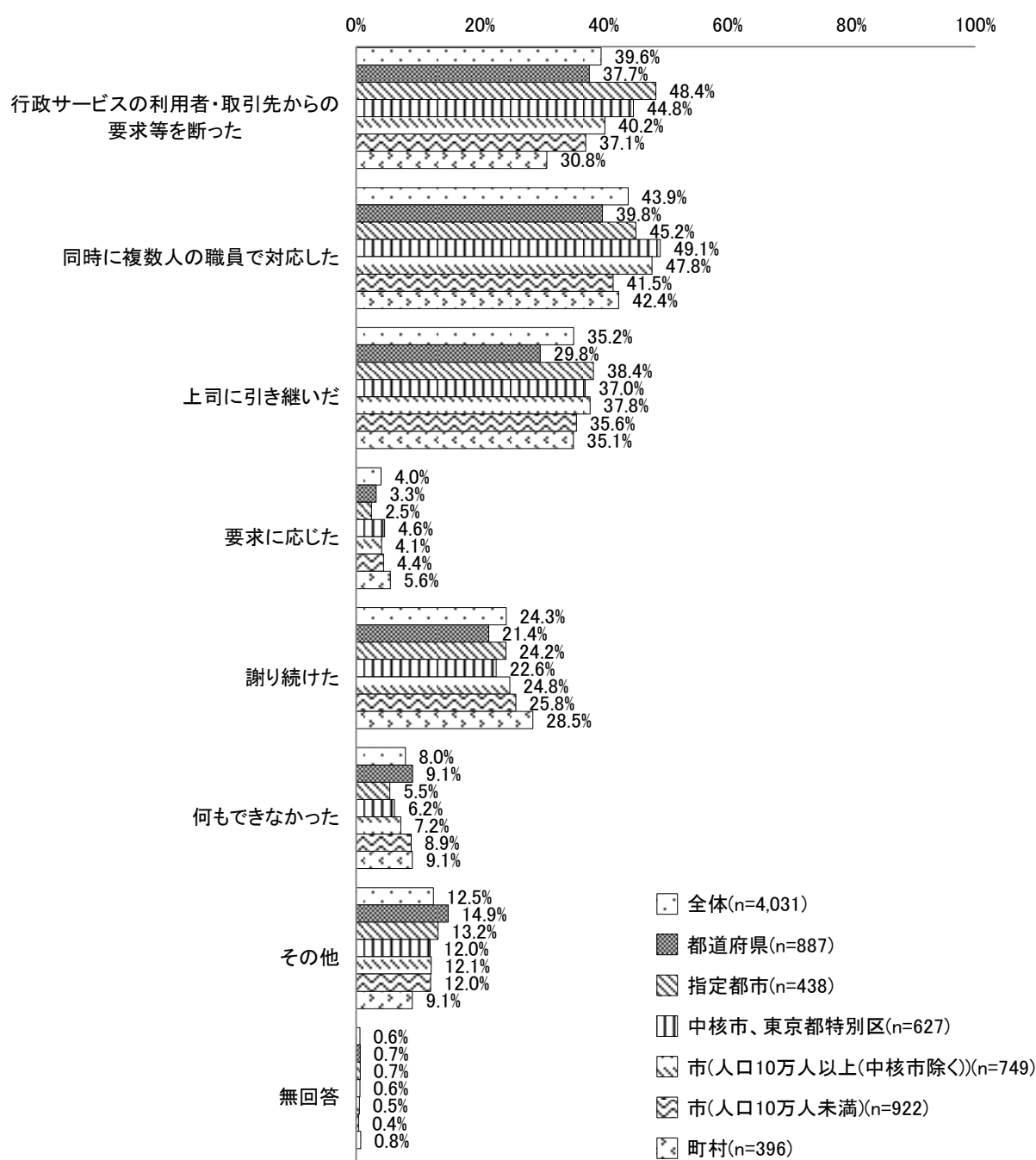


(7) カスタマーハラスメントに対する対応

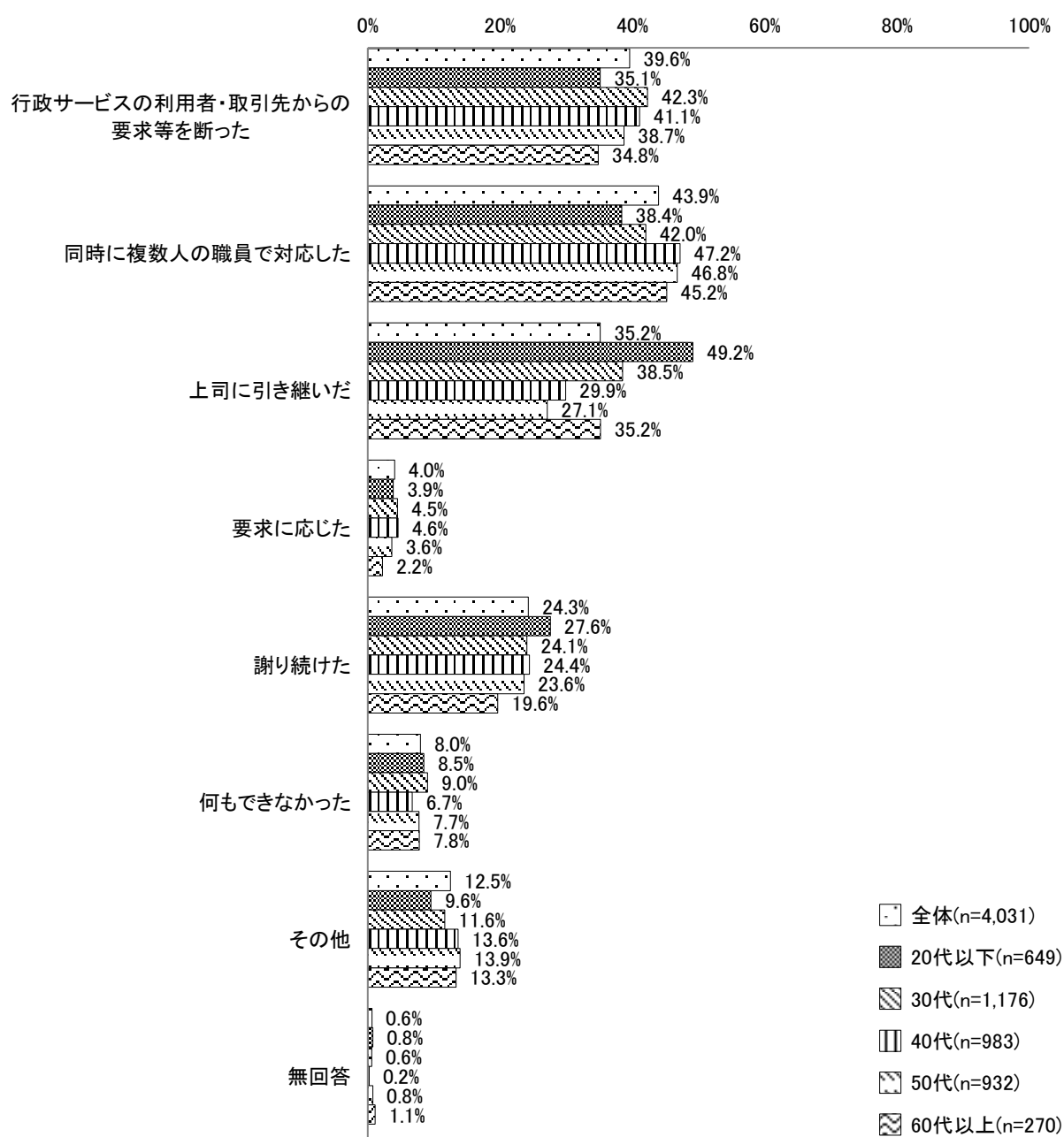
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントに対する対応をみると、「全体」では、「同時に複数人の職員で対応した」が43.9%でもっとも割合が高く、次いで「行政サービスの利用者・取引先からの要求等を断った」が39.6%となっている。

※厚生労働省調査では「複数人の職員で対応した」が21.3%、「顧客等からの要求等を断った」が29.0%（n=861）。

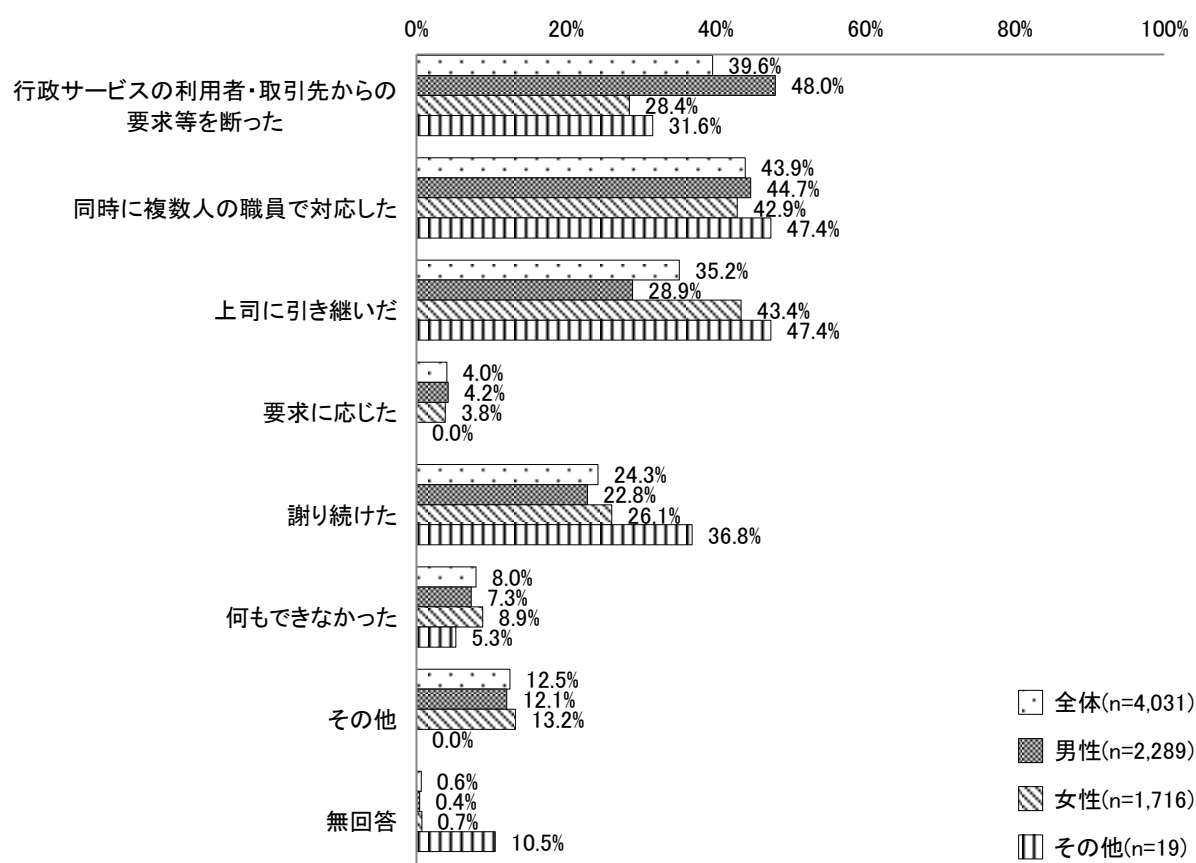
図表 136 団体区分別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）



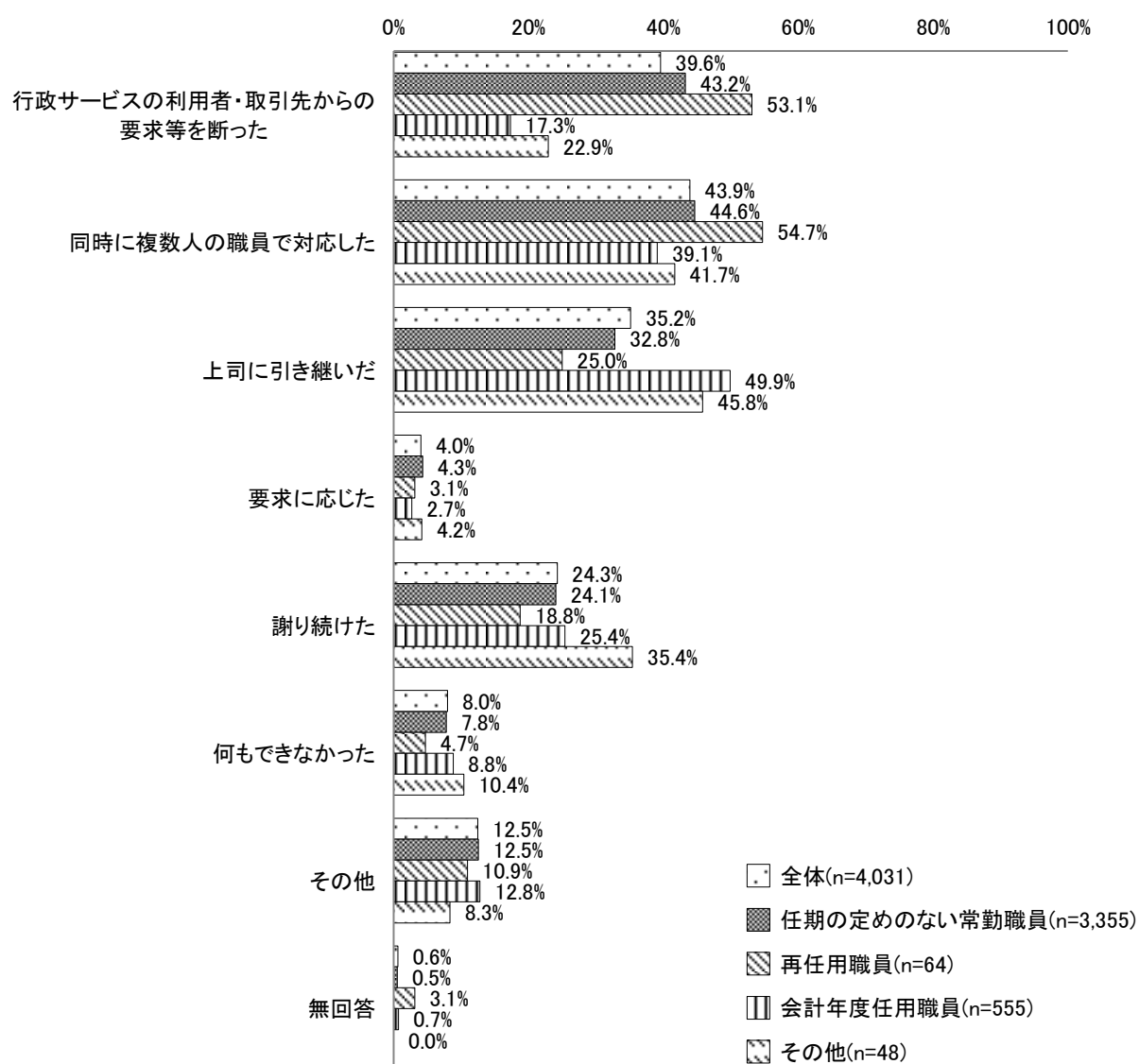
図表 137 年代別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）



図表 138 性別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）



図表 139 任用形態別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）

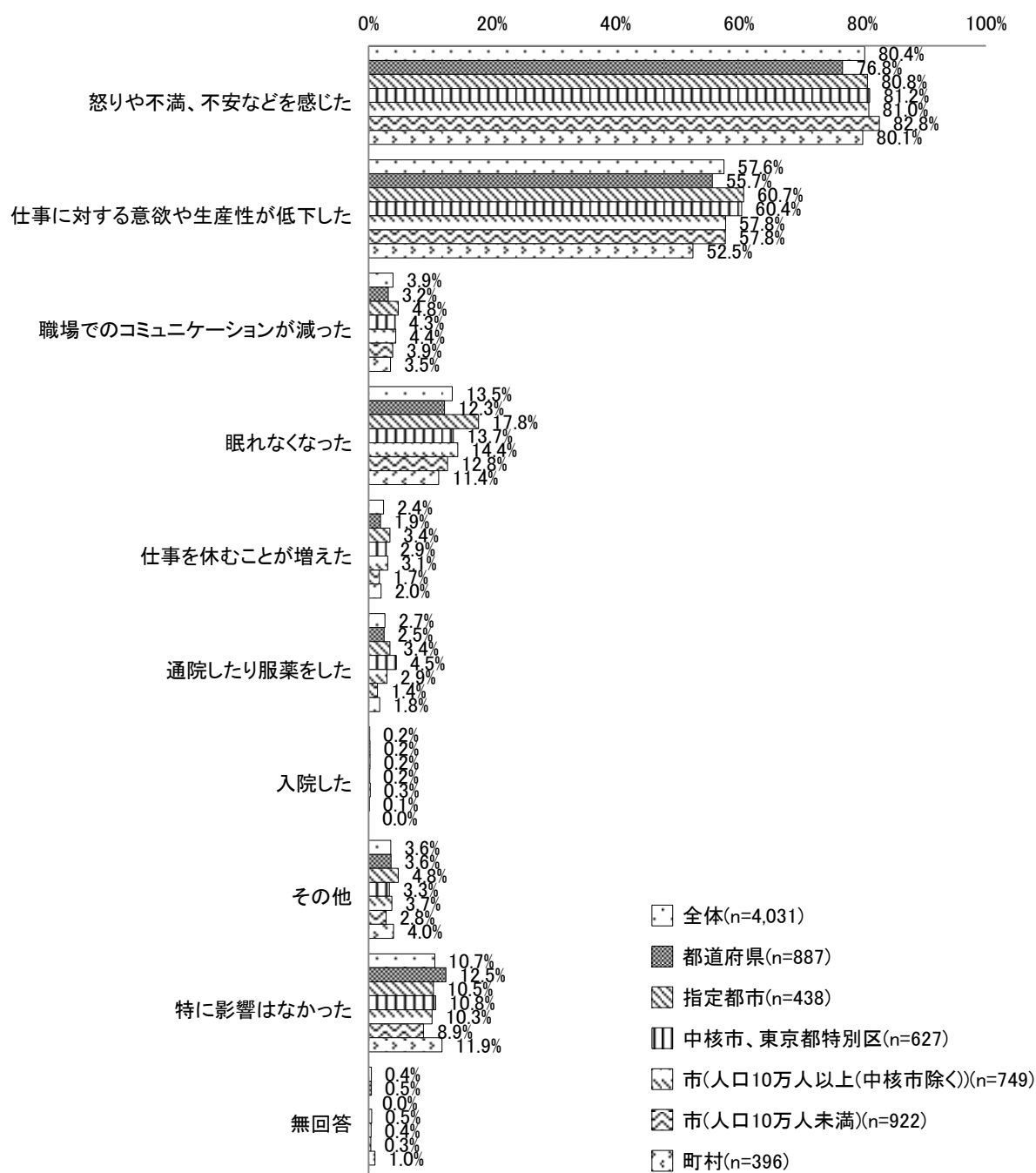


(8) カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響

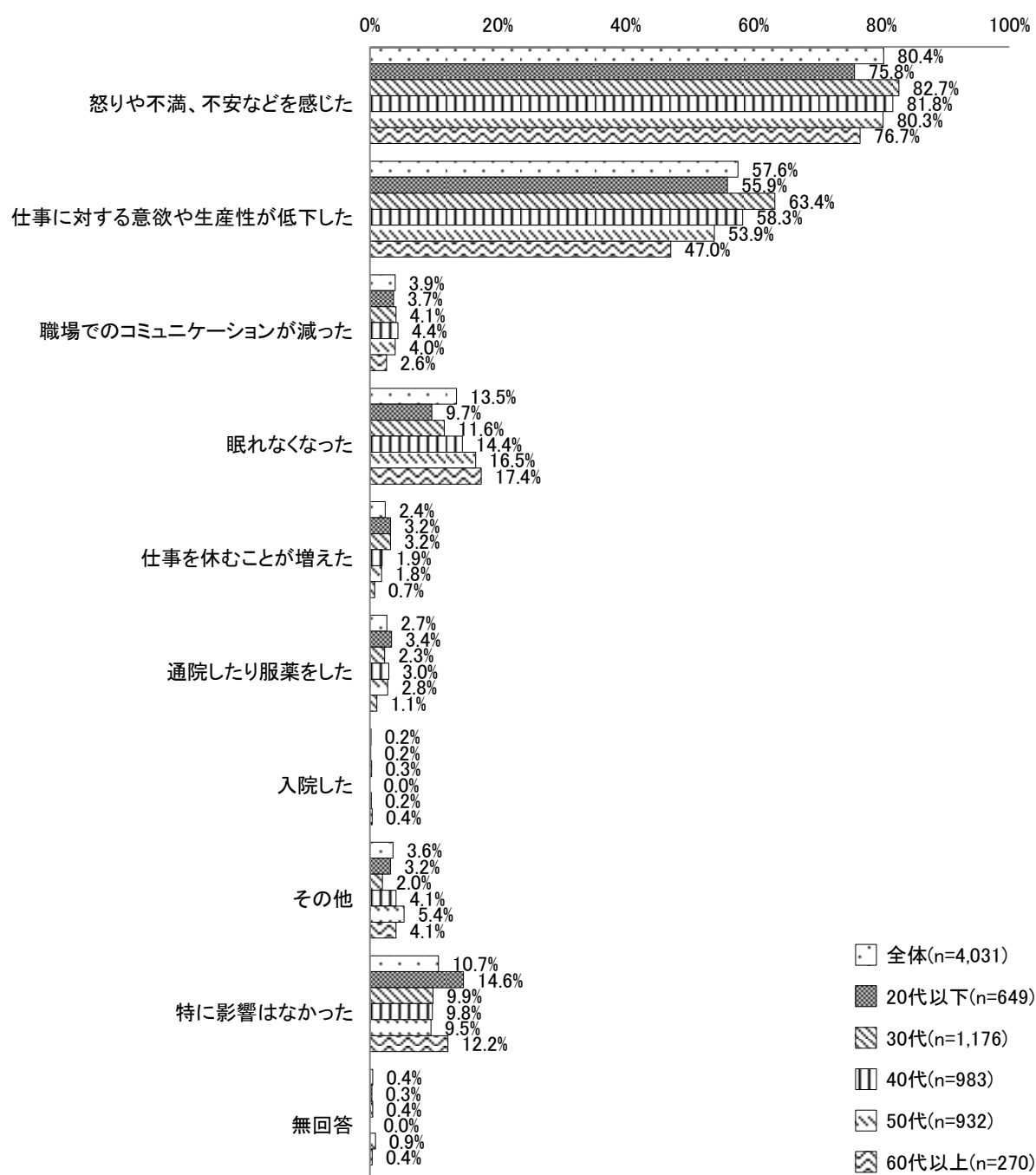
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が80.4%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が57.6%となっている。

※厚生労働省調査では「怒りや不満、不安などを感じた」が63.8%、「仕事に対する意欲が減退した」が46.1% (n=861)。

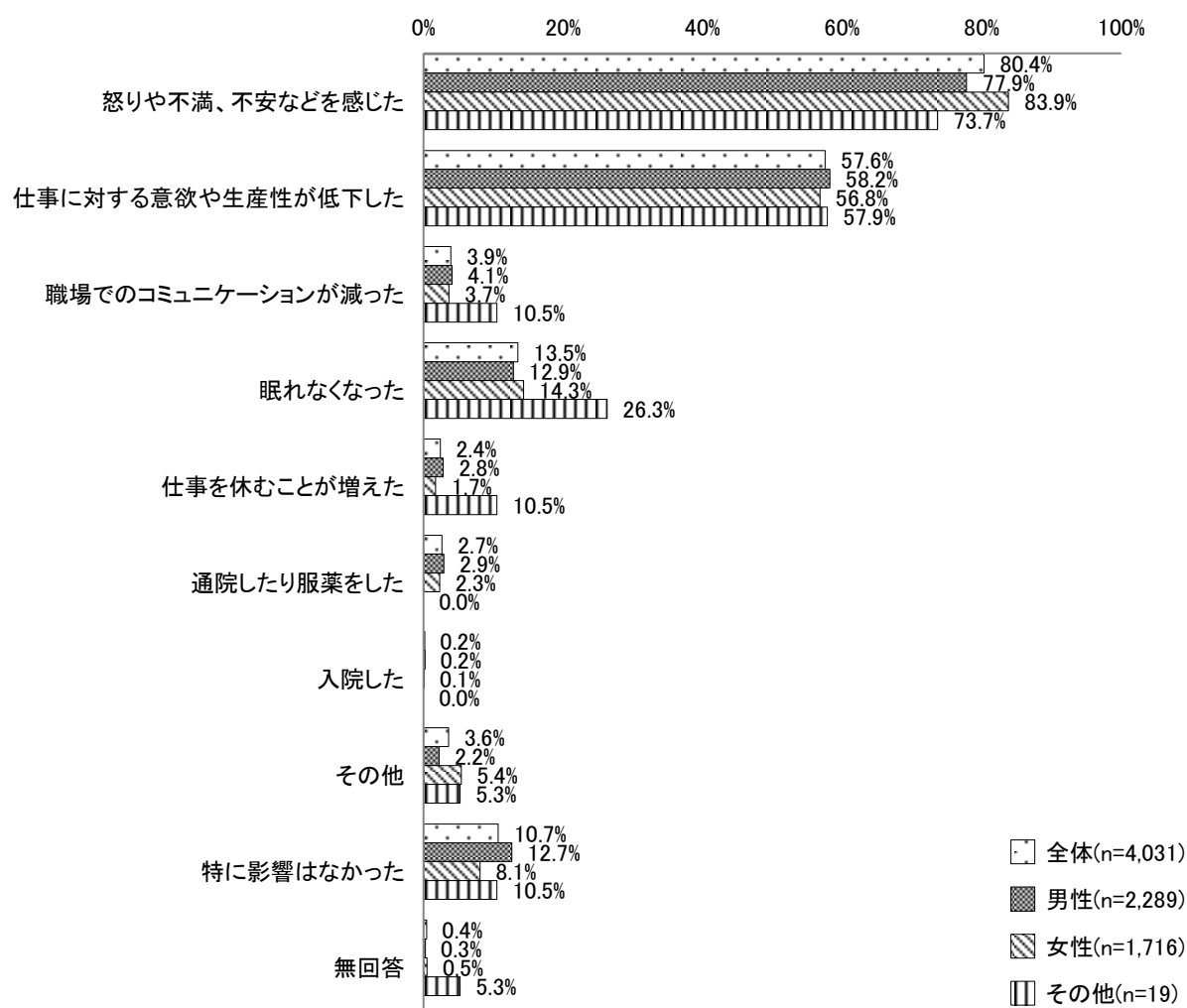
図表 140 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響
：複数回答 (Q51)



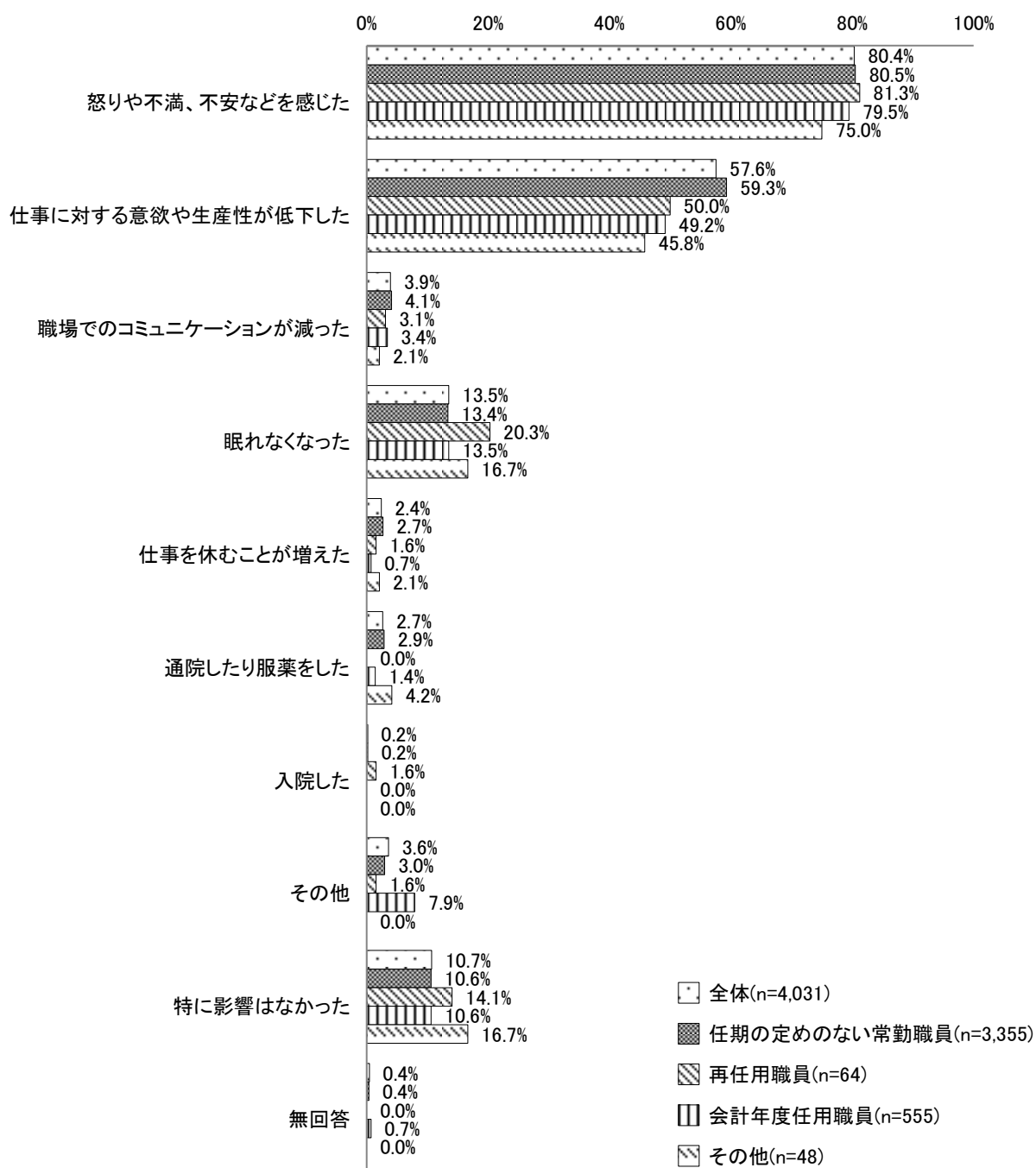
図表 141 年代別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q51）



図表 142 性別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q51）



図表 143 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響
：複数回答（Q51）



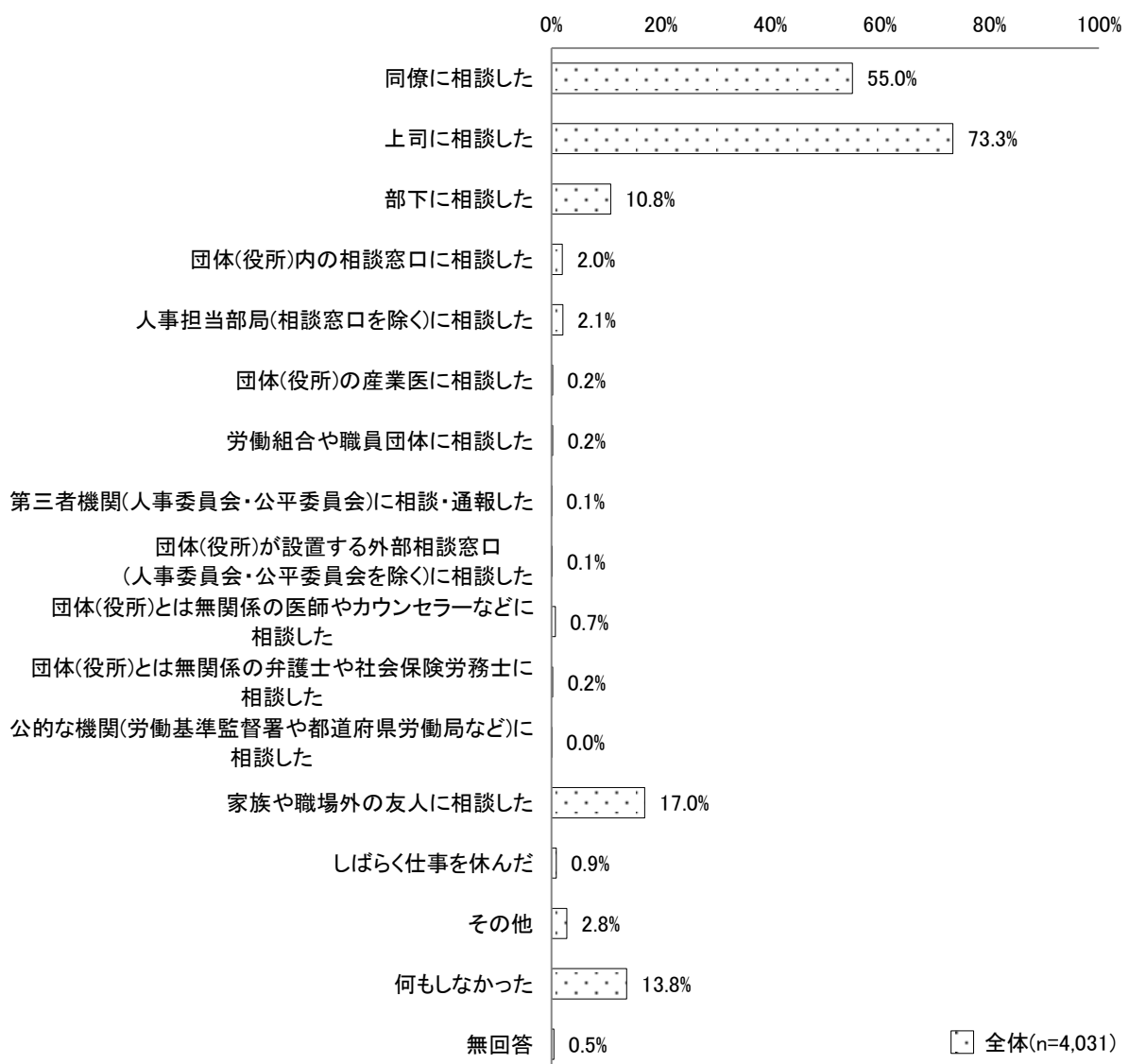
（９）カスタマーハラスメントを受けた際の対応

①カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか

過去３年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたかをみると、「全体」では、「上司に相談した」が73.3%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が55.0%となっている。また、「何もしなかった」が13.8%であった。

※厚生労働省調査では「社内の上司に相談した」が38.2%、「社内の同僚に相談した」が26.8%、「何もしなかった」が35.2%（n=861）。

図表 144 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか
：複数回答（Q52）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	4,031	55.0	73.3	10.8	2.0	2.1	0.2	0.2	0.1	0.1
都道府県	887	54.0	74.0	8.9	1.5	1.5	0.1	0.0	0.0	0.0
指定都市	438	60.0	76.3	8.4	1.8	0.2	0.0	0.2	0.2	0.2
中核市、東京都特別区	627	57.9	75.3	9.9	1.9	1.6	0.5	0.3	0.0	0.2
市(人口10万人以上(中核市除く))	749	57.0	71.0	12.8	2.3	3.1	0.4	0.4	0.3	0.1
市(人口10万人未満)	922	53.0	72.7	13.4	2.7	3.1	0.2	0.1	0.0	0.3
町村	396	48.0	72.0	9.6	1.3	2.0	0.0	0.8	0.0	0.0

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5
都道府県	887	0.7	0.3	0.0	15.0	1.0	3.0	13.4	0.2
指定都市	438	0.9	0.0	0.0	18.3	0.7	4.3	13.2	0.0
中核市、東京都特別区	627	1.3	0.5	0.0	18.5	1.1	2.7	12.4	0.2
市(人口10万人以上(中核市除く))	749	0.7	0.3	0.0	18.2	1.3	3.3	14.3	0.7
市(人口10万人未満)	922	0.5	0.2	0.2	16.6	0.5	2.0	13.9	0.4
町村	396	0.5	0.0	0.0	16.9	0.8	2.0	15.9	1.3

<年代別：数値表>

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	4,031	55.0	73.3	10.8	2.0	2.1	0.2	0.2	0.1	0.1
20代以下	649	51.8	73.3	3.9	0.8	0.6	0.2	0.2	0.0	0.0
30代	1,176	60.2	76.4	8.2	2.0	1.0	0.2	0.3	0.1	0.2
40代	983	54.5	75.1	13.0	2.1	2.8	0.3	0.4	0.2	0.1
50代	932	51.1	70.3	17.3	3.1	3.9	0.3	0.1	0.0	0.2
60代以上	270	55.9	67.0	8.9	0.7	1.1	0.0	0.4	0.0	0.4

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5
20代以下	649	1.1	0.0	0.0	25.4	2.3	1.4	13.7	0.5
30代	1,176	0.6	0.1	0.1	20.1	0.7	1.7	12.4	0.5
40代	983	0.8	0.3	0.0	14.9	0.7	3.1	15.0	0.3
50代	932	0.8	0.5	0.1	12.1	0.6	4.5	14.5	0.4
60代以上	270	0.4	0.4	0.0	9.6	0.4	4.4	11.5	0.7

<性別：数値表>

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	4,031	55.0	73.3	10.8	2.0	2.1	0.2	0.2	0.1	0.1
男性	2,289	50.2	73.5	12.7	2.4	2.4	0.1	0.2	0.1	0.2
女性	1,716	61.7	73.3	8.4	1.5	1.5	0.3	0.3	0.0	0.1
その他	19	36.8	57.9	5.3	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5	
男性	2,289	0.7	0.3	0.1	11.7	1.1	2.8	15.3	0.4	
女性	1,716	0.9	0.1	0.0	24.1	0.6	2.9	11.7	0.5	
その他	19	0.0	0.0	0.0	21.1	0.0	5.3	21.1	5.3	

<任用形態別：数値表>

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	4,031	55.0	73.3	10.8	2.0	2.1	0.2	0.2	0.1	0.1
任期の定めのない常勤職員	3,355	53.8	74.7	12.1	2.3	2.4	0.3	0.3	0.1	0.2
再任用職員	64	48.4	71.9	10.9	1.6	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0
会計年度任用職員	555	62.9	65.6	3.1	0.4	0.4	0.0	0.2	0.0	0.0
その他	48	52.1	68.8	8.3	2.1	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5	
任期の定めのない常勤職員	3,355	0.8	0.3	0.1	16.4	1.0	2.7	13.9	0.4	
再任用職員	64	0.0	0.0	0.0	4.7	0.0	4.7	17.2	0.0	
会計年度任用職員	555	0.4	0.2	0.0	22.9	0.2	3.1	12.6	0.5	
その他	48	2.1	0.0	0.0	14.6	2.1	6.3	14.6	0.0	

<職場によるカスタマーハラスメントの認識状況（Q54）別：数値表>

	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		同僚に相談した	上司に相談した	部下に相談した	団体(役所)内の相談窓口 に相談した	人事担当部局(相談窓口を除く)に相談した	団体(役所)の産業医に相談した	労働組合や職員団体に相談した	第三者機関(人事委員会・公平委員会)に相談・通報した	団体(役所)が設置する外部相談窓口(人事委員会・公平委員会を除く)に相談した
全体	4,031	55.0	73.3	10.8	2.0	2.1	0.2	0.2	0.1	0.1
認識していた	2,814	58.6	82.2	12.4	2.6	2.6	0.2	0.3	0.1	0.2
認識していなかった	1,156	46.8	52.9	7.2	0.4	0.9	0.3	0.1	0.0	0.0

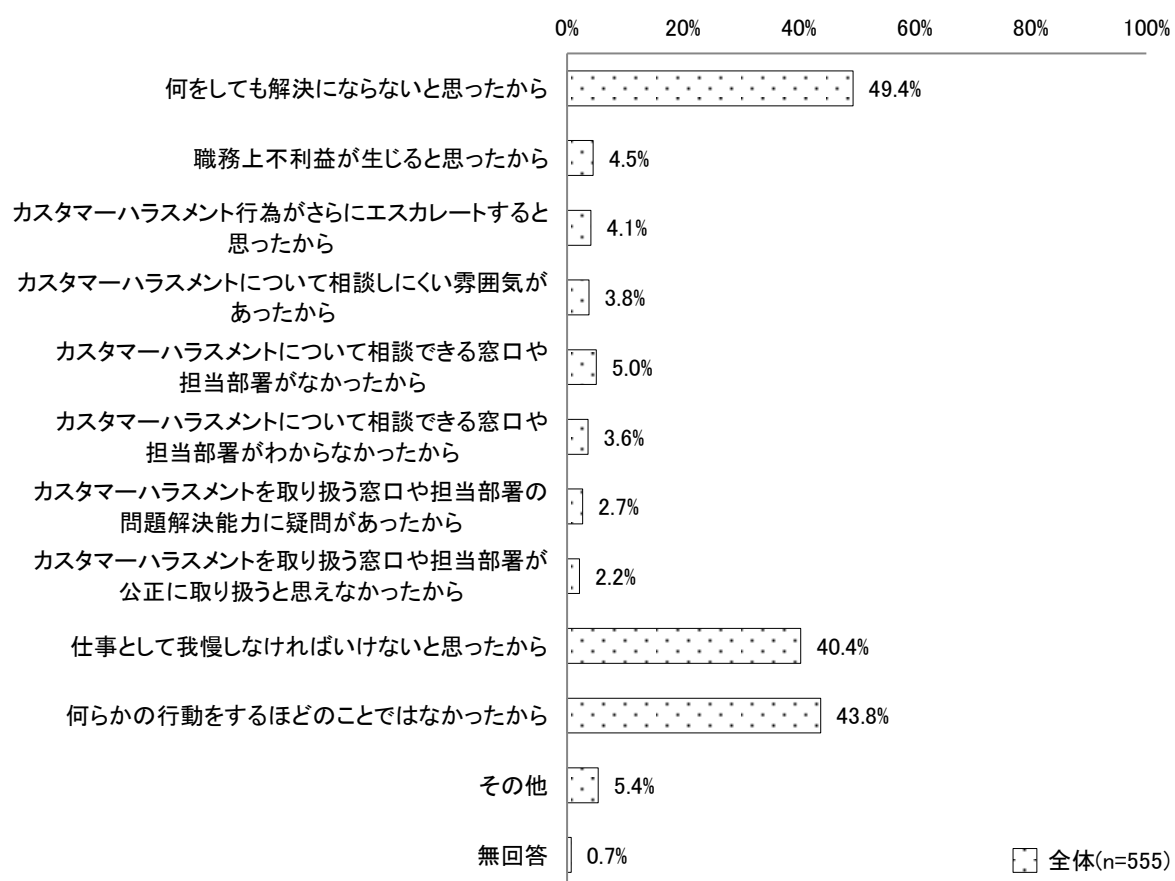
	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5	
認識していた	2,814	0.7	0.3	0.1	16.3	0.9	3.1	8.3	0.1	
認識していなかった	1,156	0.9	0.1	0.0	18.9	1.0	2.3	26.8	0.3	

②カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由

カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった者について、その理由をみると、「全体」では、「何をしても解決にならないと思ったから」が49.4%でもっとも割合が高く、次いで「何らかの行動をするほどのことではなかったから」が43.8%となっている。

※厚生労働省調査では、「何をしても解決にならないと思ったから」が56.1%、「何らかの行動をするほどのことではなかったから」が32.7%（n=303）。

図表 145 カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由：複数回答（Q53）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	カスタマーハ ラスメント行為 がさらにエス カレートする と思ったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談しに くい雰囲気 があったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから
全体	555	49.4	4.5	4.1	3.8	5.0	3.6	2.7
都道府県	119	42.9	5.9	2.5	4.2	3.4	1.7	1.7
指定都市	58	46.6	3.4	3.4	1.7	0.0	3.4	1.7
中核市、東京都特別区	78	52.6	1.3	5.1	6.4	7.7	6.4	5.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	107	50.5	4.7	3.7	1.9	9.3	5.6	1.9
市(人口10万人未満)	128	53.9	3.1	3.9	3.9	5.5	3.9	4.7
町村	63	47.6	7.9	7.9	3.2	1.6	0.0	0.0

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もなかった理由				
		カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	仕事として我 慢しなければ いけないと思 ったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	555	2.2	40.4	43.8	5.4	0.7
都道府県	119	0.8	37.8	52.9	6.7	0.8
指定都市	58	0.0	44.8	55.2	8.6	1.7
中核市、東京都特別区	78	3.8	42.3	43.6	5.1	0.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	107	2.8	43.0	33.6	7.5	0.9
市(人口10万人未満)	128	3.9	39.8	39.1	2.3	0.8
町村	63	0.0	34.9	44.4	3.2	0.0

<年代別：数値表>

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もなかった理由						
		何をしても解決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	カスタマーハ ラスメント行為 がさらにエス カレートする と思ったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談しに くい雰囲気が あったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから
全体	555	49.4	4.5	4.1	3.8	5.0	3.6	2.7
20代以下	89	51.7	5.6	2.2	3.4	1.1	2.2	1.1
30代	146	53.4	5.5	4.1	4.8	4.8	4.1	4.8
40代	147	47.6	3.4	6.1	2.7	8.8	3.4	4.1
50代	135	48.9	3.7	3.7	3.7	3.0	5.2	0.7
60代以上	31	41.9	6.5	3.2	6.5	9.7	0.0	0.0

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もなかった理由				
		カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	仕事として我 慢しなければ いけないと思 ったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	555	2.2	40.4	43.8	5.4	0.7
20代以下	89	2.2	37.1	47.2	3.4	1.1
30代	146	4.1	34.2	45.2	4.1	0.7
40代	147	2.7	41.5	39.5	6.1	0.7
50代	135	0.0	45.9	43.7	4.4	0.7
60代以上	31	0.0	41.9	45.2	19.4	0.0

<性別：数値表>

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由						
		何をしてもしない 決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	カスタマーハ ラスメント行為 がさらにエス カレートする と思ったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談しに くい雰囲気 があったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから
全体	555	49.4	4.5	4.1	3.8	5.0	3.6	2.7
男性	350	48.6	5.4	4.9	2.9	5.7	2.9	2.9
女性	200	50.5	3.0	3.0	5.5	3.5	5.0	2.5
その他	4	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由				
		カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	仕事として我 慢しなければ いけないと思 ったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	555	2.2	40.4	43.8	5.4	0.7
男性	350	2.0	38.3	48.6	5.1	0.3
女性	200	2.5	44.5	35.0	6.0	1.5
その他	4	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由						
		何をしてもしない 決にならない と思ったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	カスタマーハ ラスメント行為 がさらにエス カレートする と思ったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談しに くい雰囲気 があったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がな かったから	カスタマーハ ラスメントにつ いて相談でき る窓口や担 当部署がわ からなかった から	カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署の 問題解決能 力に疑問が あったから
全体	555	49.4	4.5	4.1	3.8	5.0	3.6	2.7
任期の定めのない常勤職員	467	48.8	4.3	3.9	3.2	4.9	3.4	3.0
再任用職員	11	45.5	9.1	0.0	18.2	9.1	0.0	0.0
会計年度任用職員	70	54.3	4.3	5.7	5.7	5.7	5.7	1.4
その他	7	42.9	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q53 カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由				
		カスタマーハ ラスメントを取 り扱う窓口や 担当部署が 公正に取り扱 うと思えな かったから	仕事として我 慢しなければ いけないと思 ったから	何らかの行動 をするほどの ことではな かったから	その他	無回答
全体	555	2.2	40.4	43.8	5.4	0.7
任期の定めのない常勤職員	467	2.4	40.0	45.4	4.9	0.4
再任用職員	11	0.0	36.4	45.5	9.1	0.0
会計年度任用職員	70	1.4	42.9	32.9	7.1	2.9
その他	7	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0

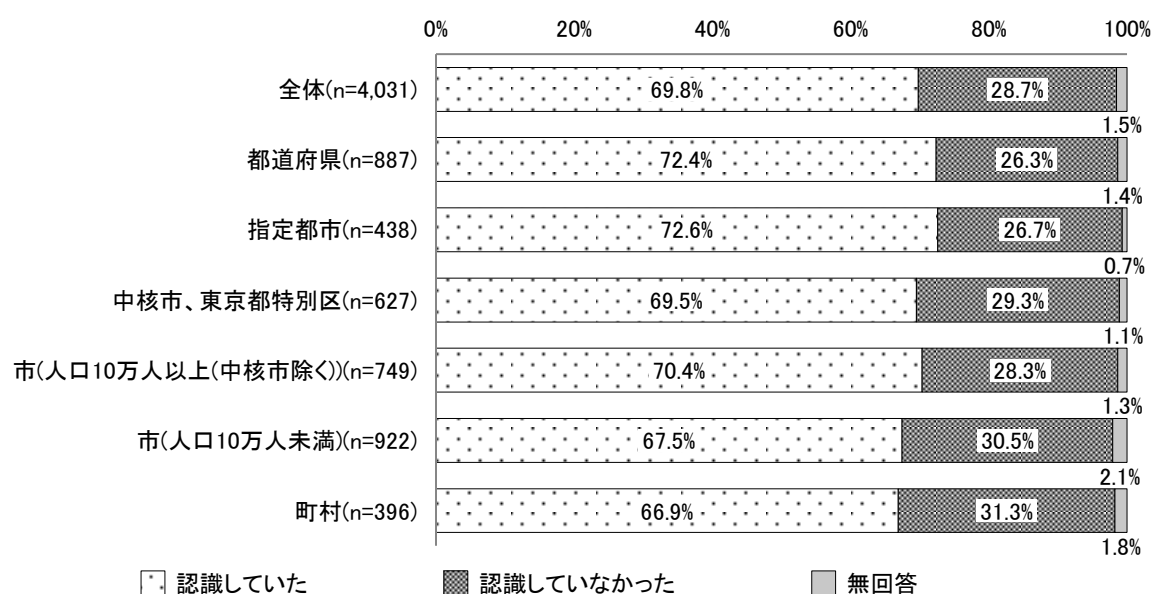
（１０）職場によるカスタマーハラスメントへの対応

①職場は、相談・通報や報告等によって、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか

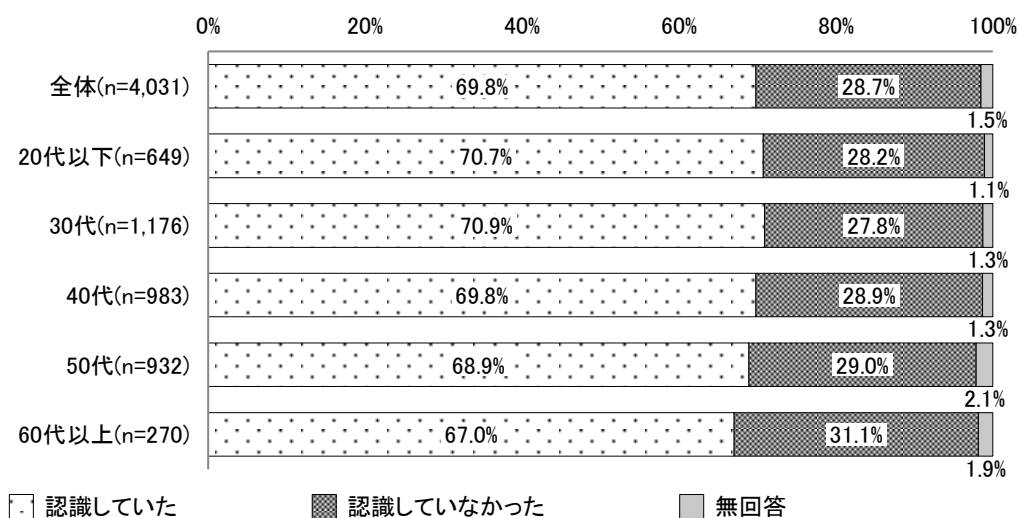
過去３年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では、「認識していなかった」が28.7%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が40.8%（n=861）。

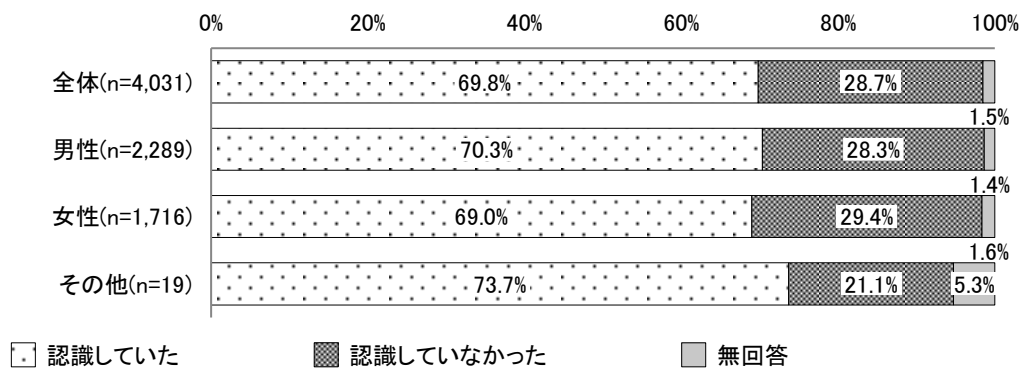
図表 146 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



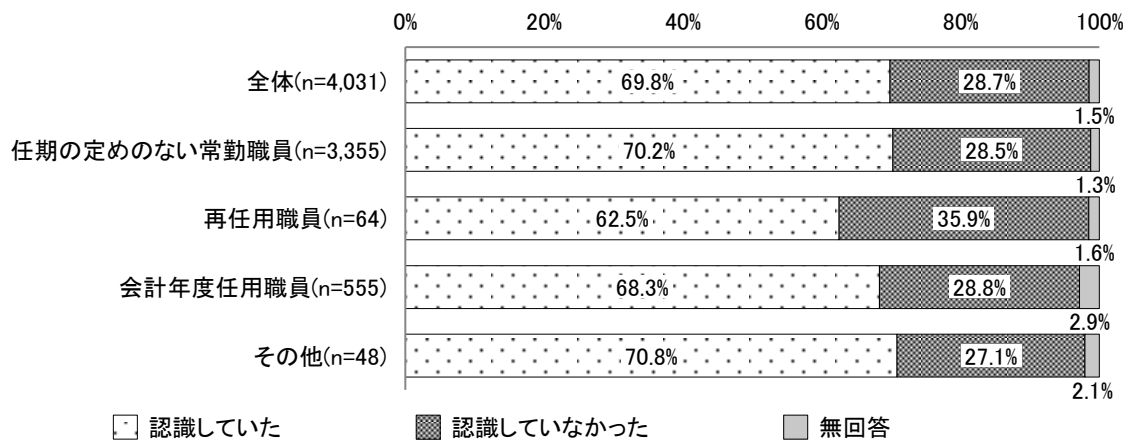
図表 147 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



図表 148 性別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



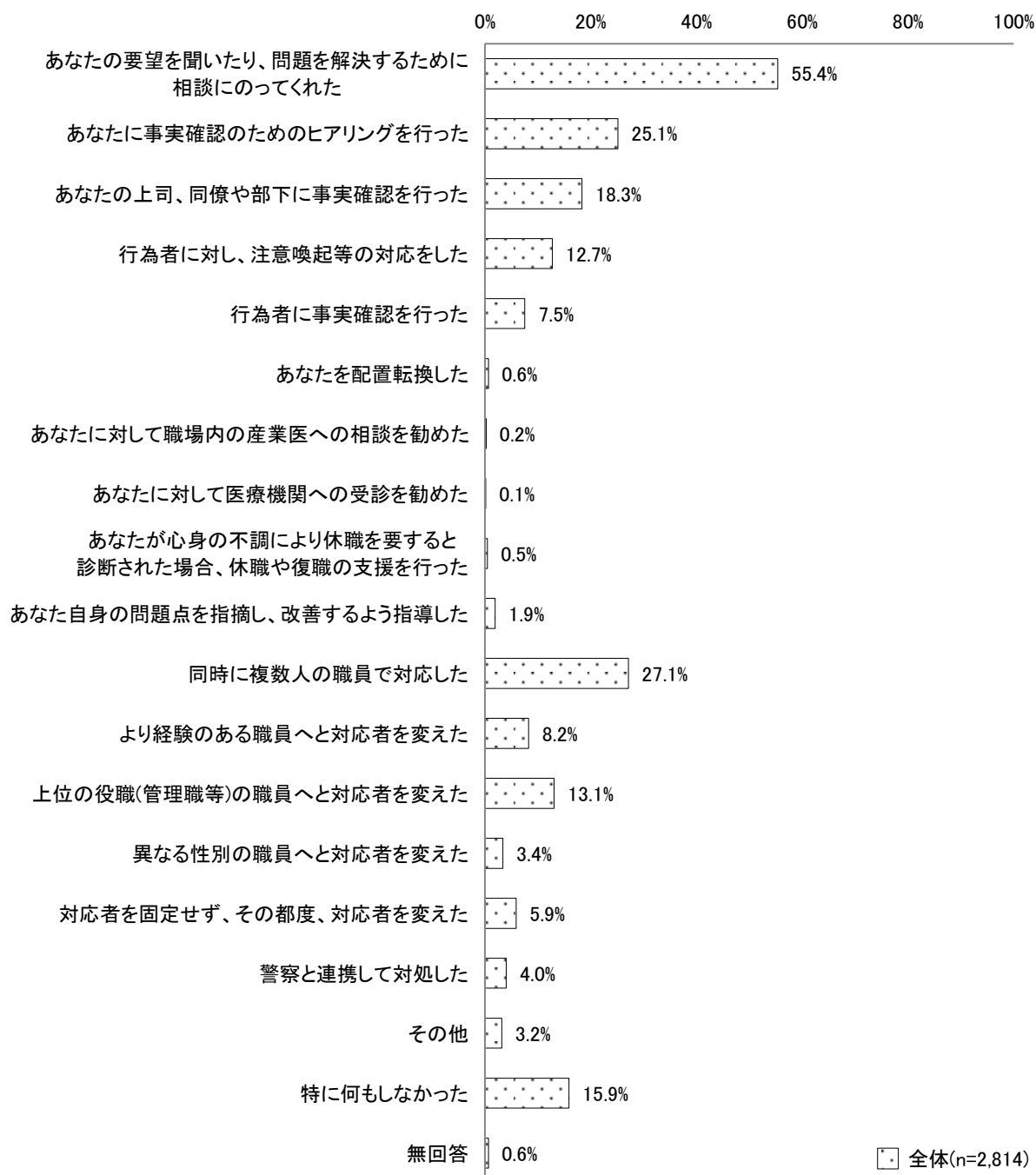
図表 149 任用形態別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



②職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか

カスタマーハラスメントを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が55.4%でもっとも割合が高く、次いで「同時に複数人の職員で対応した」が27.1%となっている。

図表 150 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、
どのような対応をしたか：複数回答（Q55）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談のつてくれた	あなたに事実確認のためのヒアリングを行った	あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った	行為者に対し、注意喚起等の対応をした	行為者に事実確認を行った	あなたを配置転換した	あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた	あなたに対して医療機関への受診を勧めた	あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った	あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した
全体	2,814	55.4	25.1	18.3	12.7	7.5	0.6	0.2	0.1	0.5	1.9
都道府県	642	57.3	22.0	16.5	10.0	4.2	0.6	0.2	0.3	0.5	1.2
指定都市	318	59.4	24.5	18.9	14.2	7.5	0.0	0.3	0.0	0.3	1.3
中核市、東京都特別区	436	56.0	25.7	19.5	14.2	9.9	0.2	0.2	0.2	0.5	1.6
市(人口10万人以上(中核市除く))	527	55.8	30.7	20.7	14.2	9.9	1.5	0.6	0.0	0.9	3.6
市(人口10万人未満)	622	52.9	24.4	17.7	13.3	7.9	0.6	0.0	0.2	0.2	1.8
町村	265	50.2	22.3	17.0	10.6	6.4	0.4	0.0	0.0	0.4	1.9

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		同時に複数人の職員で対応した	より経験のある職員へ対応者を変えた	上位の役職(管理職等)の職員へ対応者を変えた	異なる性別の職員へ対応者を変えた	対応者を固定せず、その都度、対応者を変えた	警察と連携して対処した	その他	特に何もしなかった	無回答	
全体	2,814	27.1	8.2	13.1	3.4	5.9	4.0	3.2	15.9	0.6	
都道府県	642	28.3	9.2	12.0	3.4	5.6	2.6	3.9	15.0	0.2	
指定都市	318	25.2	6.9	13.5	1.3	4.4	6.6	2.2	18.6	0.6	
中核市、東京都特別区	436	28.7	8.7	11.9	4.1	6.7	4.6	1.6	16.1	0.7	
市(人口10万人以上(中核市除く))	527	26.8	7.8	13.9	4.2	6.8	3.4	3.2	13.1	1.7	
市(人口10万人未満)	622	26.5	8.4	14.5	3.7	6.1	3.9	4.0	16.9	0.2	
町村	265	26.0	7.2	12.1	2.3	4.5	4.9	3.0	18.1	0.8	

<年代別：数値表>

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談のつてくれた	あなたに事実確認のためのヒアリングを行った	あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った	行為者に対し、注意喚起等の対応をした	行為者に事実確認を行った	あなたを配置転換した	あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた	あなたに対して医療機関への受診を勧めた	あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った	あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した
全体	2,814	55.4	25.1	18.3	12.7	7.5	0.6	0.2	0.1	0.5	1.9
20代以下	459	57.3	24.2	19.6	12.4	8.3	0.2	0.7	0.2	0.9	2.6
30代	834	55.5	26.0	18.3	11.0	8.2	1.0	0.1	0.2	0.4	1.7
40代	686	56.9	25.8	18.1	14.6	5.8	0.9	0.1	0.1	0.3	1.2
50代	642	53.4	23.1	17.9	13.2	7.5	0.5	0.2	0.0	0.6	2.5
60代以上	181	53.0	29.8	17.7	12.7	9.4	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		同時に複数人の職員で対応した	より経験のある職員へ対応者を変えた	上位の役職(管理職等)の職員へ対応者を変えた	異なる性別の職員へ対応者を変えた	対応者を固定せず、その都度、対応者を変えた	警察と連携して対処した	その他	特に何もしなかった	無回答	
全体	2,814	27.1	8.2	13.1	3.4	5.9	4.0	3.2	15.9	0.6	
20代以下	459	29.6	17.4	18.7	5.4	9.6	3.5	1.5	14.2	0.7	
30代	834	27.7	7.2	15.5	3.4	6.1	4.1	3.1	17.1	0.5	
40代	686	28.6	7.3	10.6	2.8	5.7	4.4	3.6	16.2	0.6	
50代	642	24.6	4.0	9.3	2.6	3.4	3.9	3.4	16.0	0.8	
60代以上	181	22.1	8.3	9.9	3.3	5.0	4.4	4.4	12.2	0.6	

<性別：数値表>

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		あなたの要望を聞いた たり、問題を解決 するために相談にの つてくれた	あなたに事実確認のた めのヒアリングを行 った	あなたの上 司、同僚や部下に事 実確認を行った	行為者に対し、注 意喚起等の対応をし た	行為者に事実確認を 行った	あなたを配置転換し た	あなたに対し、職 場内の産業医への相 談を勧めた	あなたに対し、医 療機関への受診を 勧めた	あなたが心身の不調 により休職を要する と診断された場合、 休職や復職の支援を 行った	あなた自身の問題 点を指摘し、改善す るよう指導した
全体	2,814	55.4	25.1	18.3	12.7	7.5	0.6	0.2	0.1	0.5	1.9
男性	1,610	57.1	25.7	18.8	11.2	7.5	0.8	0.3	0.2	0.5	1.7
女性	1,184	53.4	24.5	17.9	14.6	7.5	0.4	0.1	0.1	0.4	2.3
その他	14	28.6	14.3	7.1	21.4	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか								
		同時に複数 人の職員で 対応した	より経験のある 職員へ対 応者を変えた	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対 応者を変えた	異なる性別の 職員へ対 応者を変えた	対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えた	警察と連携し て対処した	その他	特に何もしな かった	無回答
全体	2,814	27.1	8.2	13.1	3.4	5.9	4.0	3.2	15.9	0.6
男性	1,610	25.9	5.4	10.4	0.6	3.8	4.6	3.2	16.1	0.6
女性	1,184	28.9	12.1	16.9	7.0	8.6	3.2	3.2	15.5	0.6
その他	14	21.4	14.3	7.1	14.3	7.1	7.1	0.0	28.6	0.0

<任用形態別：数値表>

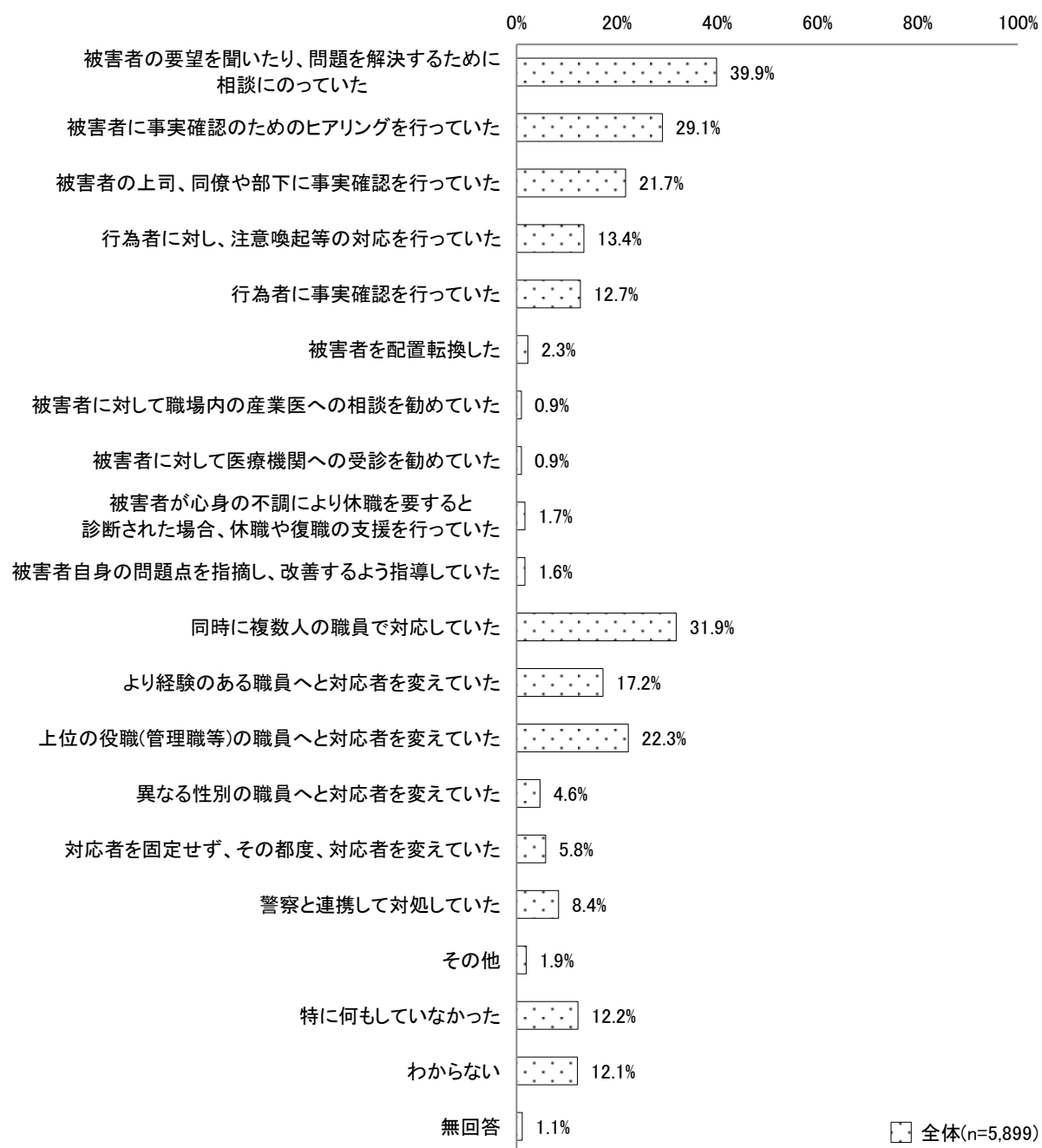
	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		あなたの要望を聞いた たり、問題を解決 するために相談にの つてくれた	あなたに事実確認のた めのヒアリングを行 った	あなたの上 司、同僚や部下に事 実確認を行った	行為者に対し、注 意喚起等の対応をし た	行為者に事実確認を 行った	あなたを配置転換し た	あなたに対し、職 場内の産業医への相 談を勧めた	あなたに対し、医 療機関への受診を 勧めた	あなたが心身の不調 により休職を要する と診断された場合、 休職や復職の支援を 行った	あなた自身の問題 点を指摘し、改善す るよう指導した
全体	2,814	55.4	25.1	18.3	12.7	7.5	0.6	0.2	0.1	0.5	1.9
任期の定めのない常勤職員	2,356	56.9	24.9	18.7	12.9	7.4	0.7	0.3	0.2	0.6	1.7
再任用職員	40	50.0	35.0	20.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
会計年度任用職員	379	47.0	25.3	15.3	11.6	8.2	0.5	0.0	0.0	0.0	3.4
その他	34	50.0	23.5	23.5	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか								
		同時に複数 人の職員で 対応した	より経験のある 職員へ対 応者を変えた	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対 応者を変えた	異なる性別の 職員へ対 応者を変えた	対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えた	警察と連携し て対処した	その他	特に何もしな かった	無回答
全体	2,814	27.1	8.2	13.1	3.4	5.9	4.0	3.2	15.9	0.6
任期の定めのない常勤職員	2,356	27.2	7.0	12.9	2.7	5.6	4.1	3.0	16.0	0.5
再任用職員	40	20.0	5.0	7.5	5.0	5.0	12.5	2.5	12.5	2.5
会計年度任用職員	379	27.2	16.6	14.8	7.4	7.7	3.2	4.0	15.0	1.3
その他	34	29.4	8.8	14.7	2.9	2.9	0.0	5.9	23.5	0.0

(11) 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか

回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「被害者の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのっていた」が39.9%でもっとも割合が高く、次いで「同時に複数人の職員で対応していた」が31.9%となっている。

図表 151 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか
：複数回答（Q56）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解 決するために 相談にのって いた	被害者に事 実確認のた めのヒアリン グを行って いた	被害者の上 司、同僚や部 下に事実確 認を行って いた	行為者に対 し、注意喚起 等の対応を 行っていた	行為者に事 実確認を 行っていた	被害者を配 置転換した	被害者に対 して職場内 の産業医へ の相談を勧 めていた
全体	5,899	39.9	29.1	21.7	13.4	12.7	2.3	0.9
都道府県	1,324	41.5	27.3	21.5	10.9	11.3	1.9	0.9
指定都市	655	41.7	32.5	22.4	16.2	15.7	1.5	0.5
中核市、東京都特別区	883	41.7	33.7	22.7	14.7	13.1	2.8	1.4
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,077	42.0	31.9	22.0	14.8	14.5	2.3	0.8
市(人口10万人未満)	1,324	36.7	25.8	21.1	11.7	10.4	2.5	0.7
町村	621	35.1	24.5	21.1	15.0	13.4	2.4	1.6

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者に対 して医療機関 への受診を 勧めていた	被害者が心 身の不調によ り休職を要す ると診断され た場合、休職 や復職の支 援を行って いた	被害者自身 の問題点を 指摘し、改善 するよう指導 していた	同時に複数 人の職員で 対応していた	より経験のあ る職員へ対 応者を変えて いた	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対 応者を変えて いた	異なる性別 の職員へ対 応者を変えて いた
全体	5,899	0.9	1.7	1.6	31.9	17.2	22.3	4.6
都道府県	1,324	0.9	2.0	1.7	30.7	15.9	21.7	2.9
指定都市	655	0.3	0.6	2.0	36.9	15.3	26.0	5.0
中核市、東京都特別区	883	1.1	1.8	1.5	34.4	19.1	22.3	6.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,077	0.9	1.5	1.2	33.2	18.7	23.5	6.1
市(人口10万人未満)	1,324	1.1	1.7	1.7	29.1	17.6	21.5	4.4
町村	621	1.0	2.1	2.3	28.8	16.1	19.2	4.2

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか					
		対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えていた	警察と連携し て対処してい た	その他	特に何もして いなかった	わからない	無回答
全体	5,899	5.8	8.4	1.9	12.2	12.1	1.1
都道府県	1,324	5.6	6.6	1.8	12.8	11.9	1.0
指定都市	655	7.2	9.2	1.7	11.8	8.9	1.5
中核市、東京都特別区	883	5.8	7.9	1.9	12.8	8.7	0.6
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,077	5.7	8.1	1.8	11.4	12.2	1.3
市(人口10万人未満)	1,324	5.1	9.7	2.3	11.8	15.4	1.2
町村	621	6.4	9.7	1.9	12.9	14.0	1.3

<年代別：数値表>

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解決するために 相談にのっていた	被害者に事実確認のためのヒアリングを行っていた	被害者の上司、同僚や部下に事実確認を行っていた	行為者に対し、注意喚起等の対応を行っていた	行為者に事実確認を行っていた	被害者を配置転換した	被害者に対して職場内の産業医への相談を勧めていた
全体	5,899	39.9	29.1	21.7	13.4	12.7	2.3	0.9
20代以下	924	39.6	29.2	20.8	13.0	11.6	1.4	0.4
30代	1,595	39.2	28.2	20.2	13.1	12.5	2.1	0.4
40代	1,422	39.6	29.8	22.1	13.6	12.2	2.2	1.1
50代	1,393	41.3	28.9	24.7	13.6	13.1	3.0	1.4
60代以上	545	40.6	30.8	20.0	14.3	15.4	2.6	1.7

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者に対して医療機関への受診を勧めていた	被害者が心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行っていた	被害者自身の問題点を指摘し、改善するよう指導していた	同時に複数人の職員で対応していた	より経験のある職員へ対応者を変えていた	上位の役職(管理職等)の職員へ対応者を変えていた	異なる性別の職員へ対応者を変えていた
全体	5,899	0.9	1.7	1.6	31.9	17.2	22.3	4.6
20代以下	924	0.4	1.2	1.8	30.5	24.1	25.5	7.0
30代	1,595	0.9	1.3	1.1	30.6	17.1	22.5	4.6
40代	1,422	1.0	1.6	1.4	34.0	16.4	21.6	4.6
50代	1,393	1.0	1.9	2.4	31.9	14.6	21.9	3.7
60代以上	545	1.7	3.1	1.7	32.5	15.2	19.1	3.1

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか					
		対応者を固定せず、その都度、対応者を変えていた	警察と連携して対処していた	その他	特に何もしていなかった	わからない	無回答
全体	5,899	5.8	8.4	1.9	12.2	12.1	1.1
20代以下	924	7.4	6.4	0.5	8.9	16.8	1.6
30代	1,595	6.2	8.6	1.7	14.0	12.5	1.2
40代	1,422	5.8	8.1	2.3	12.5	11.6	0.8
50代	1,393	4.9	9.7	1.9	12.1	10.0	0.9
60代以上	545	4.2	8.6	4.0	12.1	10.1	1.3

<性別：数値表>

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解 決するために 相談にのって いた	被害者に事 実確認のた めのヒアリン グを行って いた	被害者の上 司、同僚や部 下に事実確 認を行って いた	行為者に対 し、注意喚起 等の対応を 行っていた	行為者に事 実確認を 行っていた	被害者を配 置転換した	被害者に対 して職場内の 産業医への 相談を勧め ていた
全体	5,899	39.9	29.1	21.7	13.4	12.7	2.3	0.9
男性	3,179	39.6	28.2	22.2	13.7	12.0	2.7	1.1
女性	2,686	40.3	30.1	21.2	13.0	13.4	1.7	0.8
その他	22	31.8	31.8	22.7	22.7	18.2	4.5	0.0

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者に対 して医療機関 への受診を 勧めていた	被害者が心 身の不調によ り休職を要す ると診断され た場合、休職 や復職の支 援を行って いた	被害者自身 の問題点を 指摘し、改善 するよう指導 していた	同時に複数 人の職員で 対応していた	より経験のあ る職員へ対 応者を変えて いた	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対 応者を変えて いた	異なる性別の 職員へ対 応者を変えて いた
全体	5,899	0.9	1.7	1.6	31.9	17.2	22.3	4.6
男性	3,179	0.8	1.4	1.4	30.1	15.0	20.1	3.0
女性	2,686	1.2	2.0	1.9	33.9	19.8	25.0	6.6
その他	22	0.0	0.0	9.1	40.9	22.7	18.2	13.6

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか					
		対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えていた	警察と連携し て対処してい た	その他	特に何もして いなかった	わからない	無回答
全体	5,899	5.8	8.4	1.9	12.2	12.1	1.1
男性	3,179	4.9	8.6	1.9	12.6	12.7	0.9
女性	2,686	6.8	8.1	1.9	11.7	11.4	1.3
その他	22	18.2	13.6	4.5	9.1	18.2	4.5

<任用形態別：数値表>

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解決するために 相談にのっていた	被害者に事実確認のた めのヒアリングを行って いた	被害者の上司、同僚や部 下に事実確認を行って いた	行為者に対し、注意喚起 等の対応を行っていた	行為者に事実確認を 行っていた	被害者を配置転換した	被害者に対して職場内の 産業医への相談を勧め ていた
全体	5,899	39.9	29.1	21.7	13.4	12.7	2.3	0.9
任期の定めのない常勤職員	4,628	40.0	28.8	22.0	13.1	11.5	2.4	0.9
再任用職員	130	33.8	30.0	14.6	16.2	20.0	0.8	1.5
会計年度任用職員	1,044	40.1	30.2	21.8	14.9	16.9	1.8	0.9
その他	82	37.8	30.5	14.6	12.2	11.0	2.4	2.4

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか						
		被害者に対して医療機関 への受診を勧めていた	被害者が心身の不調によ り休職を要すると診断され た場合、休職や復職の支 援を行っていた	被害者自身の問題点を 指摘し、改善するよう指導 していた	同時に複数人の職員で 対応していた	より経験のある職員へ対 応者を変えていた	上位の役職(管理職等)の 職員へ対応者を変えてい た	異なる性別の職員へ対 応者を変えていた
全体	5,899	0.9	1.7	1.6	31.9	17.2	22.3	4.6
任期の定めのない常勤職員	1,324	0.9	1.6	1.5	31.2	16.9	22.3	4.6
再任用職員	655	1.5	1.5	1.5	36.2	16.2	22.3	4.6
会計年度任用職員	883	1.0	1.7	2.2	34.0	19.1	22.8	5.3
その他	1,077	2.4	3.7	2.4	37.8	14.6	18.3	2.4

	合計	Q56 職場は、回答者が見聞きしたカスタマーハラスメントについて、どのような対応をしたか					
		対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えていた	警察と連携し て対処してい た	その他	特に何もして いなかった	わからない	無回答
全体	5,899	5.8	8.4	1.9	12.2	12.1	1.1
任期の定めのない常勤職員	1,324	6.1	8.6	1.6	12.6	12.2	1.1
再任用職員	655	4.6	7.7	3.8	8.5	14.6	0.0
会計年度任用職員	883	4.9	7.9	2.9	10.6	11.8	1.1
その他	1,077	4.9	4.9	2.4	20.7	11.0	1.2

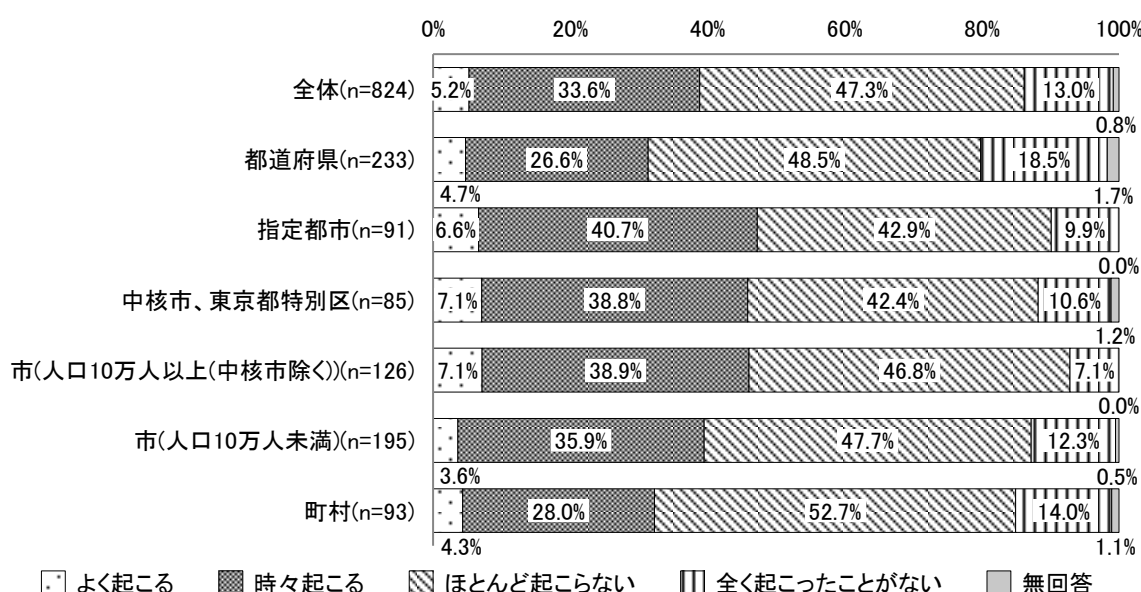
（１２）管理職が現在所属している職場でのカスタマーハラスメントの状況

「部（局）長相当職」「課長相当職」（以下、管理職という。）に対して、現在所属している職場でのカスタマーハラスメントの状況を尋ねた。

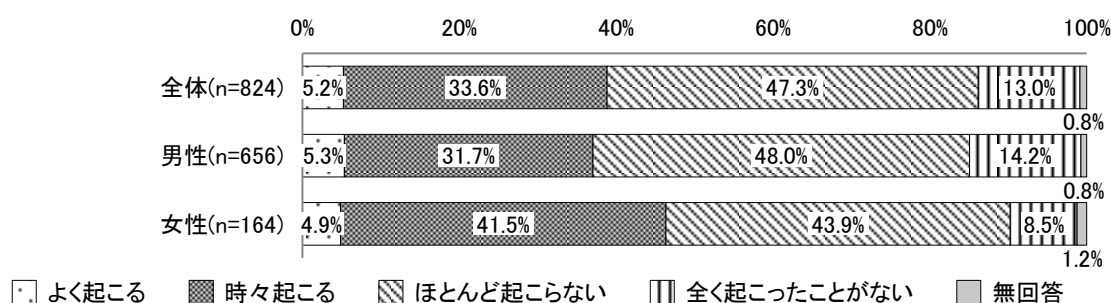
①管理職が現在所属している職場で、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生する頻度

管理職が現在所属している職場で、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生する頻度をみると、「全体」では、「よく起こる」が5.2%、「時々起こる」が33.6%となっている。

図表 152 団体区分別 管理職が現在所属している職場で、
カスタマーハラスメントに該当する行為が発生する頻度：単数回答（Q57）



図表 153 性別 管理職が現在所属している職場で、
カスタマーハラスメントに該当する行為が発生する頻度：単数回答（Q57）

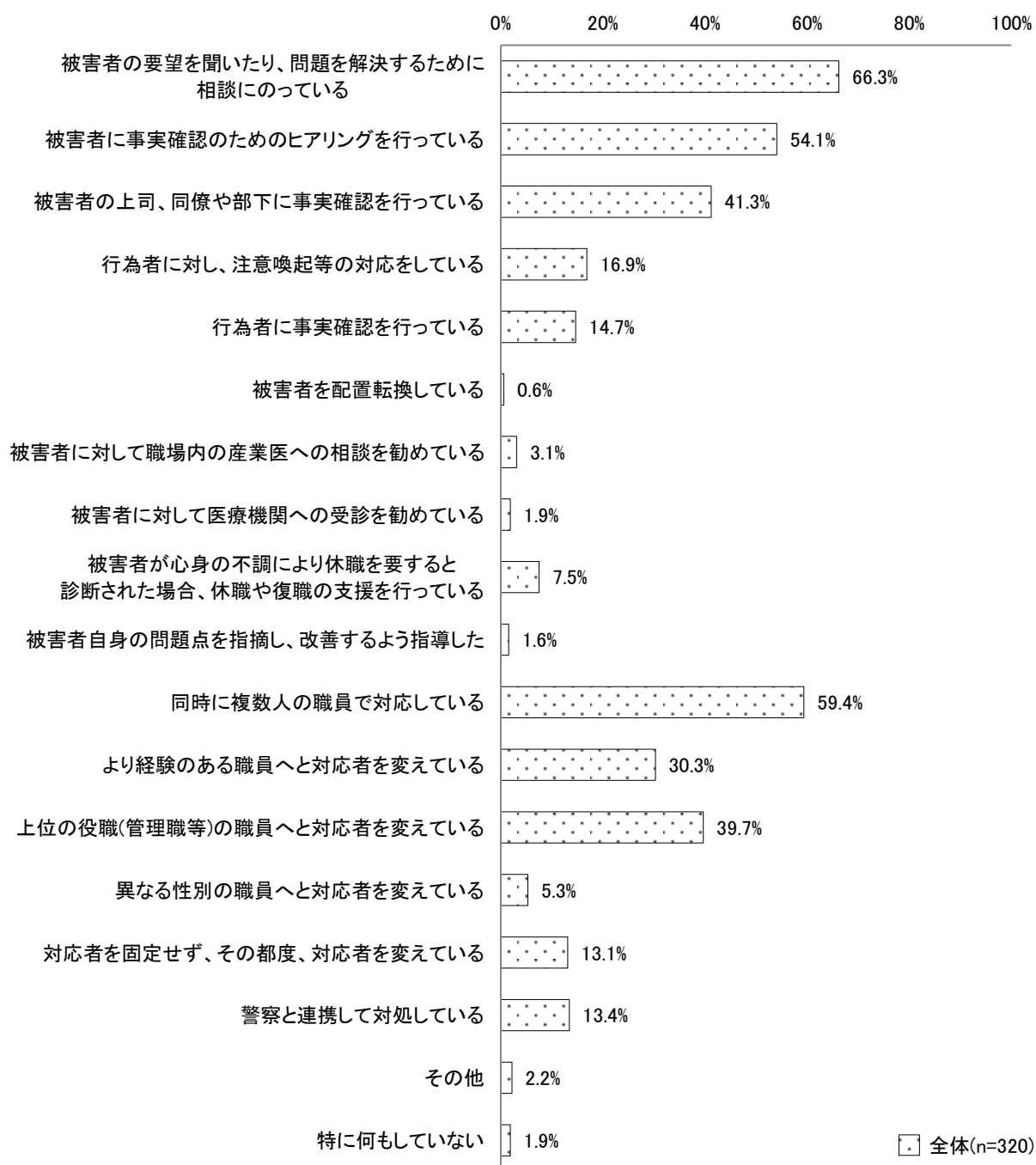


注）性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

②部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応

現在所属している職場で、カスタマーハラスメントに該当する行為が「よく起こる」「時々起こる」と回答した管理職について、部下がカスタマーハラスメントを受けた場合に、どのように対応しているかをみると、「全体」では、「被害者の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのっている」が66.3%でもっとも割合が高く、次いで「同時に複数人の職員で対応している」が59.4%となっている。

図表 154 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応：複数回答（Q58）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解 決するために 相談にのって いる	被害者に事 実確認のた めのヒアリン グを行っている	被害者の上 司、同僚や部 下に事実確 認を行っている	行為者に対 し、注意喚起 等の対応をし ている	行為者に事 実確認を行 っている	被害者を配 置転換してい る	被害者に対 して職場内の 産業医への 相談を勧め ている
全体	320	66.3	54.1	41.3	16.9	14.7	0.6	3.1
都道府県	73	68.5	45.2	38.4	17.8	9.6	0.0	2.7
指定都市	43	76.7	55.8	53.5	25.6	18.6	4.7	4.7
中核市、東京都特別区	39	66.7	69.2	53.8	17.9	25.6	0.0	5.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	58	51.7	46.6	31.0	17.2	12.1	0.0	1.7
市(人口10万人未満)	77	74.0	54.5	36.4	11.7	15.6	0.0	1.3
町村	30	53.3	66.7	46.7	13.3	10.0	0.0	6.7

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応						
		被害者に対 して医療機関 への受診を 勧めている	被害者が心 身の不調によ り休職を要す ると診断され た場合、休職 や復職の支 援を行っている	被害者自身 の問題点を 指摘し、改善 するよう指導 した	同時に複数 人の職員で 対応している	より経験のあ る職員へ対 応者を変えて いる	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対応 者を変えてい る	異なる性別の 職員へ対応 者を変えてい る
全体	320	1.9	7.5	1.6	59.4	30.3	39.7	5.3
都道府県	73	1.4	5.5	0.0	58.9	32.9	43.8	1.4
指定都市	43	4.7	11.6	0.0	76.7	25.6	46.5	9.3
中核市、東京都特別区	39	2.6	12.8	0.0	53.8	25.6	30.8	5.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	58	0.0	5.2	3.4	58.6	27.6	43.1	10.3
市(人口10万人未満)	77	1.3	3.9	2.6	53.2	40.3	40.3	5.2
町村	30	3.3	13.3	3.3	60.0	16.7	23.3	0.0

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応				
		対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えている	警察と連携し て対処してい る	その他	特に何もして いない	無回答
全体	320	13.1	13.4	2.2	1.9	0.0
都道府県	73	19.2	11.0	2.7	4.1	0.0
指定都市	43	18.6	18.6	2.3	0.0	0.0
中核市、東京都特別区	39	10.3	17.9	5.1	0.0	0.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	58	15.5	8.6	3.4	1.7	0.0
市(人口10万人未満)	77	7.8	16.9	0.0	0.0	0.0
町村	30	3.3	6.7	0.0	6.7	0.0

<性別：数値表>

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応						
		被害者の要望を聞いた り、問題を解 決するために 相談にのっ ている	被害者に事 実確認のた めのヒアリン グを行っている	被害者の上 司、同僚や部 下に事実確 認を行っている	行為者に対 し、注意喚起 等の対応をし ている	行為者に事 実確認を行 っている	被害者を配 置転換してい る	被害者に対 して職場内の 産業医への 相談を勧め ている
全体	320	66.3	54.1	41.3	16.9	14.7	0.6	3.1
男性	243	64.6	52.3	40.3	16.9	13.6	0.8	3.3
女性	76	71.1	60.5	44.7	15.8	18.4	0.0	2.6
その他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応						
		被害者に対 して医療機関 への受診を 勧めている	被害者が心 身の不調によ り休職を要す ると診断され た場合、休職 や復職の支 援を行っている	被害者自身 の問題点を 指摘し、改善 するよう指導 した	同時に複数 人の職員で 対応している	より経験のあ る職員へ対 応者を変えて いる	上位の役職 (管理職等)の 職員へ対 応者を変えて いる	異なる性別の 職員へ対 応者を変えて いる
全体	320	1.9	7.5	1.6	59.4	30.3	39.7	5.3
男性	243	0.8	5.3	1.2	58.8	26.3	35.8	3.7
女性	76	5.3	14.5	2.6	61.8	43.4	52.6	10.5
その他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

	合計	Q58 部下がカスタマーハラスメントを受けた場合の現在の職場での対応				
		対応者を固 定せず、その 都度、対応者 を変えている	警察と連携し て対処してい る	その他	特に何もして いない	無回答
全体	320	13.1	13.4	2.2	1.9	0.0
男性	243	14.0	11.9	1.6	2.5	0.0
女性	76	10.5	18.4	3.9	0.0	0.0
その他	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

2-5. 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて

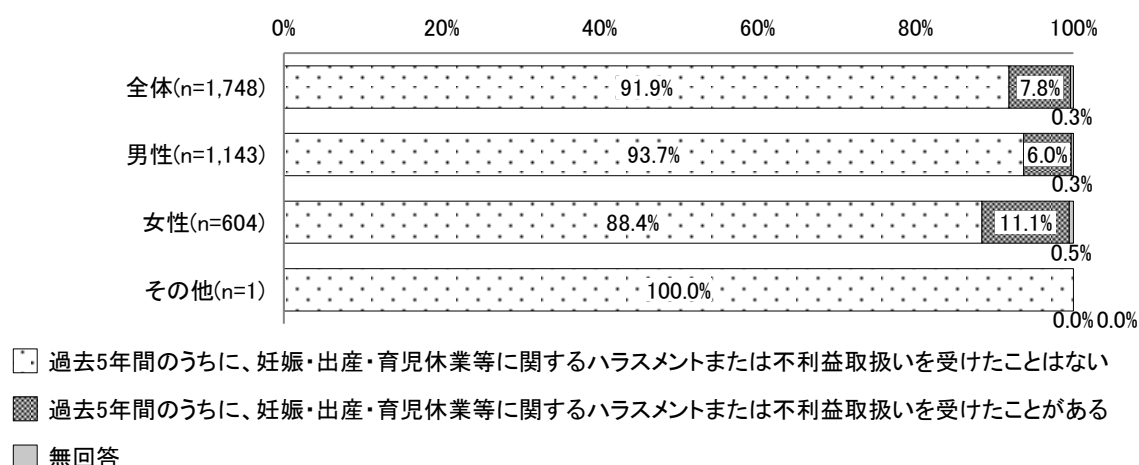
現在と同じ団体で働きながら、過去5年以内に本人または配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験した者に対して、産前産後休業や育児休業を取得して休業するまでの期間に、回答者本人が受けた妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを尋ねた。

(1) 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）

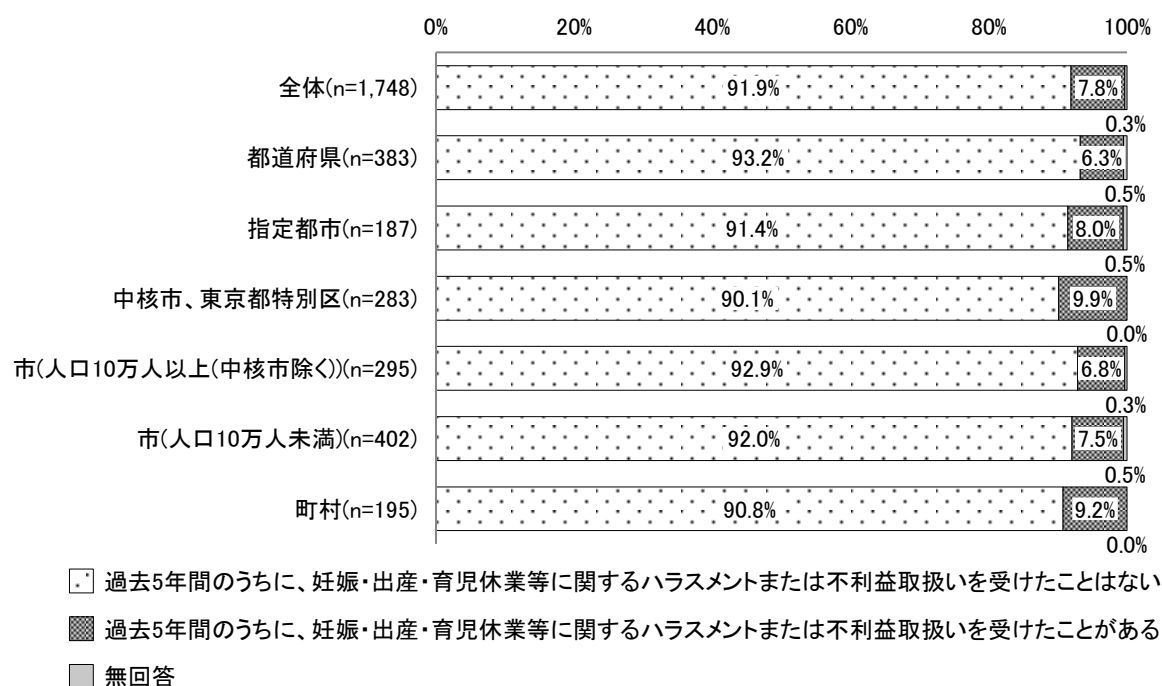
現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるかをみると、「過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある」は、「男性」では6.0%、「女性」では11.1%となっている。

※厚生労働省調査では、「経験した」は、男性が24.0%（n=500）、女性が22.4%（n=1,000）。

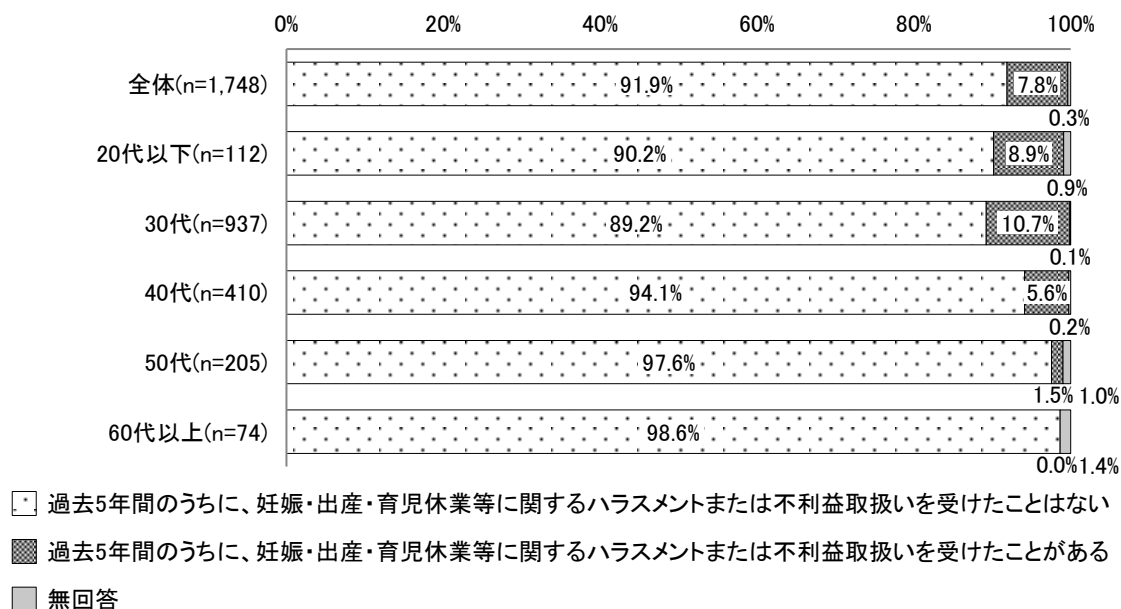
図表 155 性別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



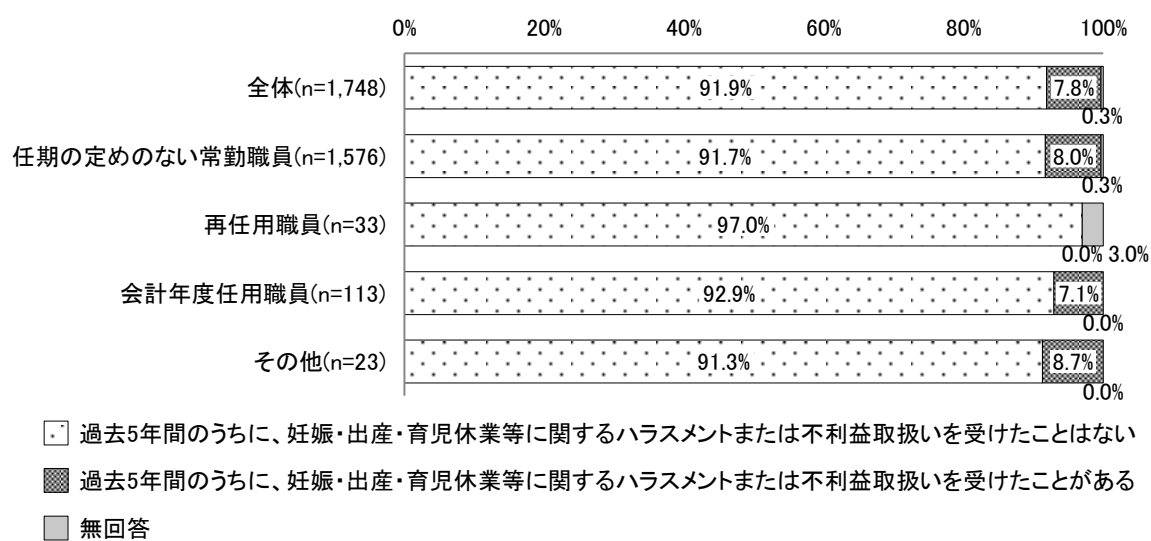
図表 156 団体区分別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



図表 157 年代別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



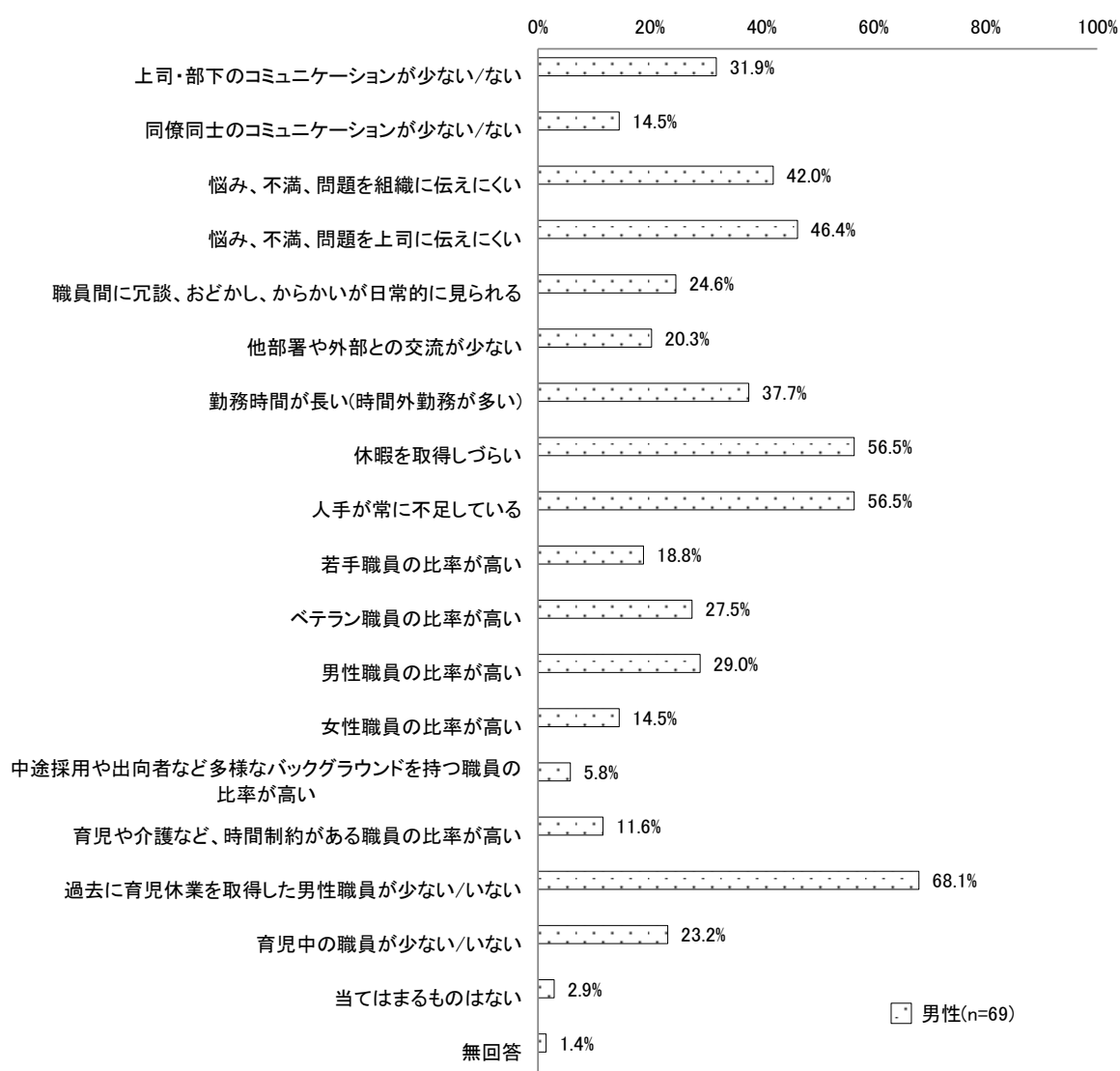
図表 158 任用形態別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



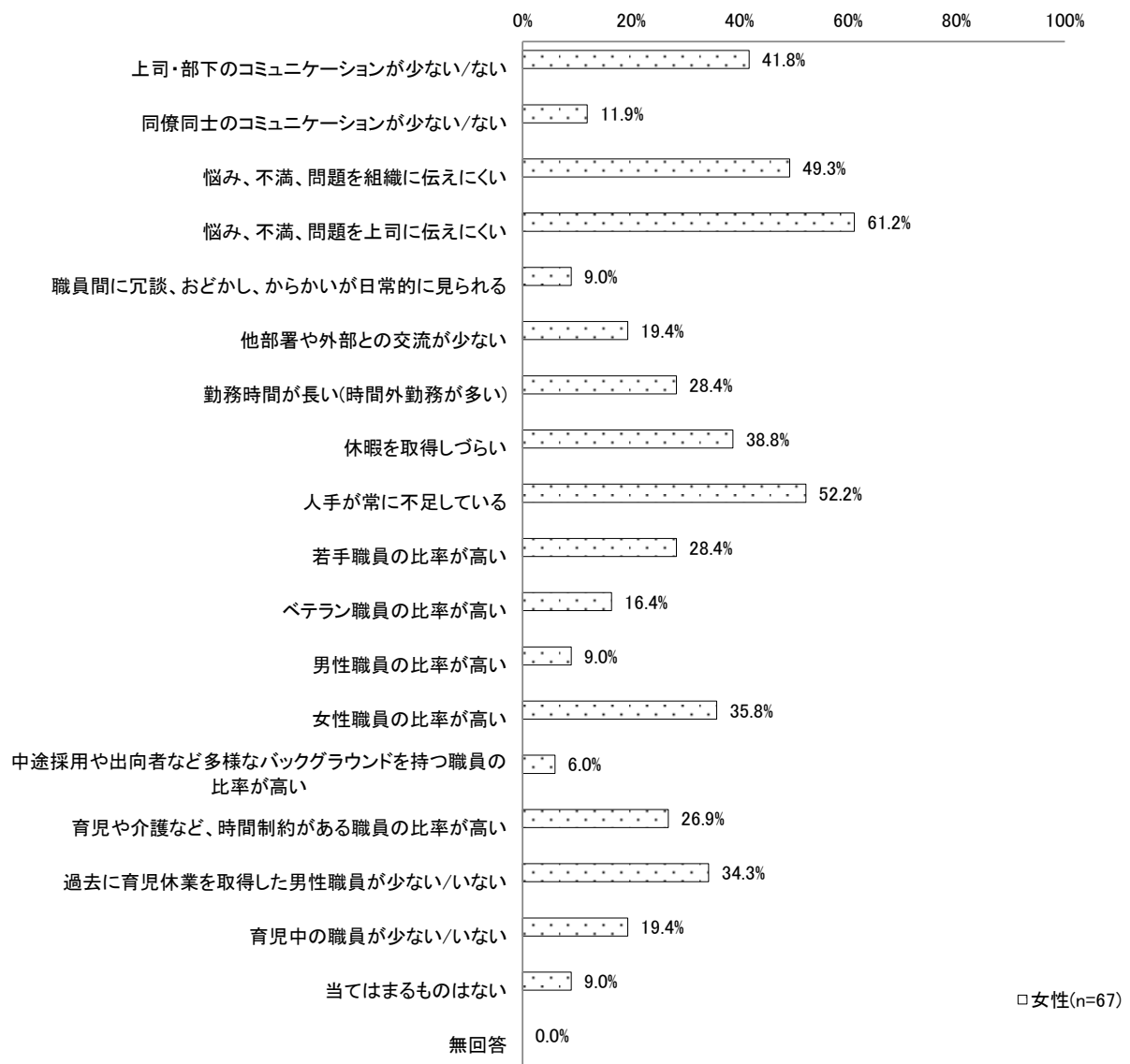
（２）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴

過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴をみると、「男性」では、「過去に育児休業を取得した男性職員が少ない/いない」が68.1%でもっとも割合が高く、次いで「人手が常に不足している」、「休暇を取得しづらい」が56.5%となっている。「女性」では、「悩み、不満、問題を上司に伝えにくい」が61.2%でもっとも割合が高く、次いで「人手が常に不足している」が52.2%となっている。

図表 159 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴：複数回答（Q60）



図表 160 （女性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた
当時の職場の特徴：複数回答（Q60）



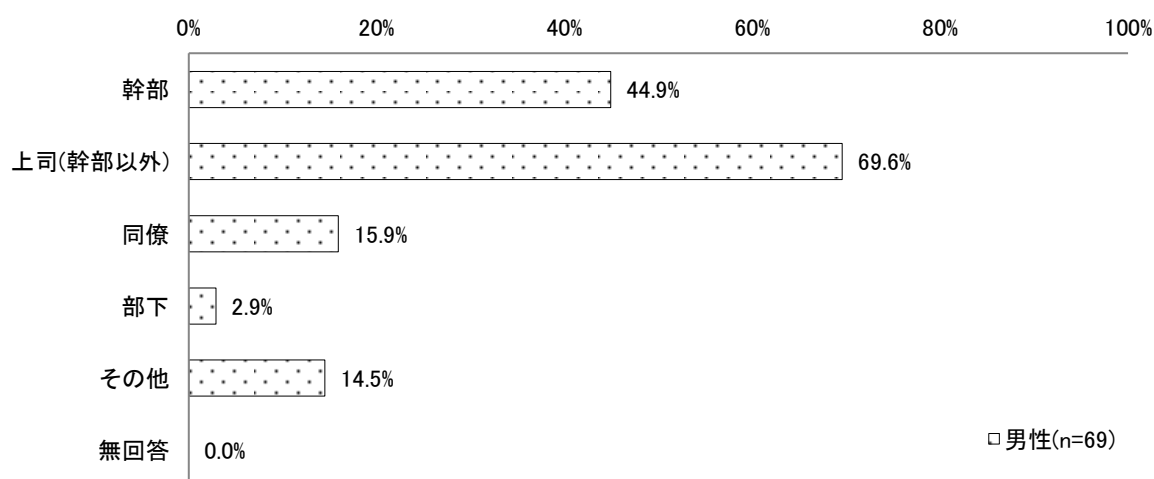
（３）回答者に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者

過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、回答者にハラスメントまたは不利益取扱いを行った者をみると、「男性」では、「上司(幹部以外)」が 69.6%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が 44.9%となっている。

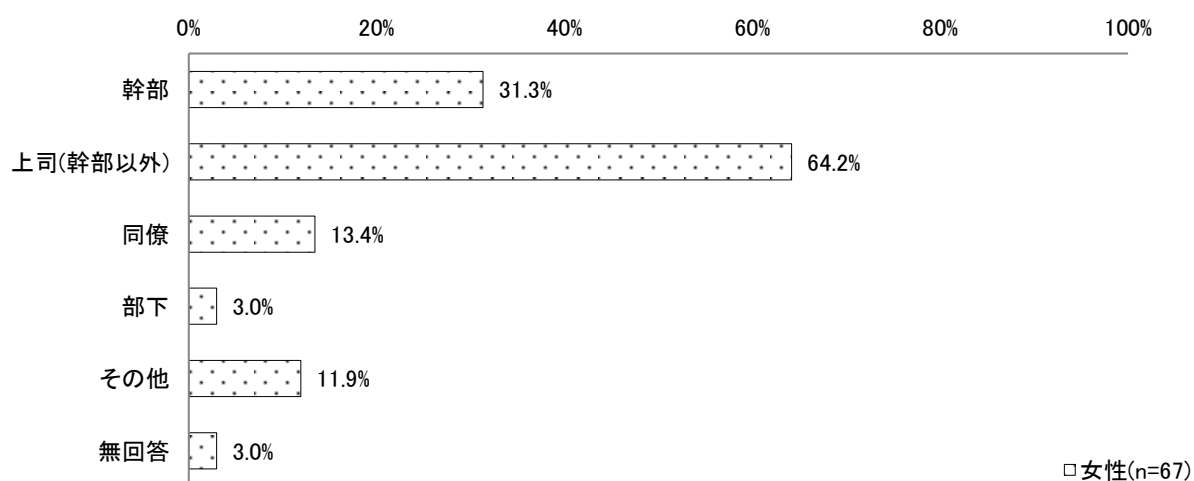
「女性」では、「上司(幹部以外)」が 64.2%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が 31.3%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「上司(役員以外)」が 57.5%、「会社の幹部(役員)」が 23.3% (n=120)。女性は「上司(役員以外)」が 54.0%、「会社の幹部(役員)」が 24.6% (n=224)。

図表 161 （男性）回答者に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者：複数回答（Q61）



図表 162 （女性）回答者に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者：複数回答（Q61）



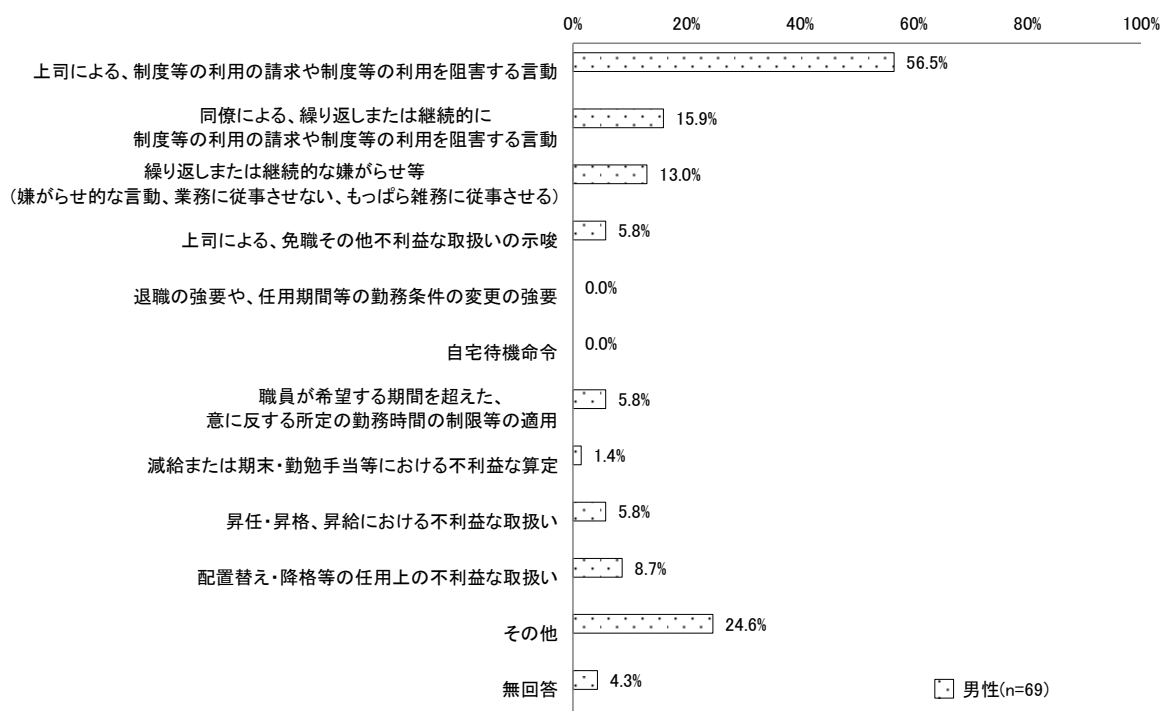
（４）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容

過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いの内容をみると、「男性」では、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 56.5%でもっとも割合が高く、次いで「同僚による、繰り返しまたは継続的に制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 15.9%となっている。

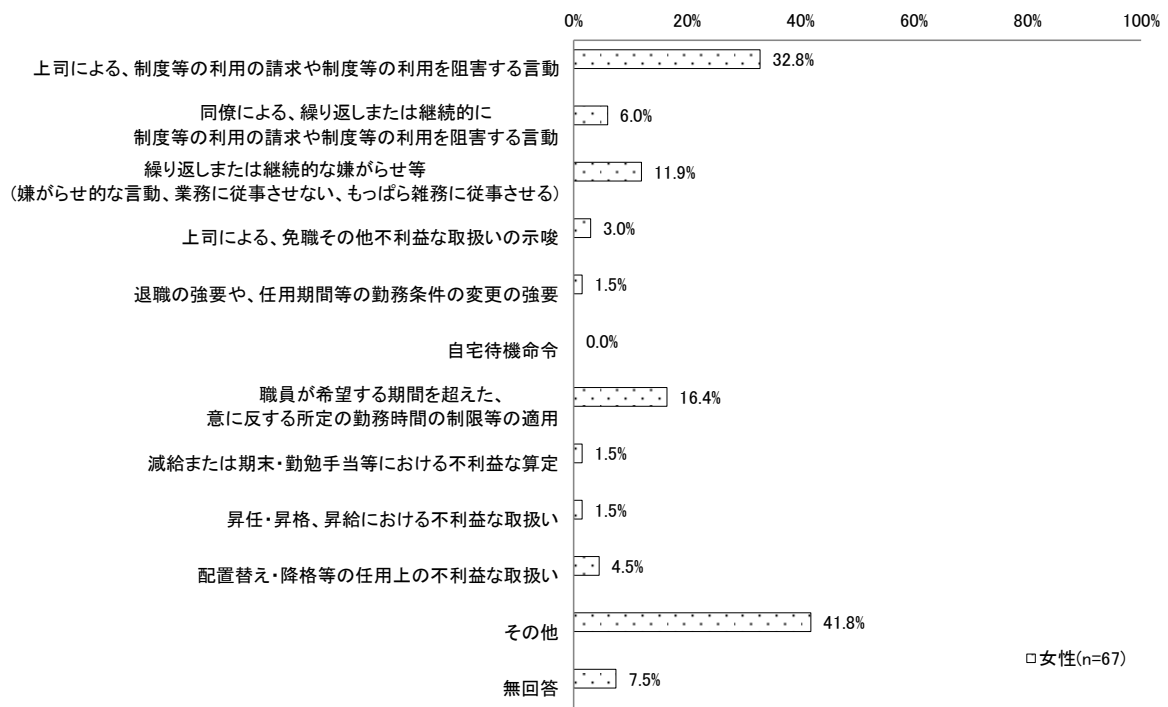
「女性」では、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 32.8%、「職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用」が 16.4%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 24.2%、「同僚による、繰り返しまたは継続的に制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 24.2%（n=120）。女性は「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 21.9%、「労働者が希望する期間を超えた、意に反する所定労働時間の制限、時間外労働の制限等の適用」が 9.4%（n=224）。

図表 163 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容：
複数回答（Q62）



図表 164 （女性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容：
複数回答（Q62）

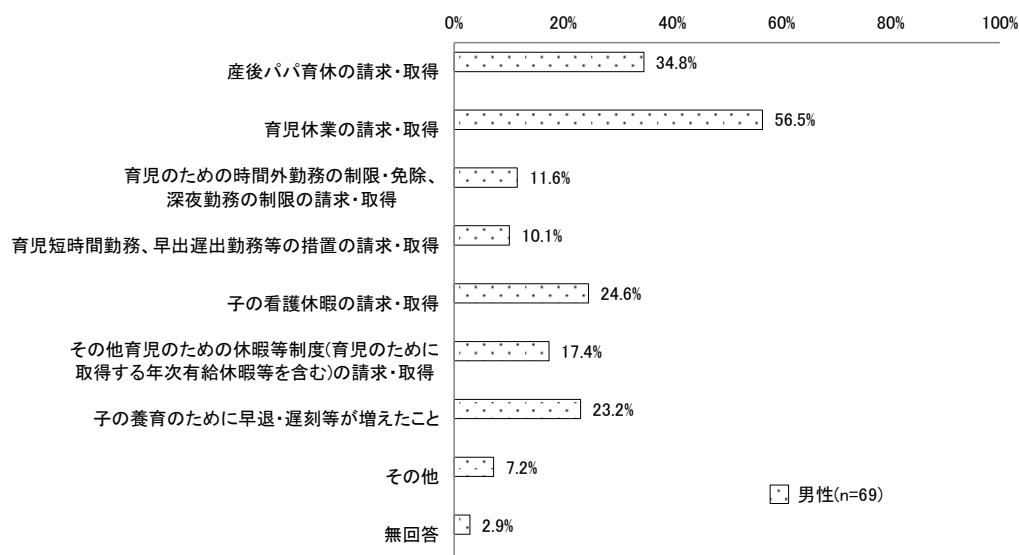


（５）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因

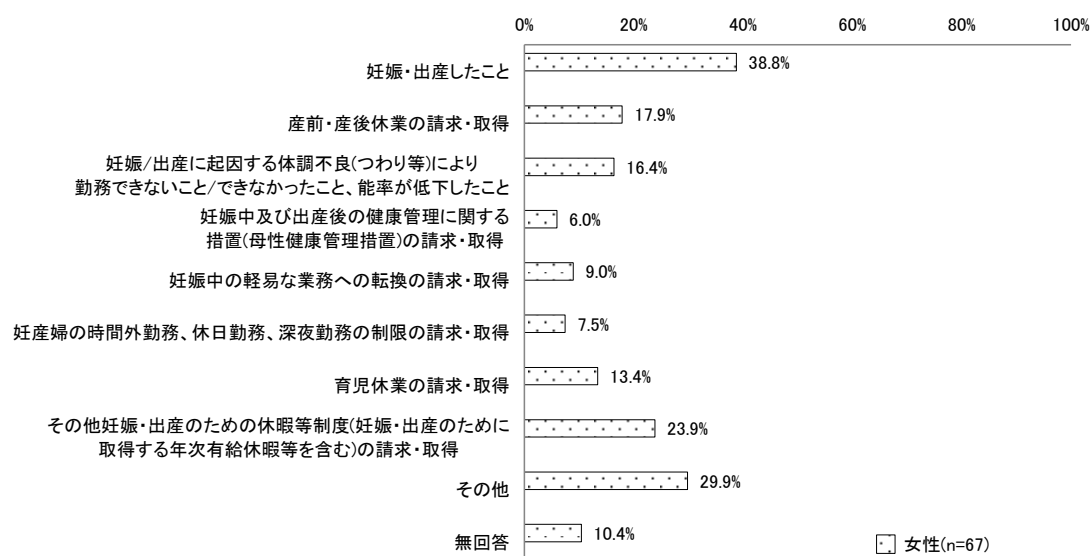
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた要因をみると、「男性」では、「育児休業の請求・取得」が 56.5%でもっとも割合が高く、次いで「産後パパ育休の請求・取得」が 34.8%となっている。「女性」では、「妊娠・出産したこと」が 38.8%でもっとも割合が高く、「その他妊娠・出産のための休暇等制度(妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む)の請求・取得」が 23.9%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「育児休業の申出・取得」が 25.8%、「産後パパ育休の申出・取得」が 21.7%（n=120）。女性は「妊娠・出産したこと」が 38.4%、「その他妊娠・出産のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む）」が 20.5%（n=224）。

図表 165 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因：複数回答（Q63-2）



図表 166 （女性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因：複数回答（Q63-1）

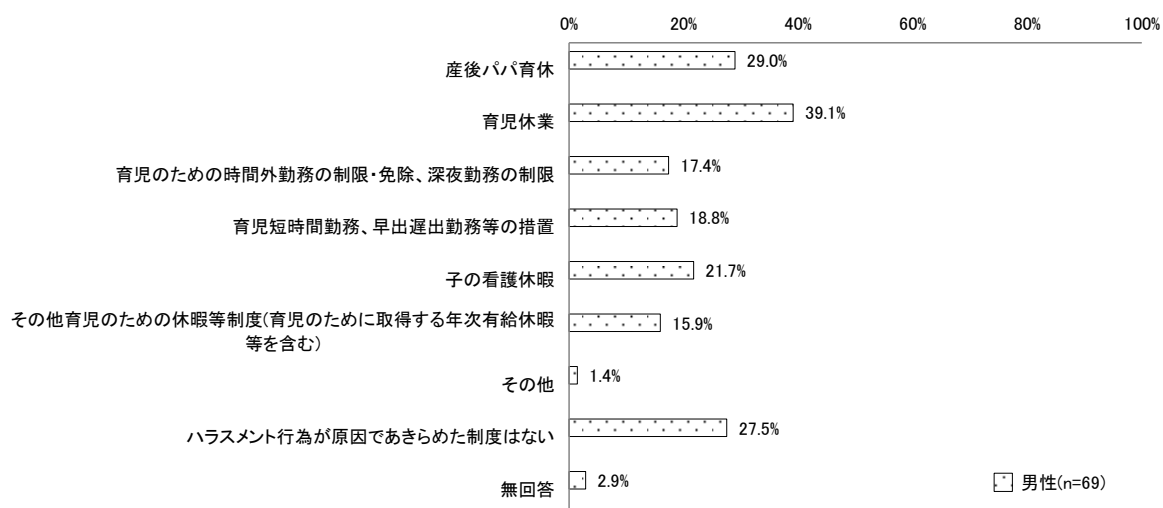


（６）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度

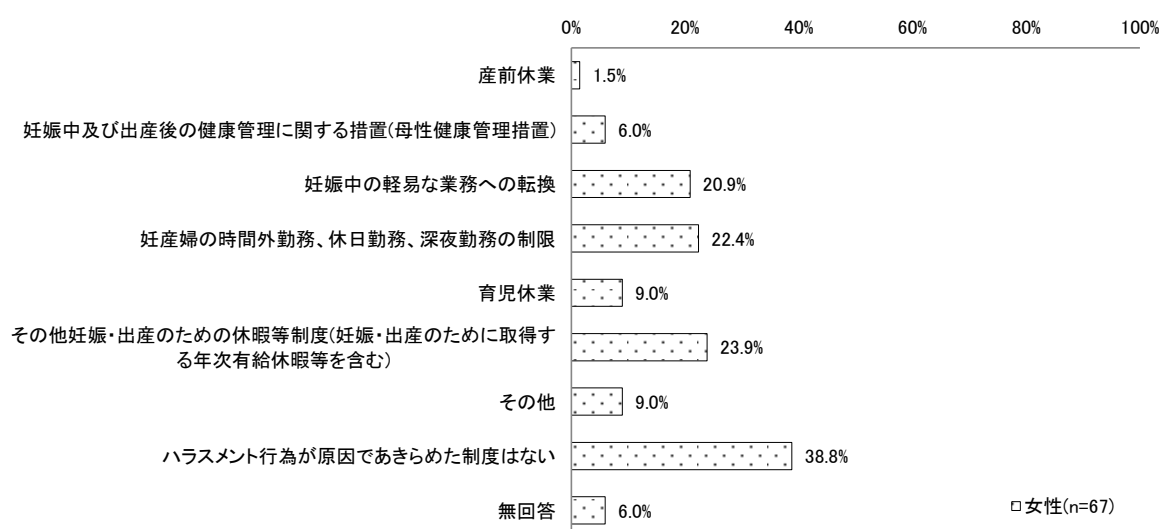
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度を見ると、「男性」では、「育児休業」が 39.1%でもっとも割合が高く、次いで「産後パパ育休」が 29.0%となっている。「女性」では、「ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない」が 38.8%でもっとも割合が高く、次いで「その他妊娠・出産のための休暇等制度(妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む)」が 23.9%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「育児休業」が 25.8%、「産後パパ育休」が 20.8%（n=120）。女性は「ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない」が 41.5%、「その他妊娠・出産のための休暇等制度(妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む)」が 15.6%（n=224）。

図表 167 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度：複数回答（Q64-2）



図表 168 （女性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度：複数回答（Q64-1）

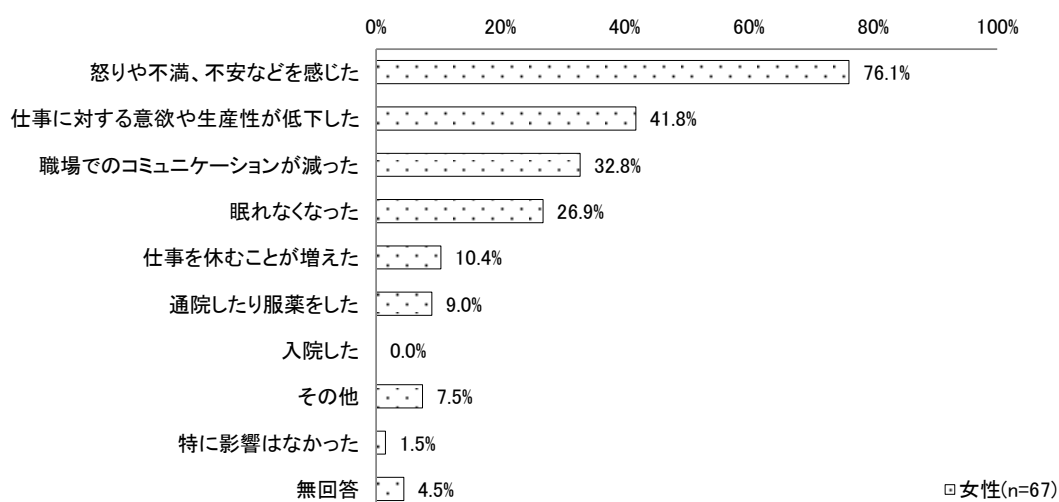


（７）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響

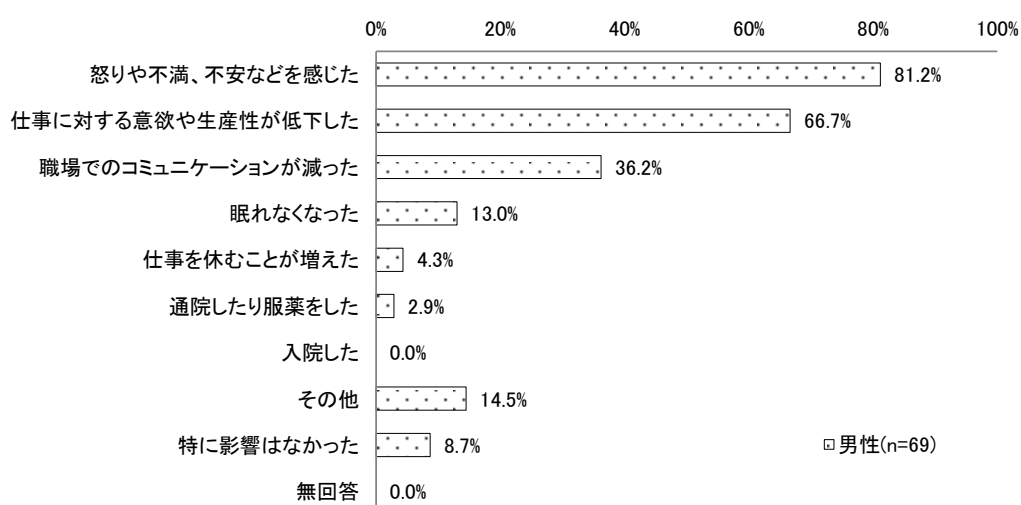
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響をみると、「男性」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が76.1%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が41.8%となっている。「女性」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が81.2%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が66.7%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「怒りや不満、不安などを感じた」が32.5%、「仕事に対する意欲が減退した」が35.8%（n=120）。女性は「怒りや不満、不安などを感じた」が52.2%、「仕事に対する意欲が減退した」が42.9%（n=224）。

図表 169 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関する
ハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q65）



図表 170 （女性）妊娠・出産・育児休業等に関する
ハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q65）



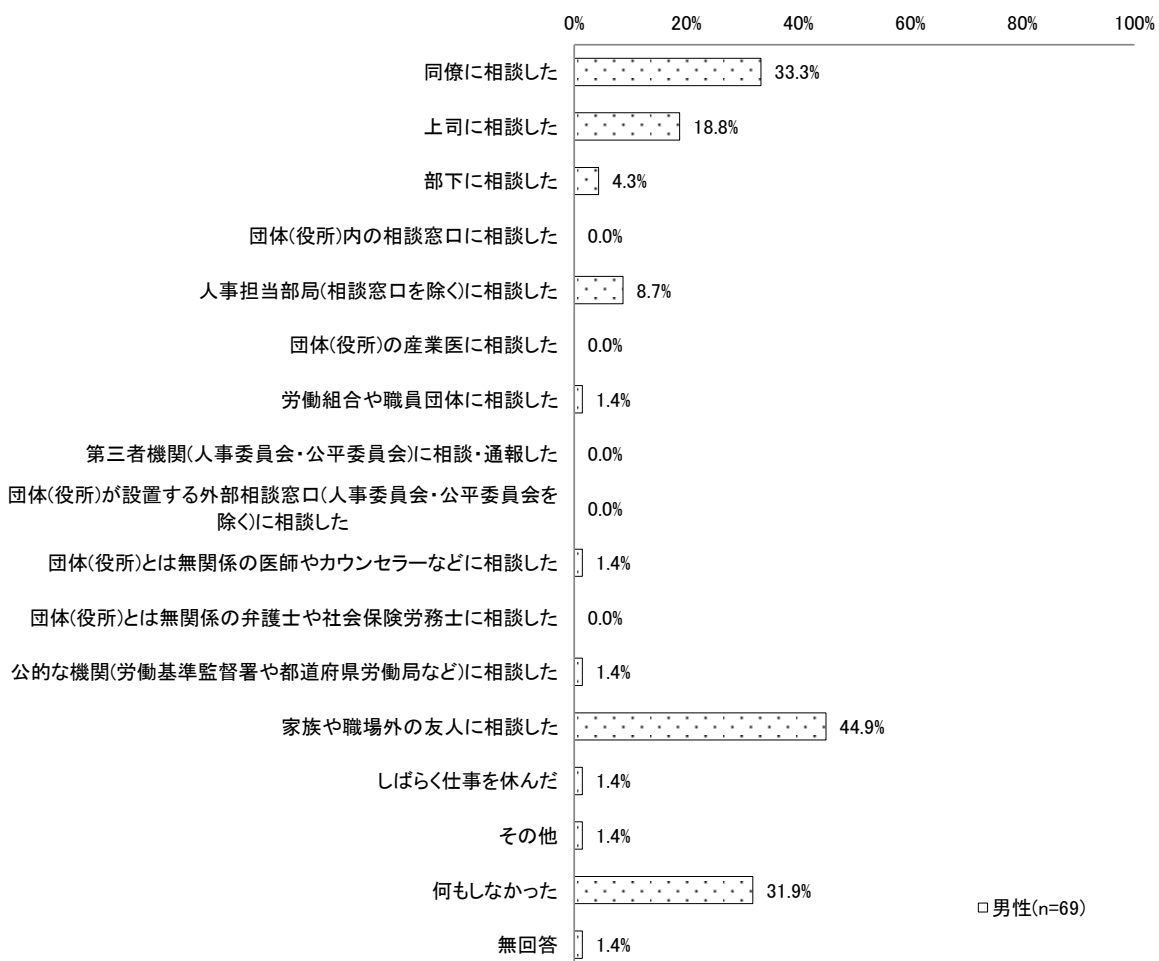
（８）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた際の対応

①妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたか

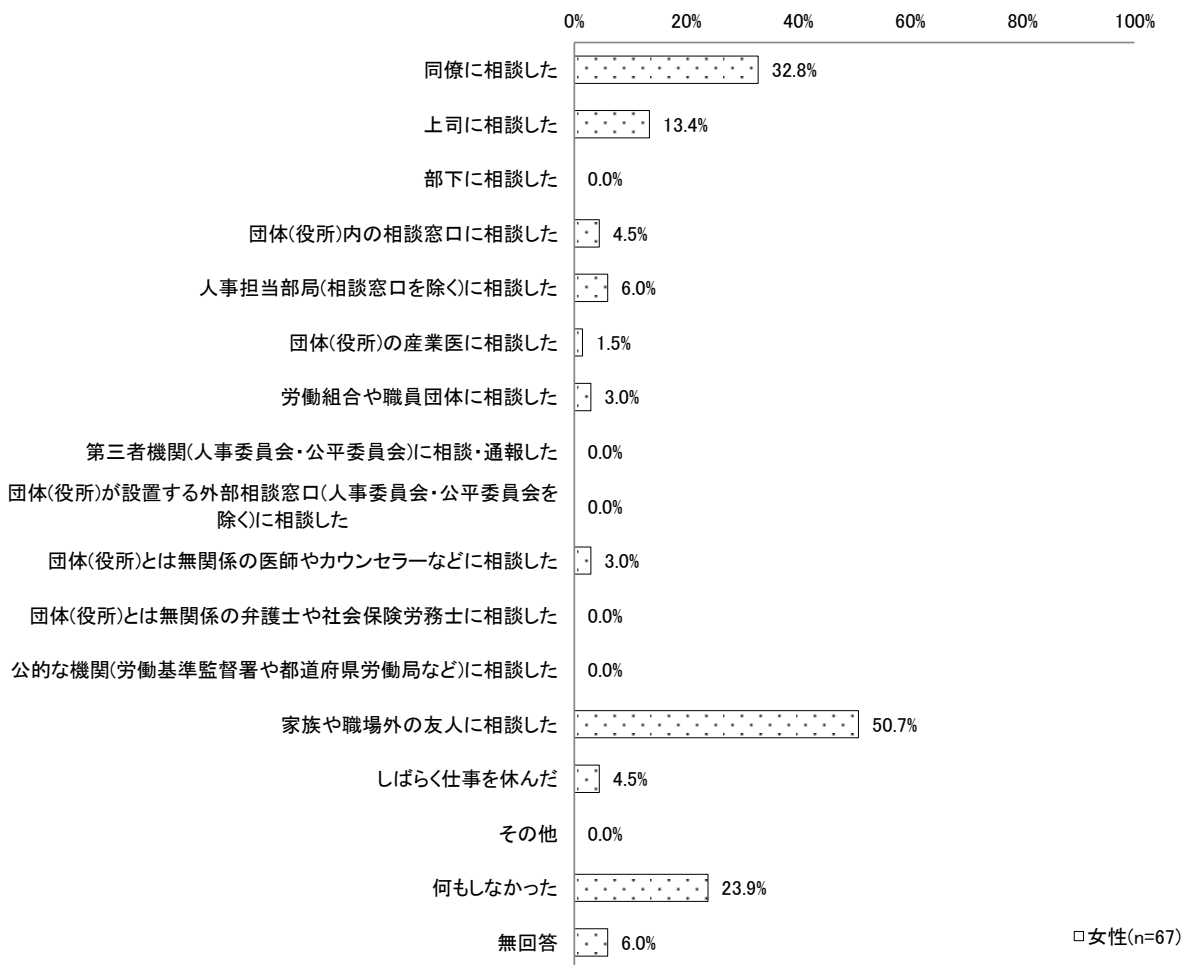
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたかをみると、「男性」では、「家族や職場外の友人に相談した」が 44.9%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が 33.3%となっている。「女性」では、「家族や職場外の友人に相談した」が 50.7%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が 32.8%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「家族や社外の友人に相談した」が 16.7%、「社内の同僚に相談した」が 16.7%（n=120）。女性は「家族や社外の友人に相談した」が 23.2%、「社内の同僚に相談した」が 16.5%（n=224）。

図表 171 （男性）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたか：複数回答（Q66）



図表 172 (女性) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、
どのような行動をしたか：複数回答 (Q66)



②妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、何もしなかった理由⁵

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて何もしなかった者について、その理由をみると、「男性」（n=22）では、「何をしても解決にならないと思ったから」が86.4%でもっとも割合が高く、次いで「職務上不利益が生じると思ったから」が40.9%となっている。「女性」（n=16）では、「何をしても解決にならないと思ったから」が68.8%でもっとも割合が高く、次いで「職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから」が62.5%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「何をしても解決にならないと思ったから」が55.6%、「職務上不利益が生じると思ったから」が11.1%（n=18）。女性は「何をしても解決にならないと思ったから」が55.7%、「職務上不利益が生じると思ったから」が17.1%（n=70）。

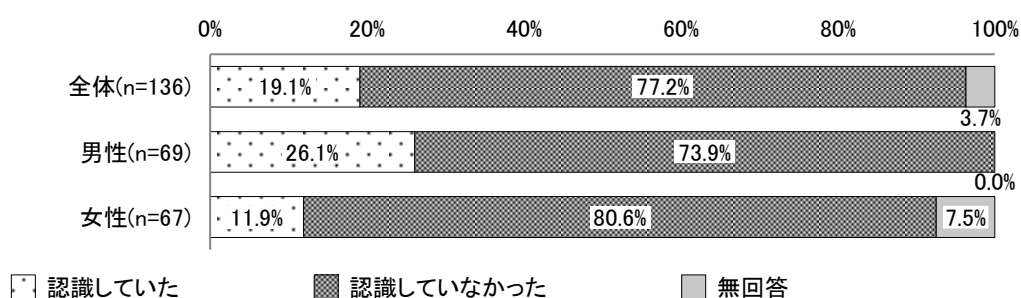
（９）職場による妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いへの対応

①職場は、相談・通報や報告等によって、回答者が妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを認識していたか

過去5年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを認識していたかをみると、「認識していなかった」は「男性」では73.9%、「女性」では80.6%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「認識していなかった」が45.0%（n=120）。女性は「認識していなかった」が53.6%（n=224）。

図表 173 性別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者が妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを
を受けていることを認識していたか：単数回答（Q68）



⁵ いずれも n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

②職場は、回答者が妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか⁶

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「男性」（n=18）では、「特に何もしなかった」が 55.6%でもっとも割合が高く、次いで「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」が 33.3%となっている。

「女性」（n=8）では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が 50.0%でもっとも割合が高く、次いで「特に何もしなかった」が 25.0%となっている。

※厚生労働省調査では、男性は「特に何もしなかった」が 16.7%、「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」が 36.4%（n=66）。女性は「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が 18.3%、「特に何もしなかった」が 37.5%（n=104）。

③職場は、回答者が受けた行為について、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたか⁷

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、回答者が受けた行為を職場がハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたかどうかをみると、「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた」「男性」（n=18）では 0.0%、「女性」（n=8）では 25.0%となっている。

※厚生労働省調査では、「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた」は、男性が 27.3%（n=66）、女性が 27.9%（n=104）。

④職場は、回答者が妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていると認めた後、どのような対応をしたか⁸

回答者が受けた行為を職場が妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、職場が認めた者（女性）2名中1名が「組織として謝罪をした」、「その他」と回答している。

※厚生労働省調査では、男性は「会社として謝罪をした」が 16.7%（n=18）。女性は「会社として謝罪をした」が 27.6%（n=29）。

⁶ いずれも n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

⁷ 同上。

⁸ 同上。

2-6. 産前産後休業や育児休業等から復職後の、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて

性別を「女性」または「その他」と回答した者のうち、現在と同じ団体で働きながら、過去5年以内に本人または配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験した者に対して、産前産後休業や育児休業からの復職後に受けた育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを尋ねた。

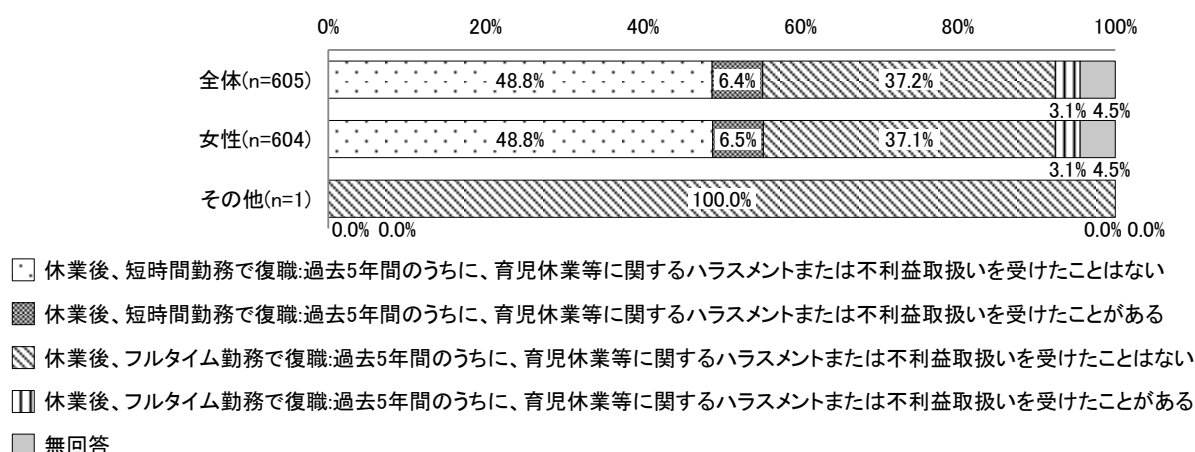
(1) 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）

現在の団体で、産休や育休等から復職後に育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるかをみると、「女性」では、「休業後、短時間勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはある」が6.5%、「休業後、フルタイム勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある」が3.1%となっている。

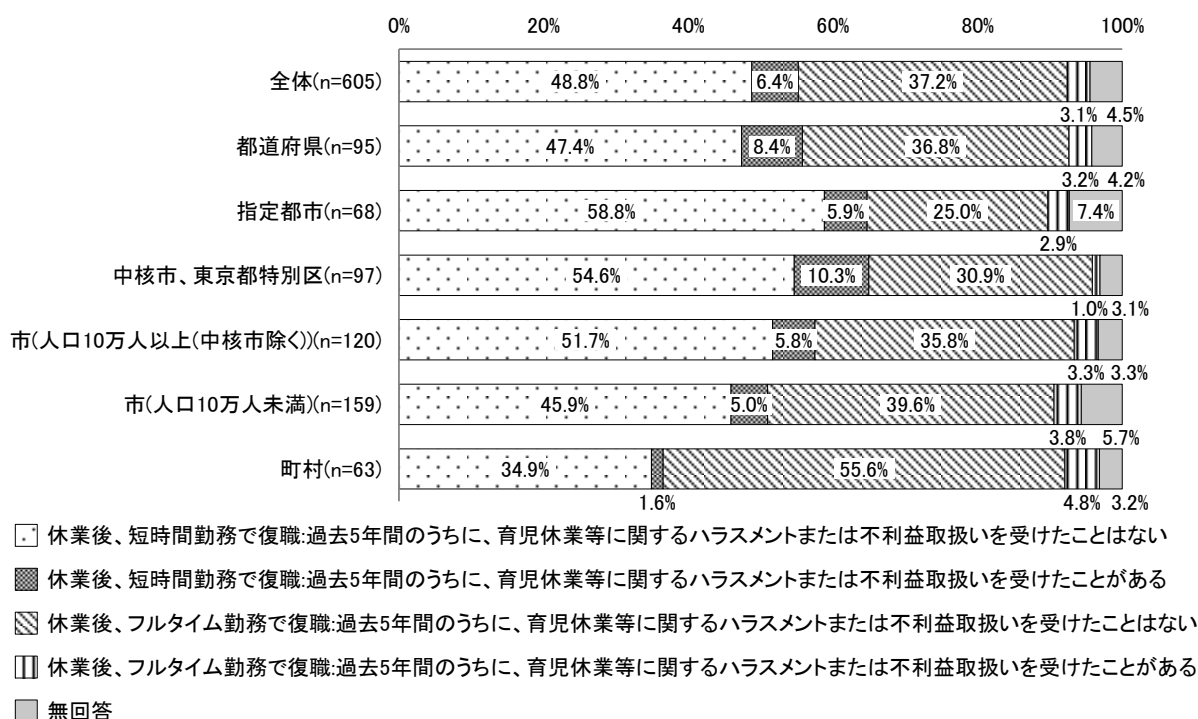
なお、性別を「その他」と回答した者は、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがないと回答している。

※厚生労働省調査では、「女性」について「経験した」が13.3%（n=1,000）。

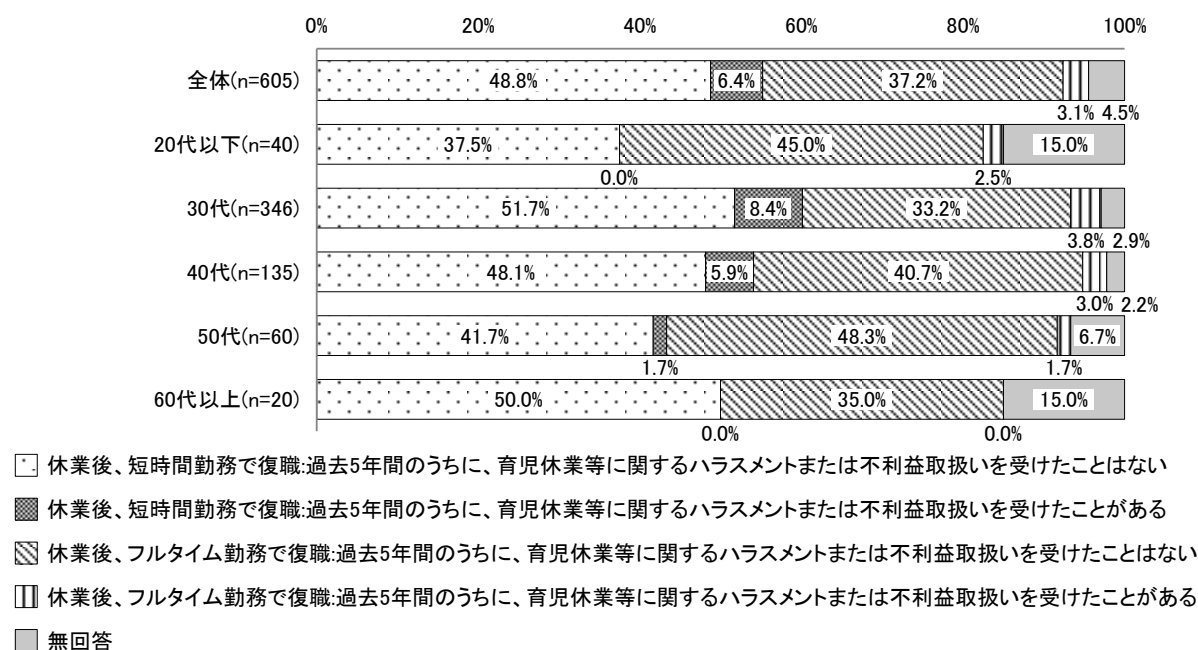
図表 174 性別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
（産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q72）



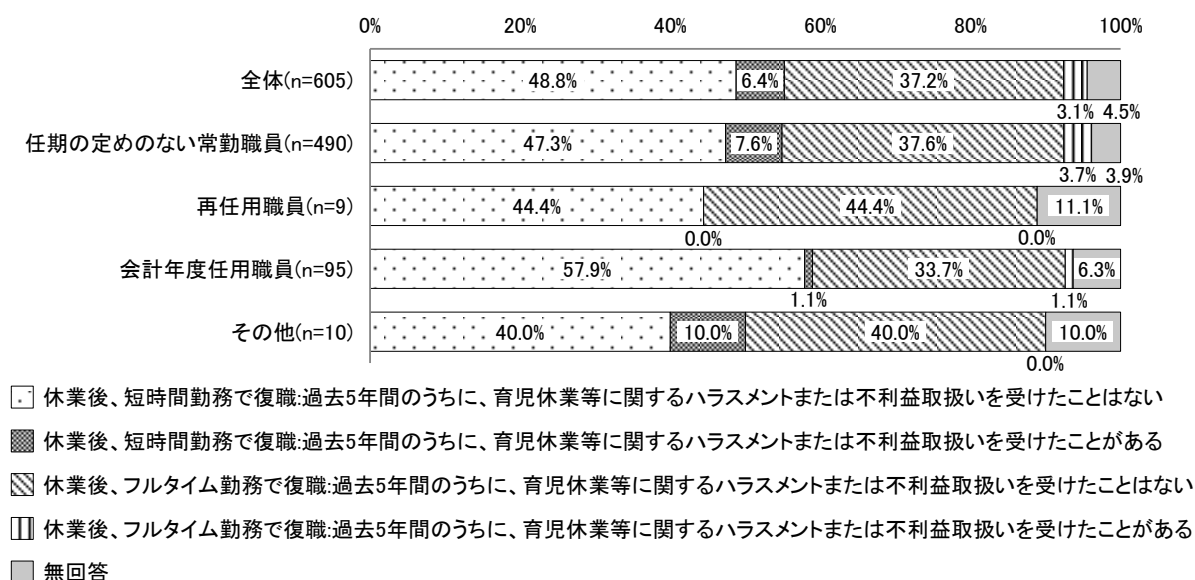
図表 175 団体区分別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
(産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q72)



図表 176 年代別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
(産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q72)



図表 177 任用形態別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
(産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q72)



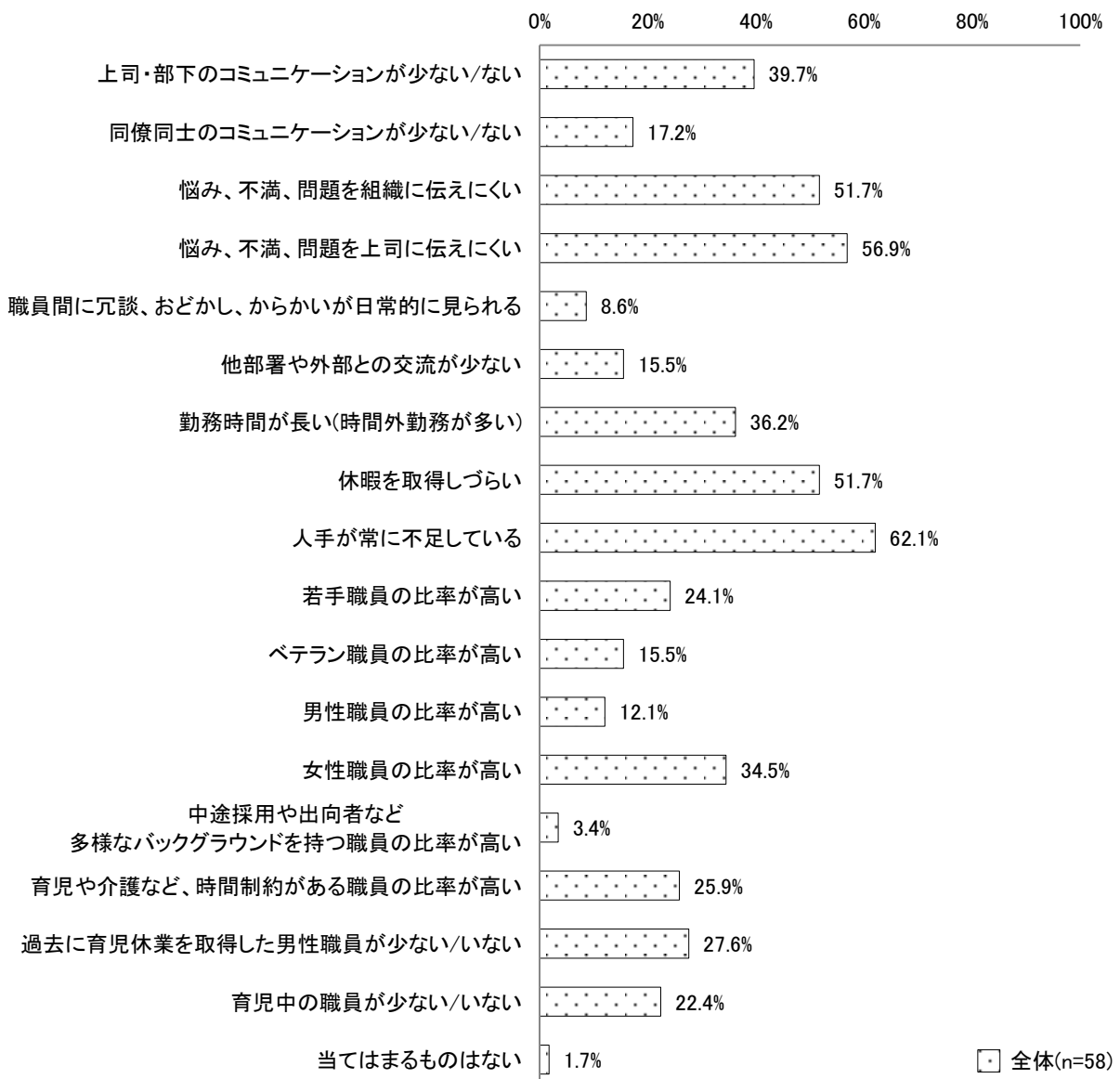
以降は、「女性」と回答した者についての結果である。

（２）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴

過去５年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴をみると、「全体」では、「人手が常に不足している」が 62.1%でもっとも割合が高く、次いで「悩み、不満、問題を上司に伝えにくい」が 56.9%となっている。

図表 178 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴

：複数回答（Q73）

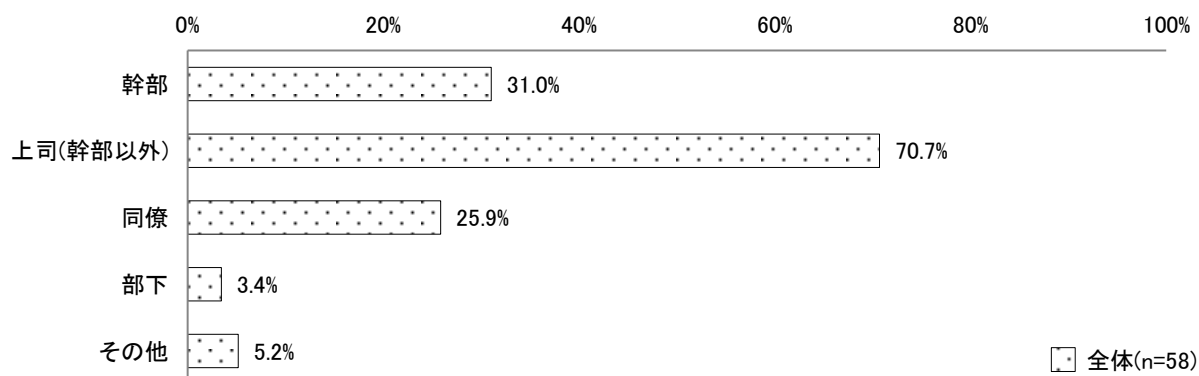


（３）回答者に育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者

過去５年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、回答者にハラスメントまたは不利益取扱いを行った者をみると、「全体」では、「上司（幹部以外）」が 70.7%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が 31.0%となっている。

※厚生労働省調査では、「上司（役員以外）」が 55.6%、「会社の幹部（役員）」が 21.8%（n=133）。

図表 179 回答者に育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者
：複数回答（Q74）

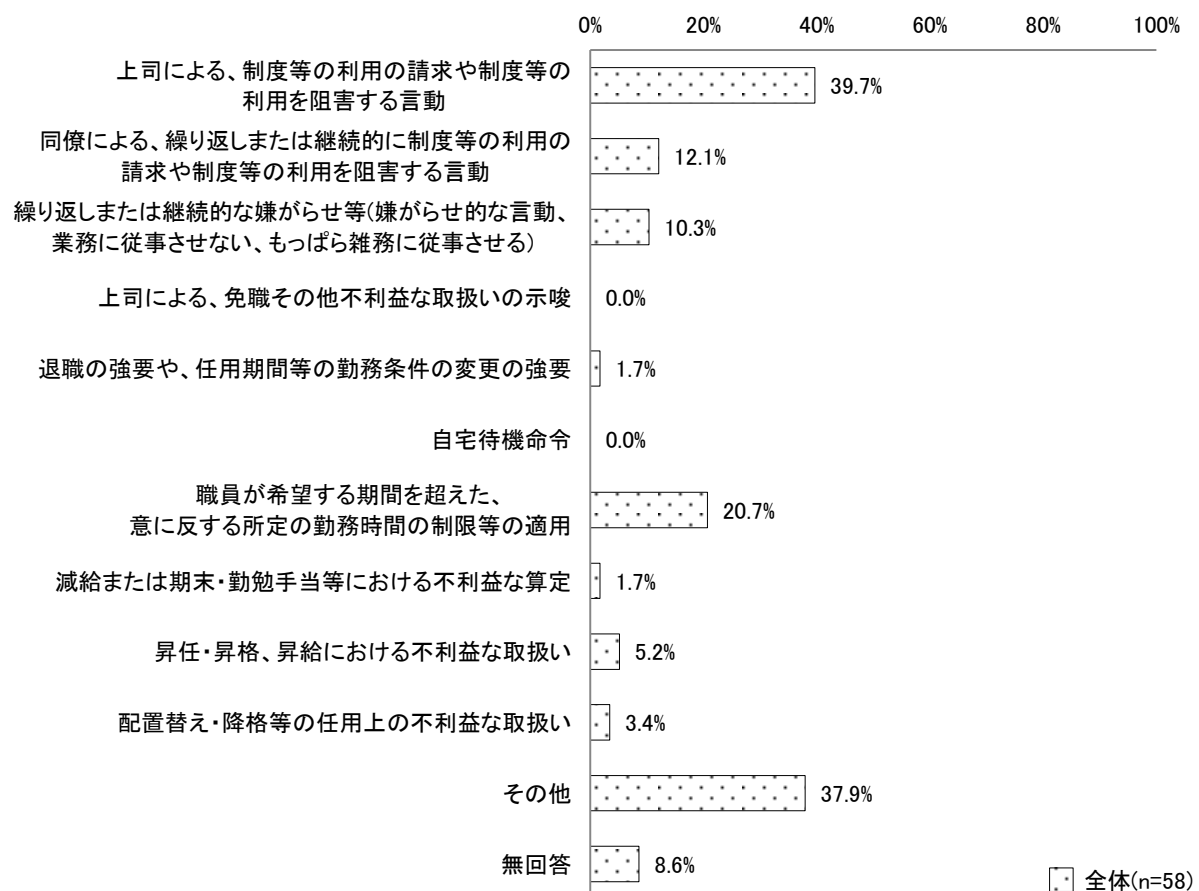


（４）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容

過去５年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いの内容をみると、「全体」では、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 39.7%でもっとも割合が高く、「職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用」が 20.7%となっている。

※厚生労働省調査では、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 22.6%、「労働者が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用」が 8.3%（n=133）。

図表 180 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容：複数回答（Q75）

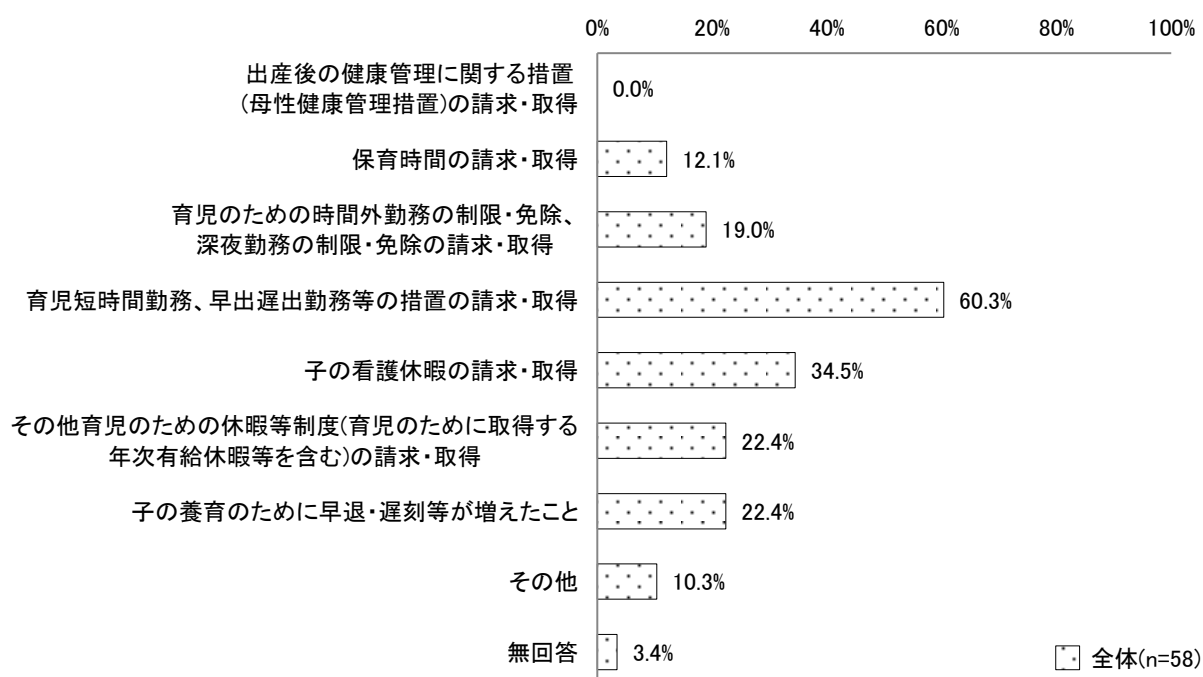


（５）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因

過去５年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた要因をみると、「全体」では、「育児短時間勤務、早出遅出勤務等の措置の請求・取得」が 60.3%でもっとも割合が高く、次いで「子の看護休暇の請求・取得」が 34.5%となっている。

※厚生労働省調査では、「育児のための残業免除、所定外労働の制限、深夜業の制限の申出・適用」が 37.6%、「子の養育のために早退・遅刻等が増えたこと」が 36.1%（n=133）。

図表 181 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因：複数回答（Q76）

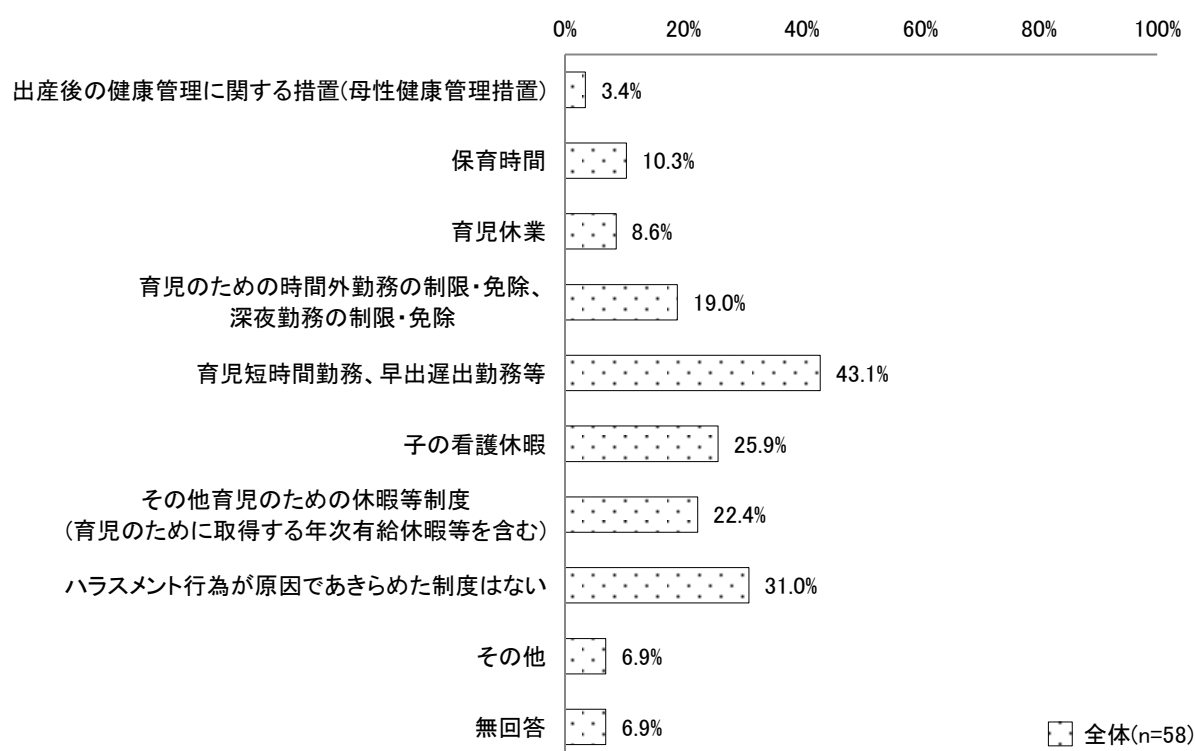


（６）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度

過去５年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度をみると、「全体」では、「育児短時間勤務、早出遅出勤等」が 43.1%でもっとも割合が高く、次いで「ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない」が 31.0%となっている。

※厚生労働省調査では、「育児のための所定労働時間の短縮（いわゆる短時間勤務制度）、始業時刻変更等の措置」が 26.3%、「ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない」が 31.6%（n=133）。

図表 182 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、
利用をあきらめた制度：複数回答（Q77）

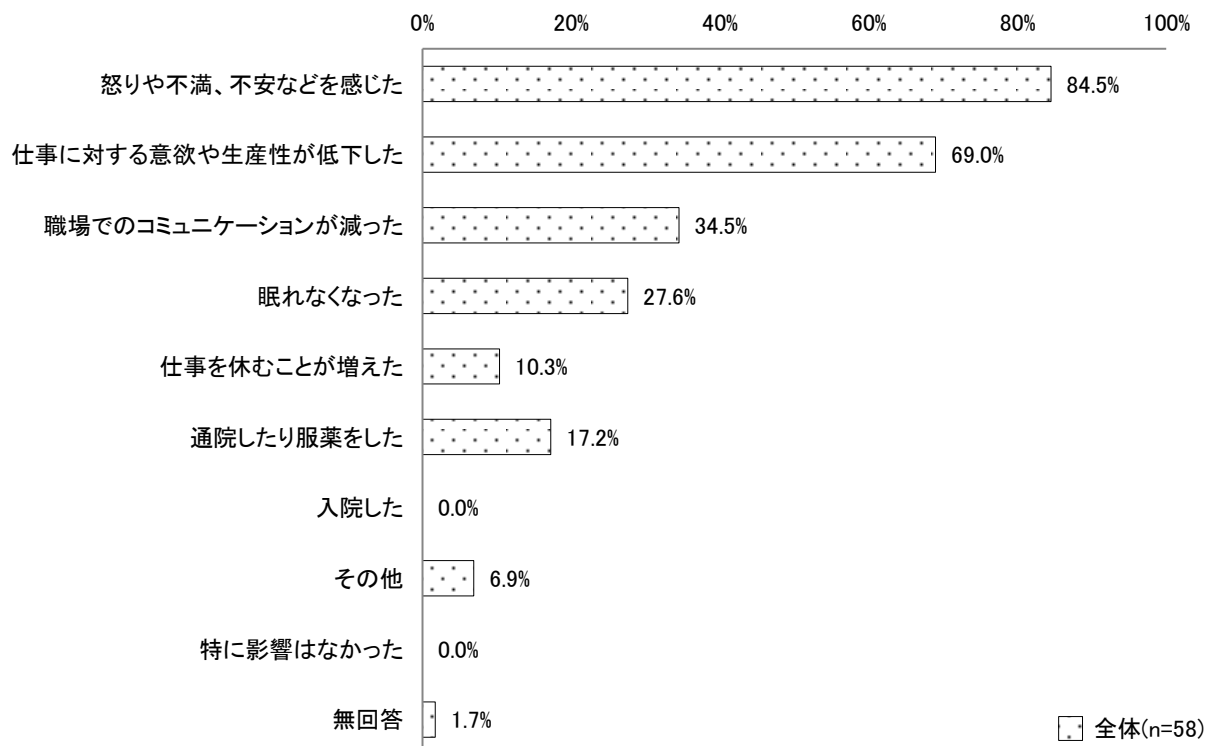


(7) 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響

過去5年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が84.5%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が69.0%となっている。

※厚生労働省調査では、「怒りや不満、不安などを感じた」が53.4%、「仕事に対する意欲が減退した」が52.6%（n=133）。

図表 183 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q78）



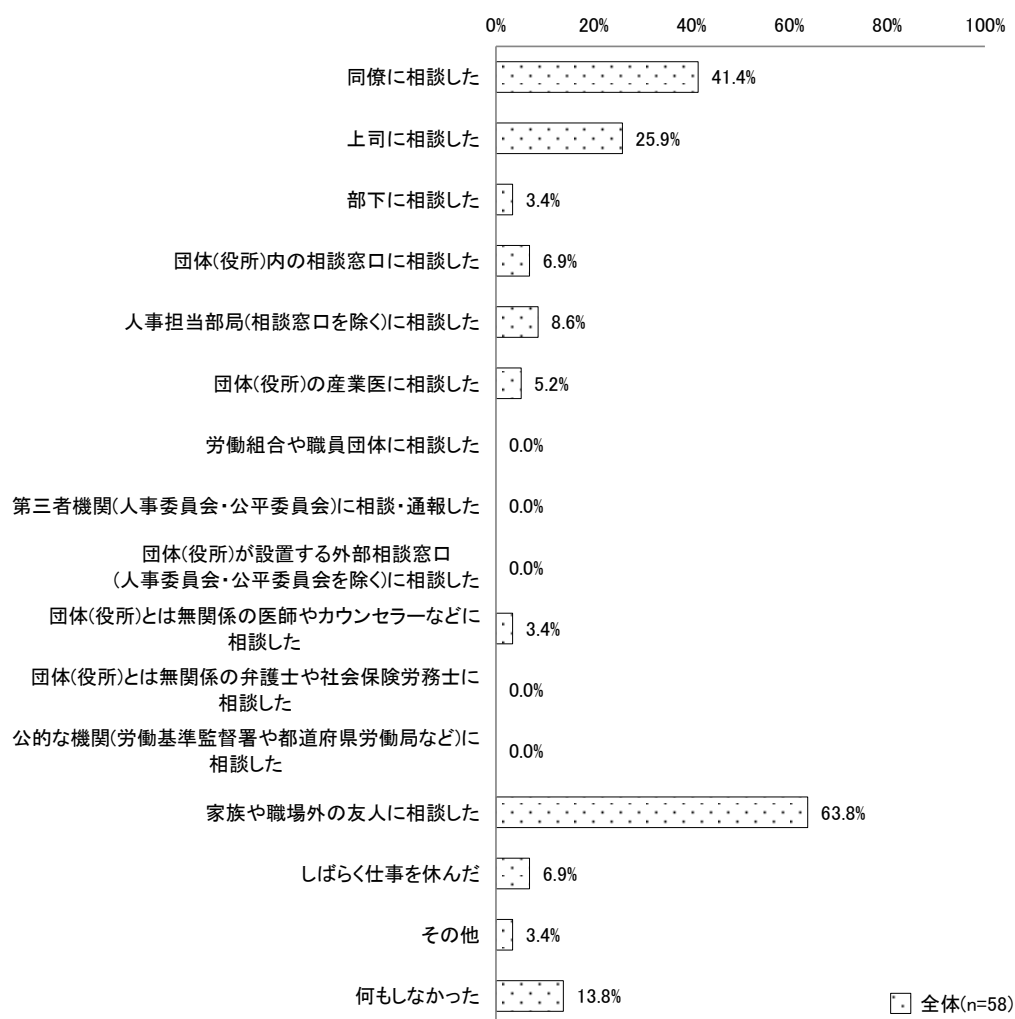
(8) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた際の対応

①育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたか

過去5年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたかをみると、「全体」では、「家族や職場外の友人に相談した」が63.8%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が41.4%となっている。

※厚生労働省調査では、「家族や社外の友人に相談した」が23.3%、「社内の同僚に相談した」が17.3% (n=133)。

図表 184 育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、
どのような行動をしたか：複数回答 (Q79)



②育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、何もしなかった理由⁹

育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて何もしなかった者について、その理由をみると、8名全員が「何をしても解決にならないと思ったから」と回答していた。

※厚生労働省調査では、「何をしても解決にならないと思ったから」が67.7% (n=31)。

⁹ n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

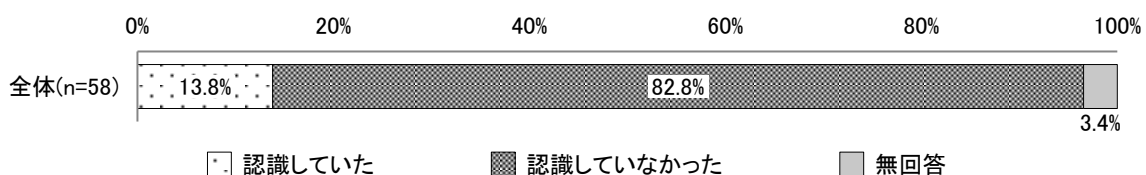
(9) 職場による妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いへの対応

①職場は、相談・通報や報告等によって、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを認識していたか

過去5年間のうちに育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では、「認識していなかった」が82.8%となっている。

※厚生労働省調査では、「認識していなかった」が53.4%(n=133)。

図表 185 職場は、相談・通報や報告等によって、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを認識していたか：単数回答 (Q81)



②職場は、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか¹⁰

育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、8名中4名が「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」と回答していた。

※厚生労働省調査では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が22.6%(n=62)。

③職場は、回答者が受けた行為について、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたか¹¹

育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、回答者が受けた行為を職場がハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたかどうかをみると、8名中1名が「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた」と回答していた。

※厚生労働省調査では、「あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた」が27.4%(n=62)。

④職場は、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けていると認めた後、どのような対応をしたか¹²

回答者が受けた行為を職場が・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いだと認めたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、職場が認めた者1名が、「あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した」と回答している。

※厚生労働省調査では、「あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した」が35.3%(n=17)。

¹⁰ n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

¹¹ 同上。

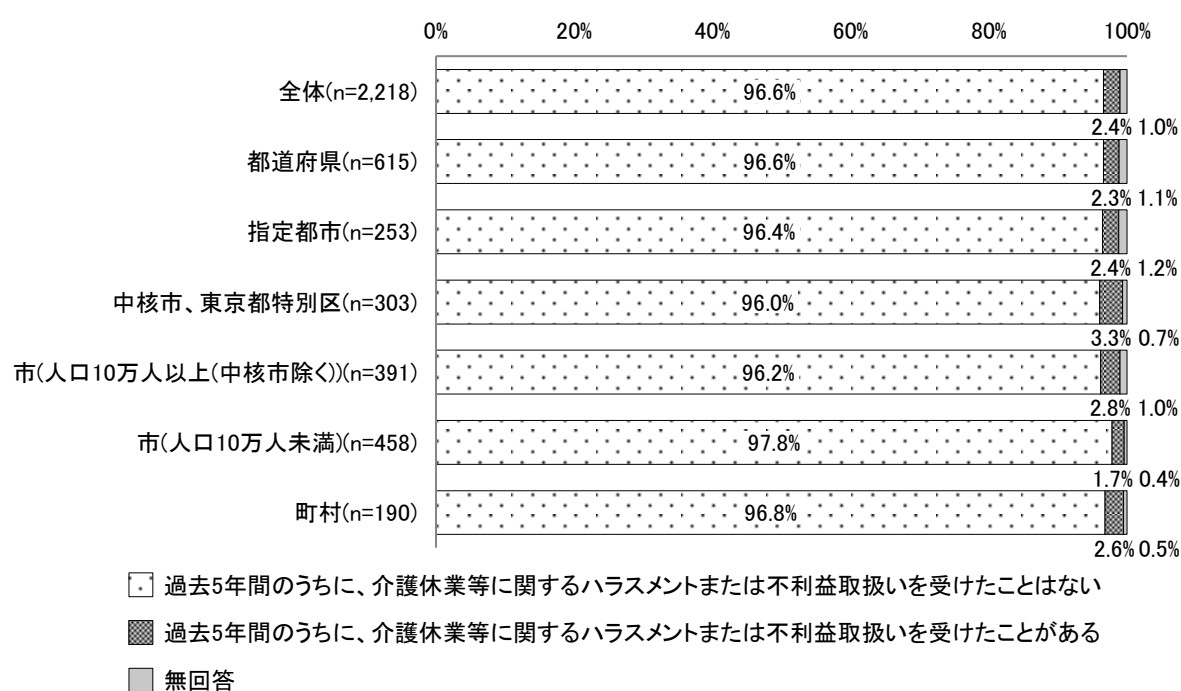
¹² 同上。

2-7. 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについて

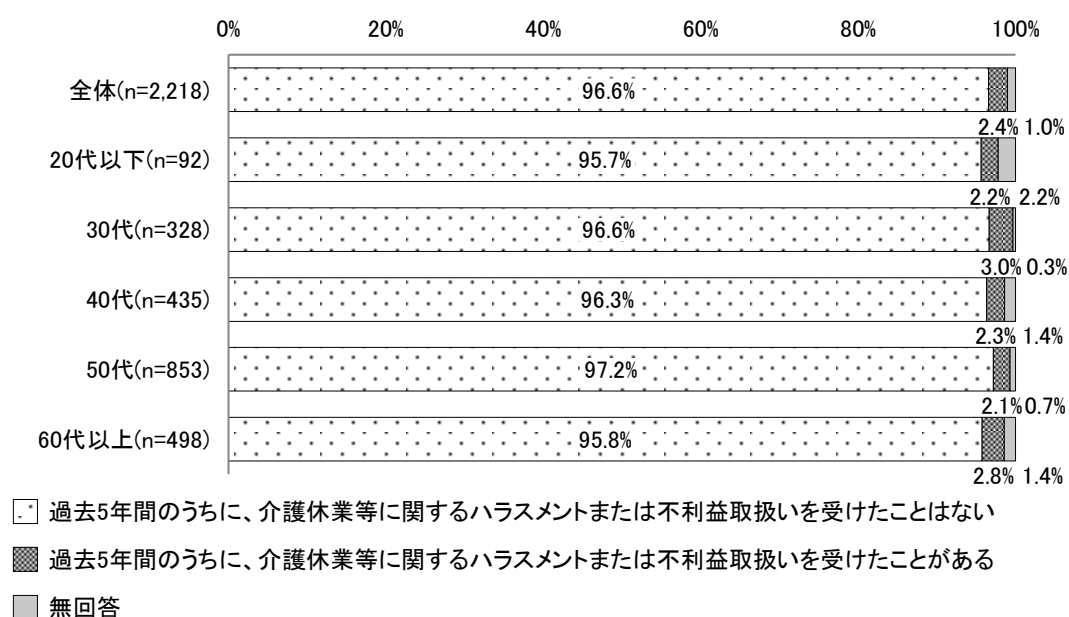
(1) 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）

過去5年以内に、現在の団体で働きながら介護・手助をした経験がある者について、現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるかをみると、「全体」では、「過去5年間のうちに、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある」が2.4%となっている。

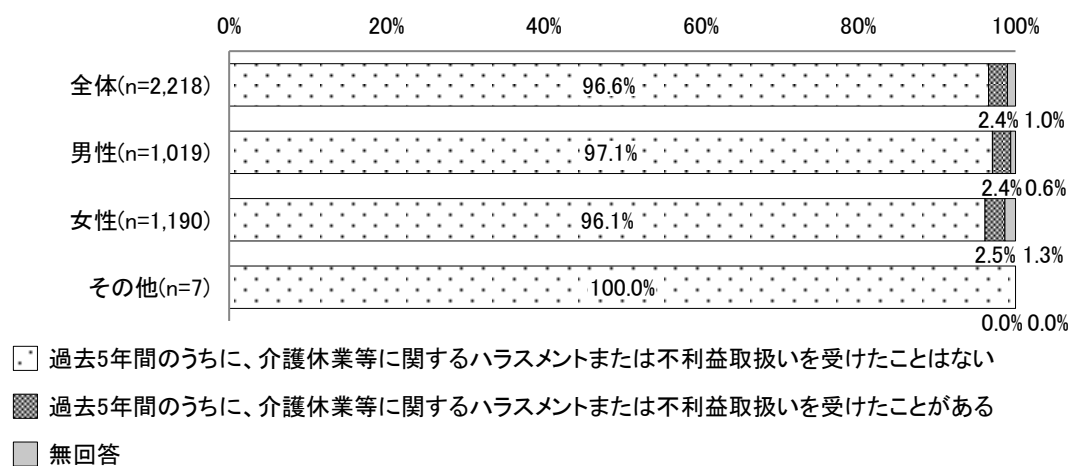
図表 186 団体区分別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



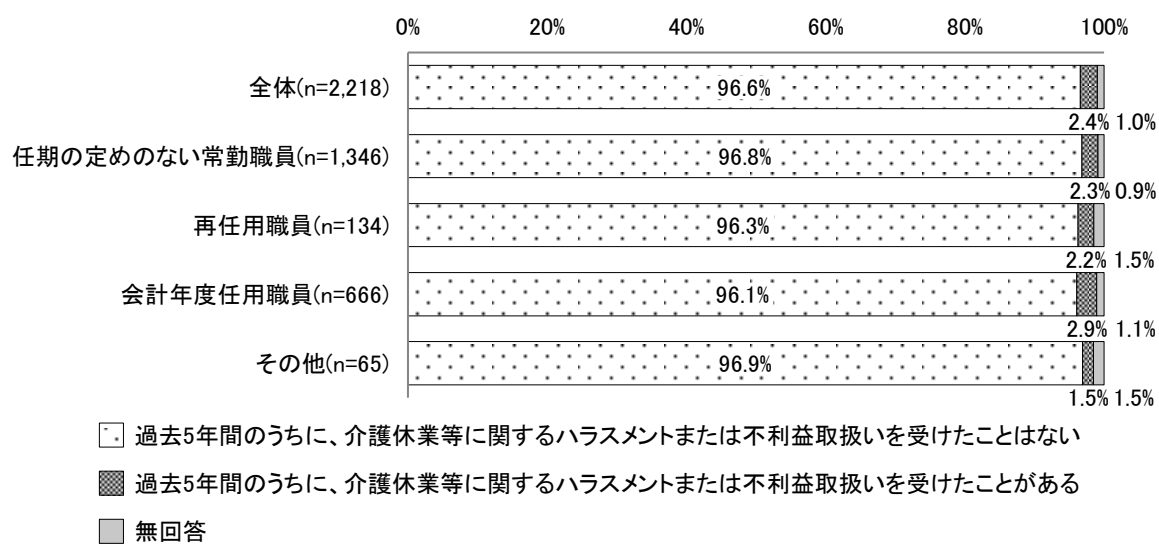
図表 187 年代別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



図表 188 性別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



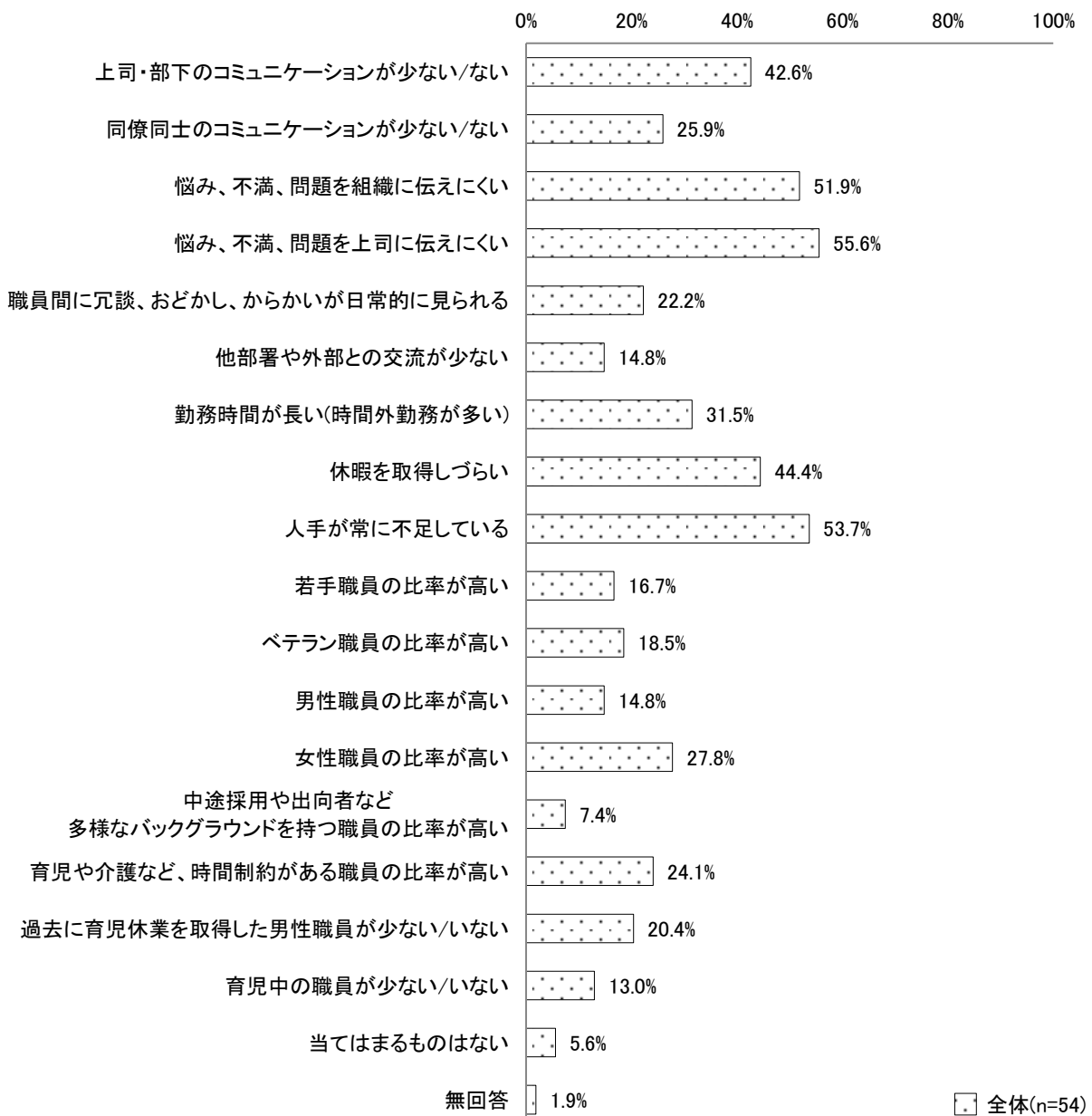
図表 189 任用形態別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



（２）介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴

介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた者について、当時の職場の特徴をみると、「全体」では、「悩み、不満、問題を上司に伝えにくい」が55.6%でもっとも割合が高く、次いで「人手が常に不足している」が53.7%となっている。

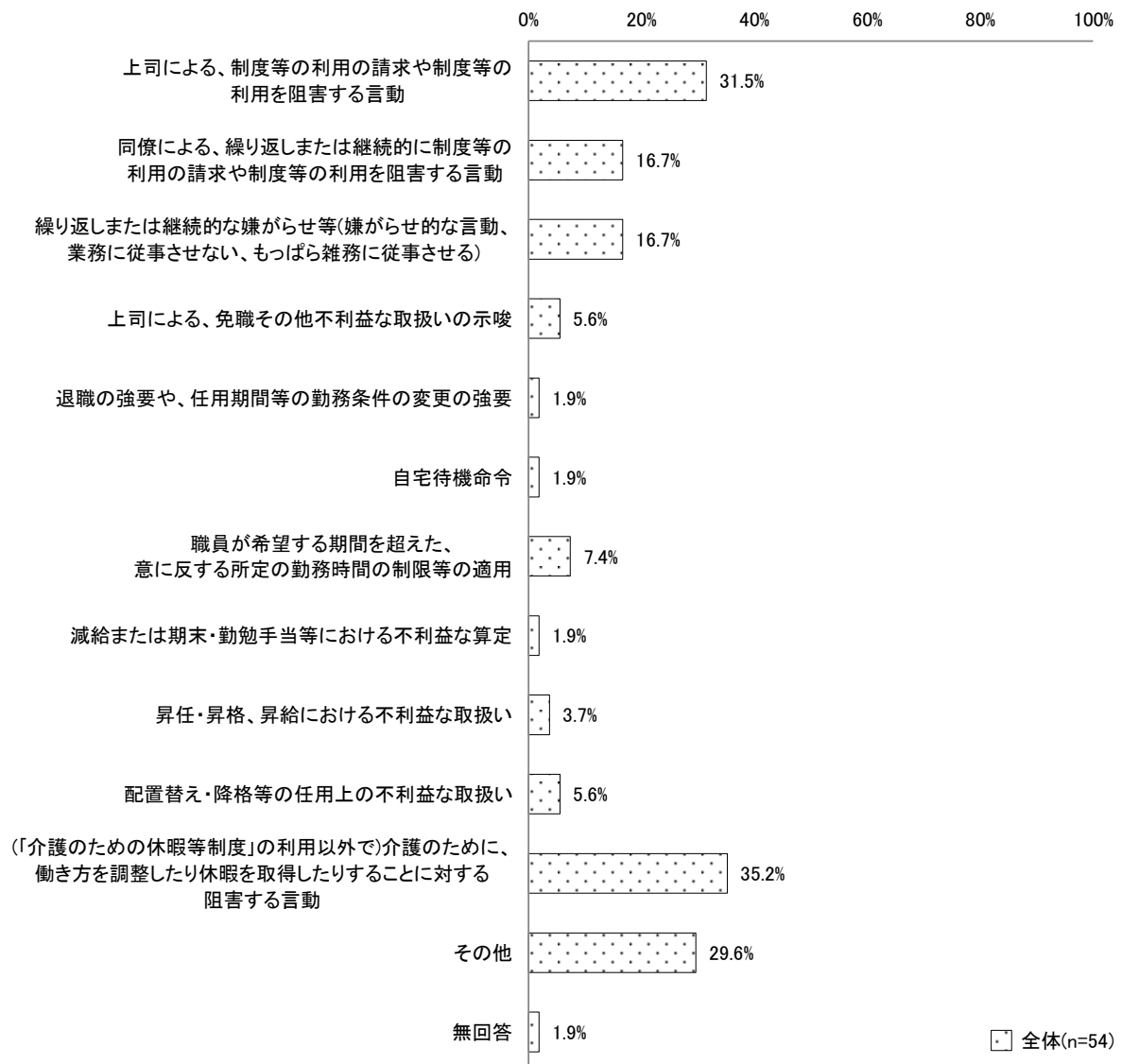
図表 190 介護休業等に関するハラスメント及び不利益取扱いを受けた
当時の職場の特徴：複数回答（Q86）



（３）介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容

介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた者について、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容をみると、「全体」では、「（「介護のための休暇等制度」の利用以外で）介護のために、働き方を調整したり休暇を取得したりすることに対する阻害する言動」が35.2%でもっとも割合が高く、次いで「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が31.5%となっている。

図表 191 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容：複数回答（Q87）



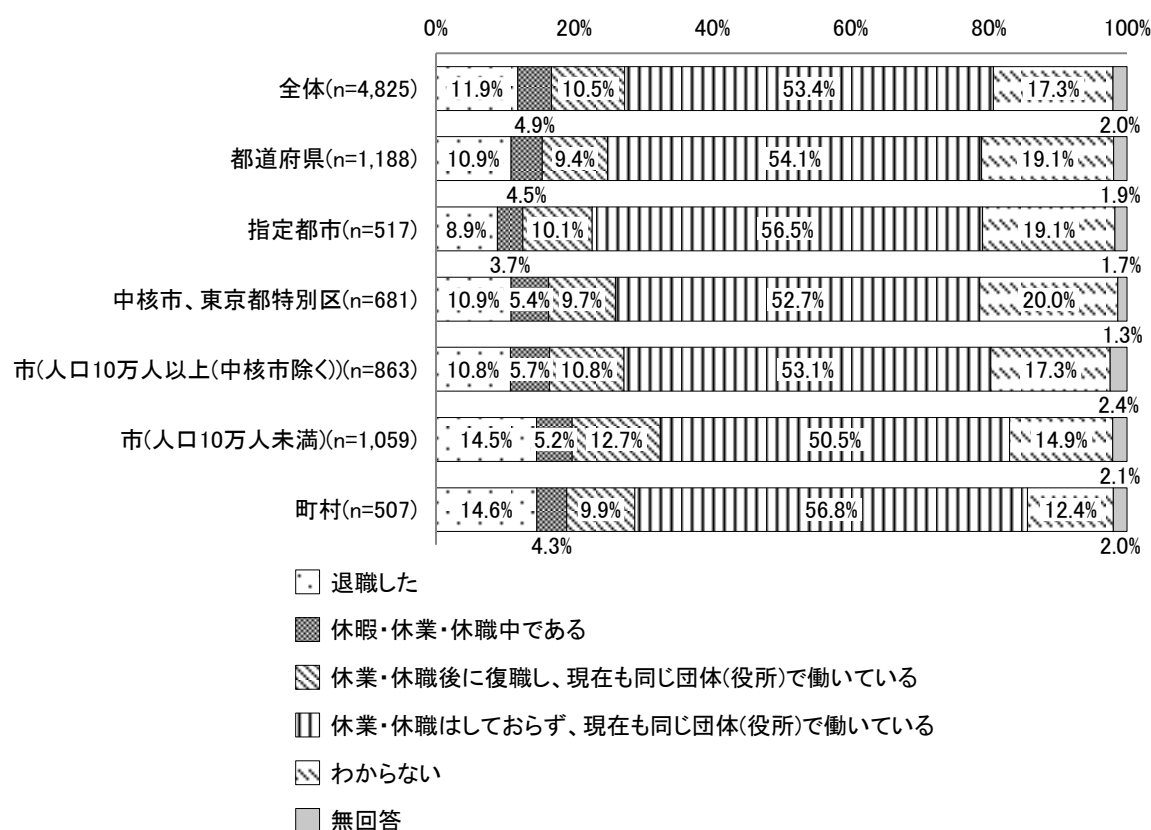
2-8. その他の状況について

(1) 見聞きしたハラスメントの被害当事者は、現在も同じ団体に働いているか

他の職員がパワハラまたはセクハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、見聞きしたハラスメントの被害当事者が、現在も同じ団体に働いているかをみたところ、「全体」では、「退職した」が11.9%、「休暇・休業・休職中である」が4.9%、「休業・休職後に復職し、現在も同じ団体(役所)で働いている」が10.5%であった。

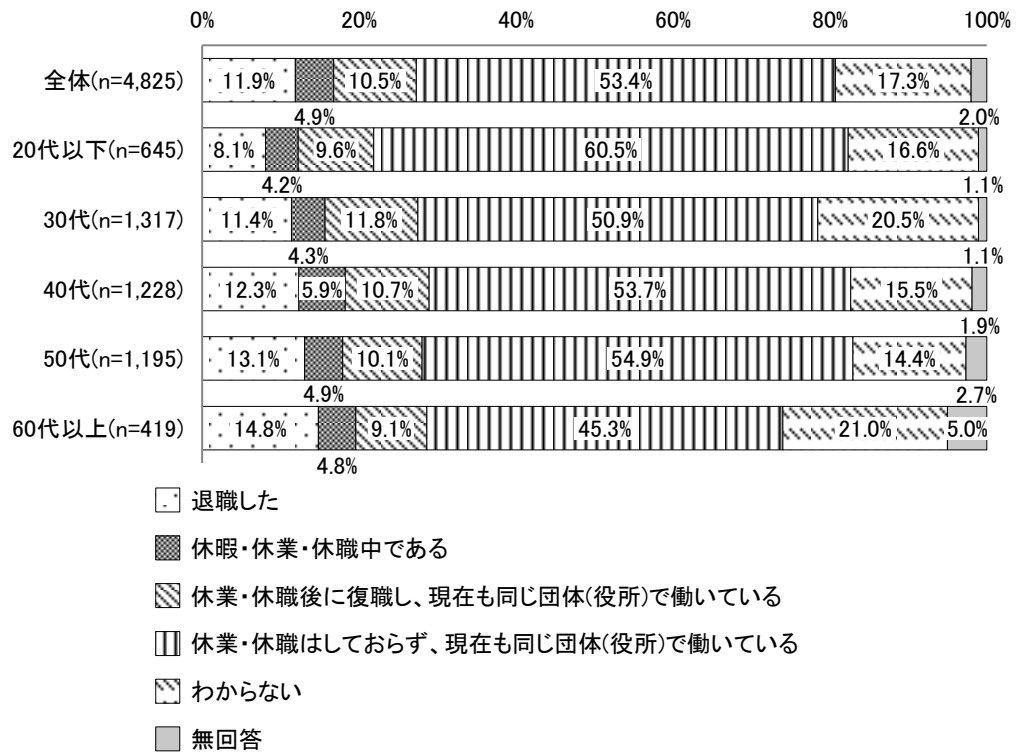
図表 192 団体区分別

見聞きしたハラスメントの被害当事者は、現在も同じ団体に働いているか：単数回答（Q88）



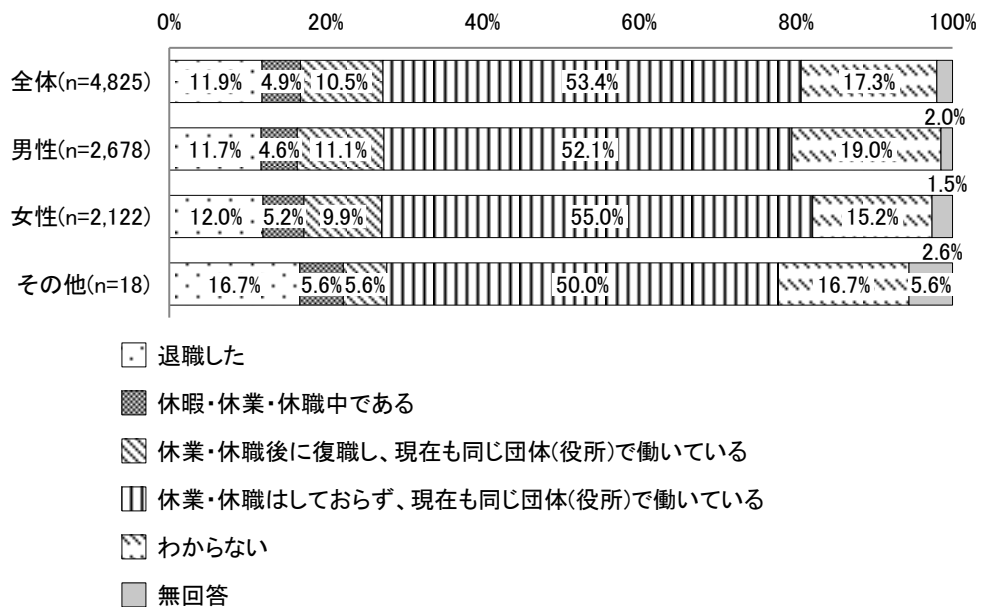
図表 193 年代別

見聞きしたハラスメントの被害当事者は、現在も同じ団体に働いているか：単数回答（Q88）



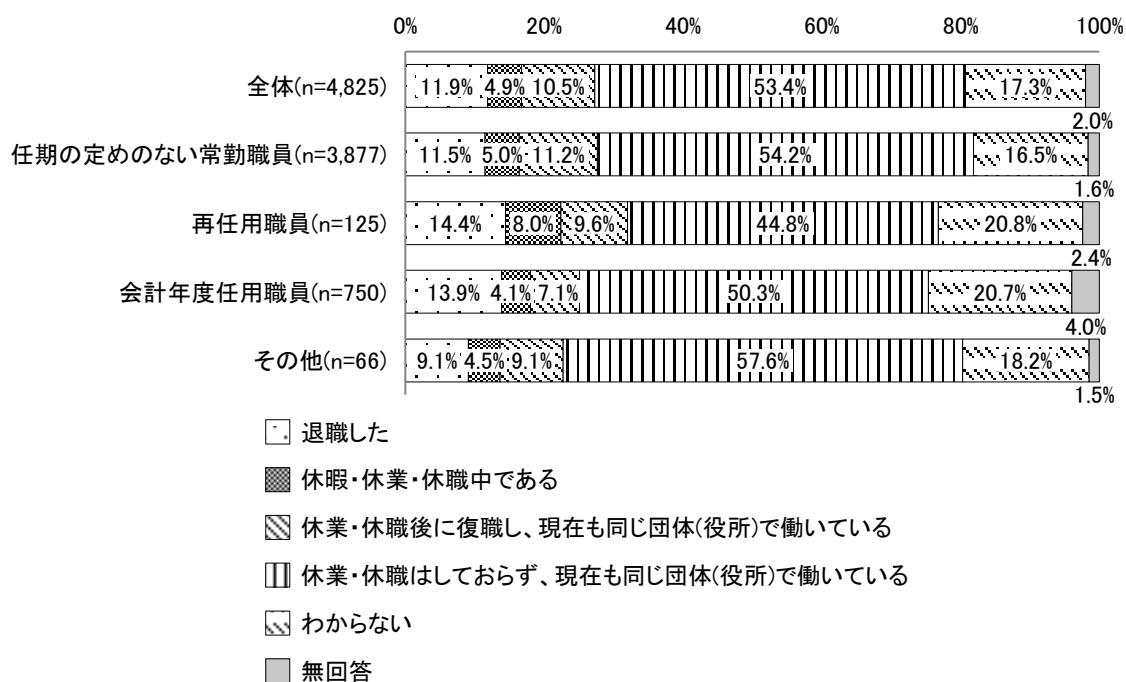
図表 194 性別

見聞きしたハラスメントの被害当事者は、現在も同じ団体に働いているか：単数回答（Q88）



図表 195 任用形態別

見聞きしたハラスメントの被害当事者は、現在も同じ団体に働いているか：単数回答（Q88）

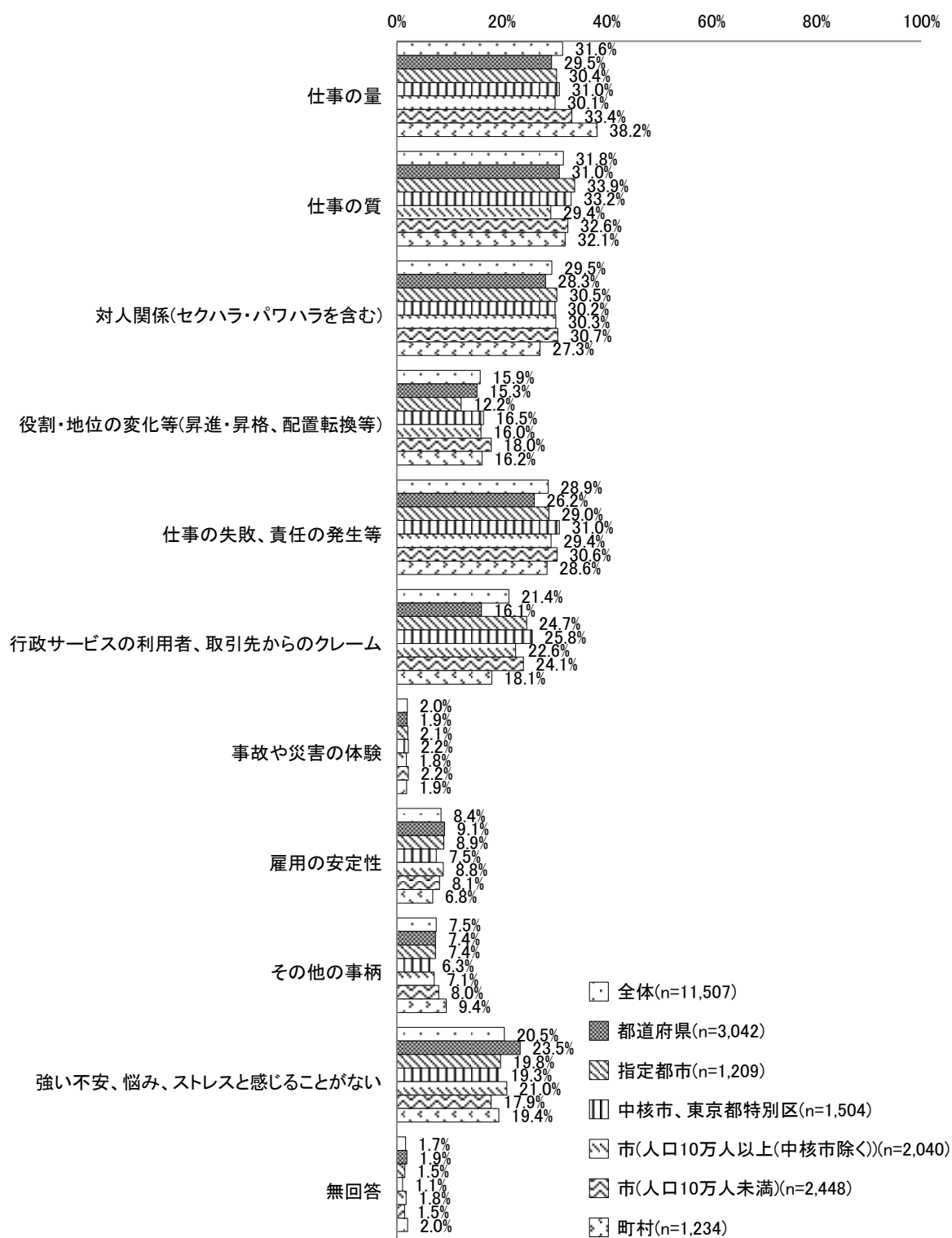


(2) 仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること

仕事や職業生活について、強い不安、悩み、ストレスと感ずること（3つまで）をみると、「全体」では、「仕事の質」が31.8%でもっとも割合が高く、次いで「仕事の量」が31.6%となっている。

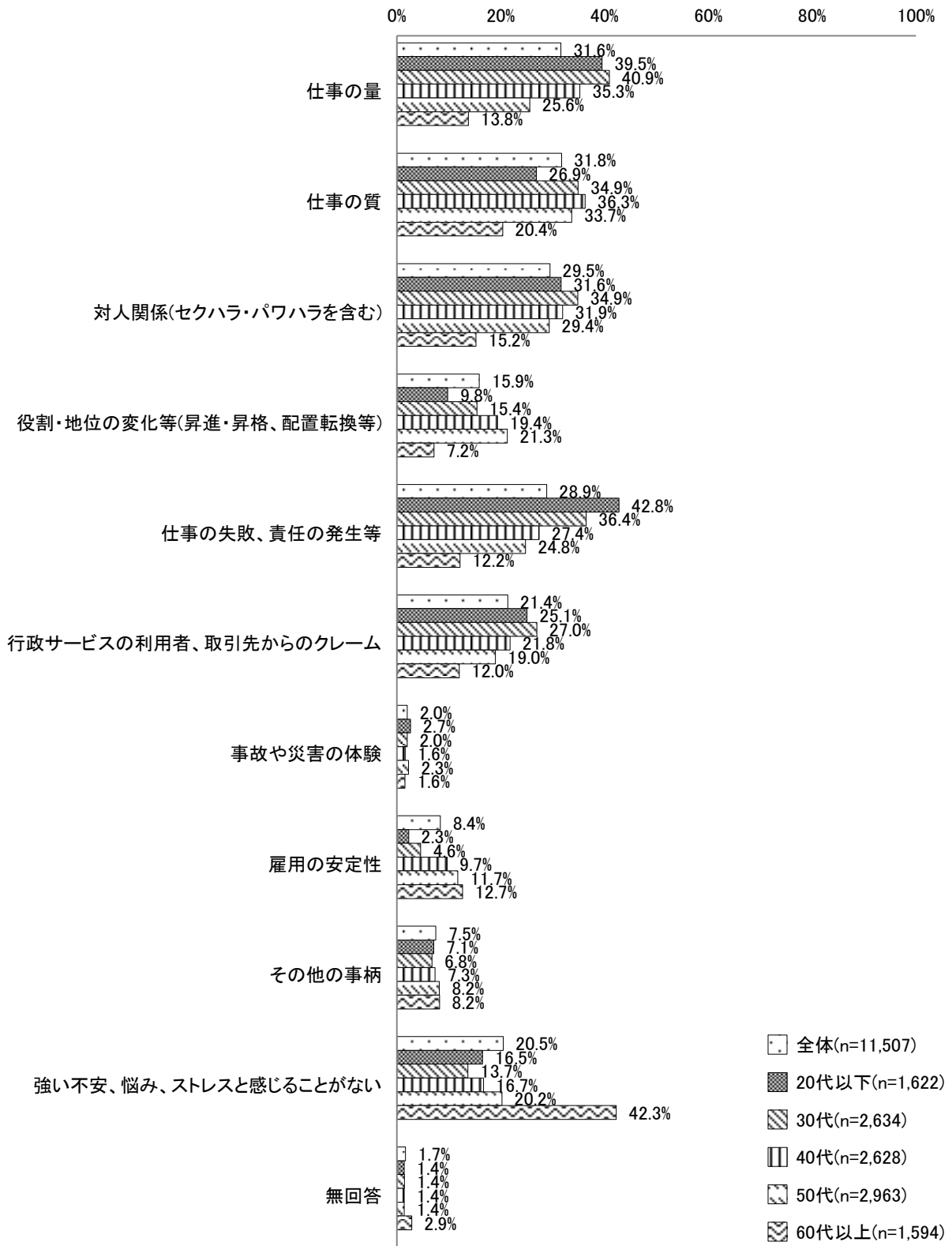
図表 196 団体区分別

仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること（3つまで）：複数回答（Q89）



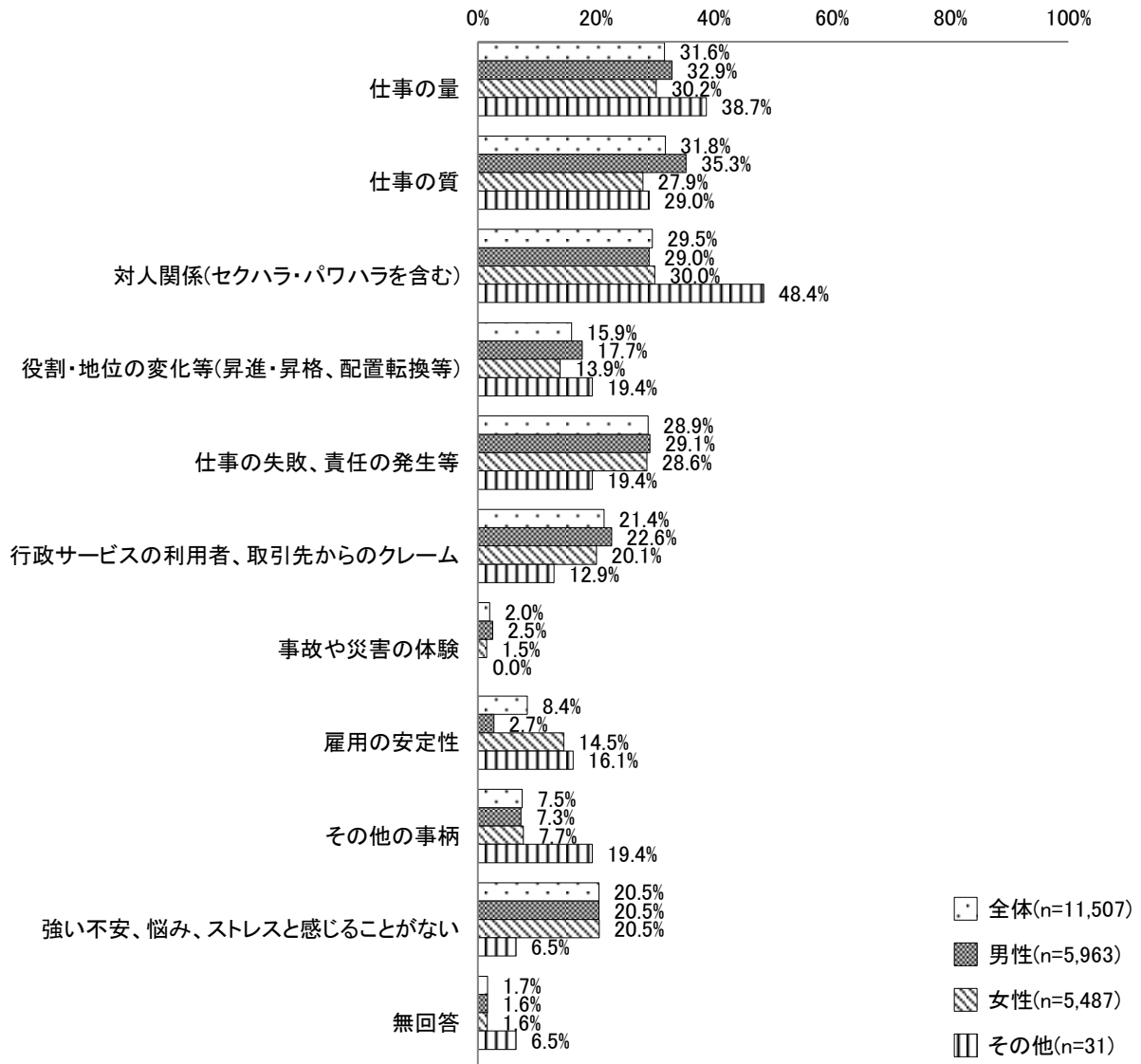
図表 197 年代別

仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること（3つまで）：複数回答（Q89）



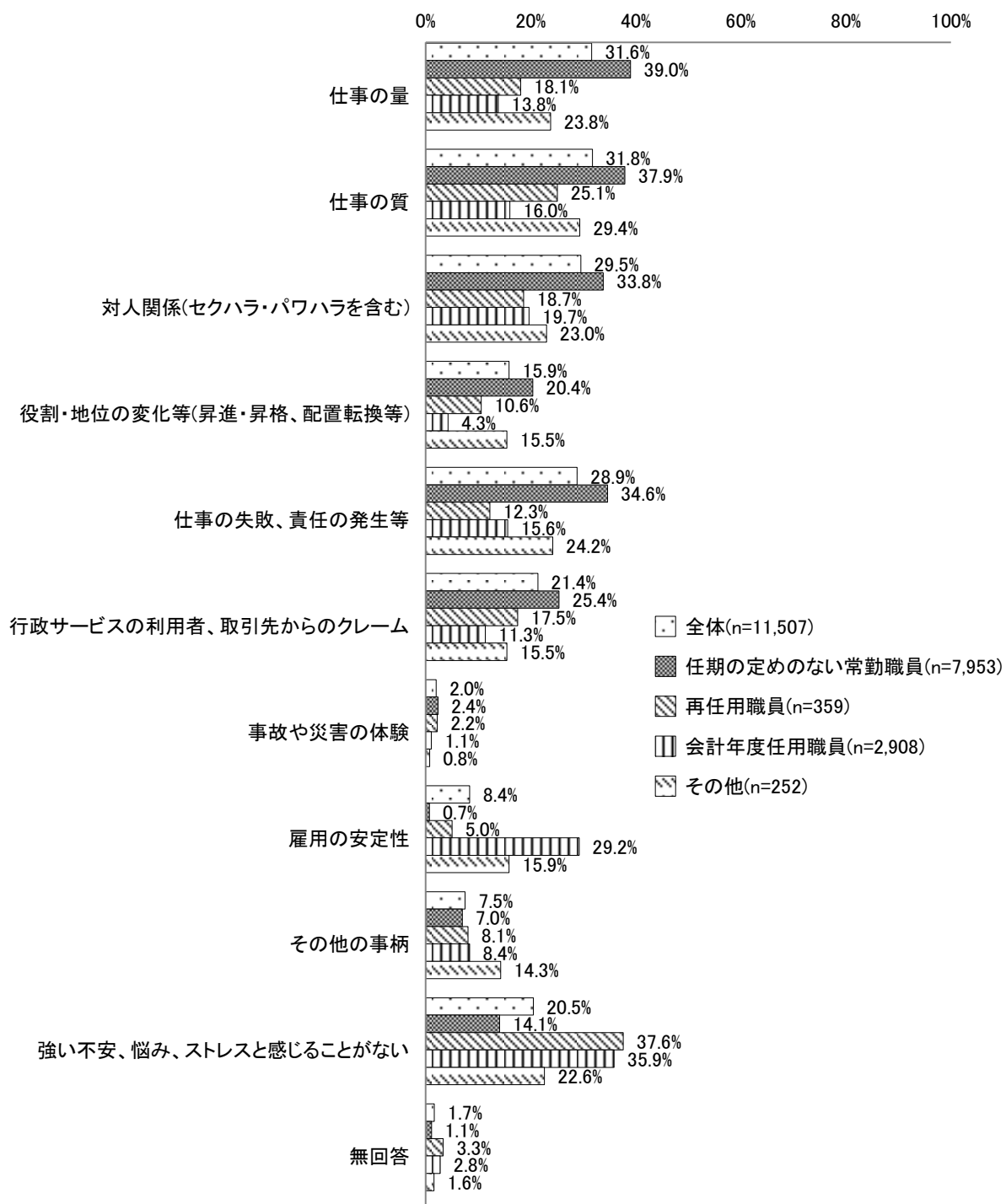
図表 198 性別

仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること（3つまで）：複数回答（Q89）



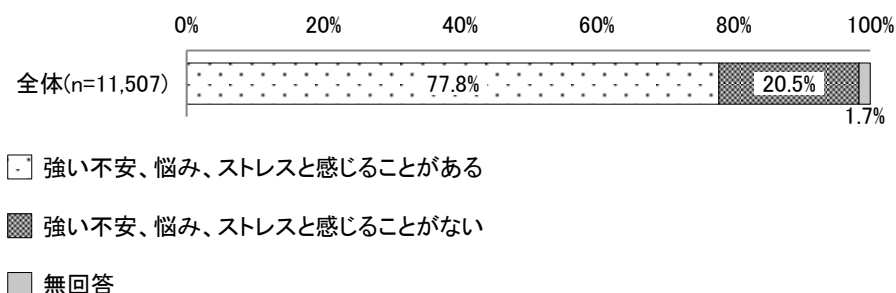
図表 199 任用形態別

仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること（3つまで）：複数回答（Q89）

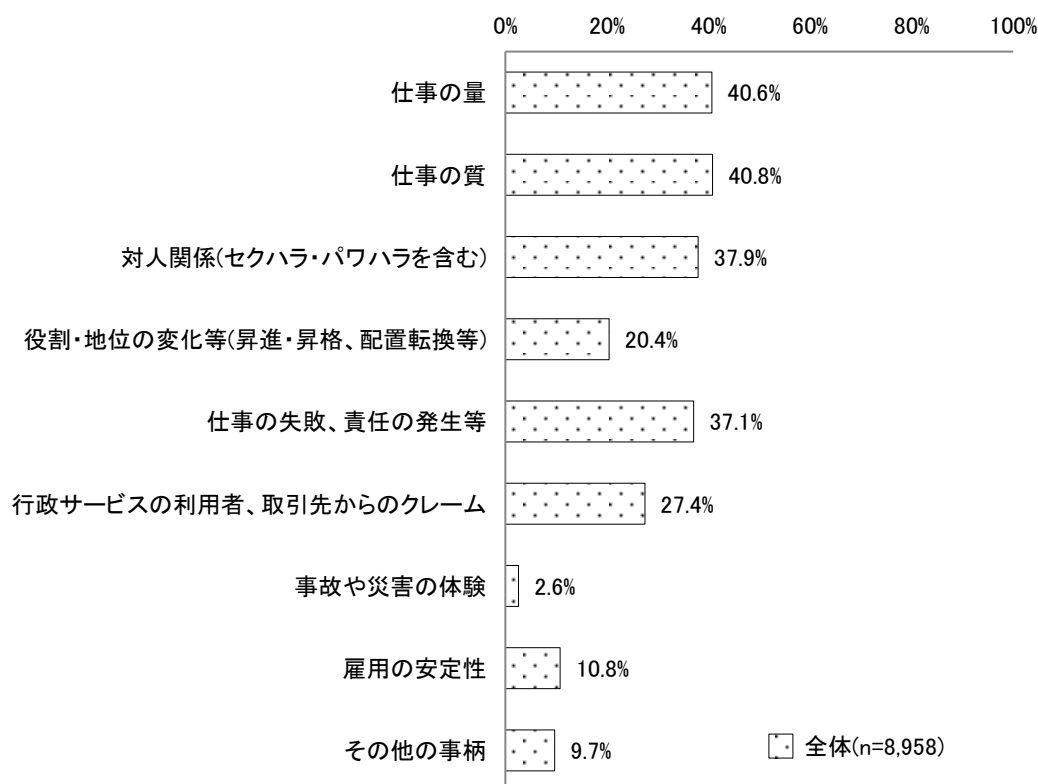


なお、「強い不安、悩み、ストレスと感ずること」がある者¹³は77.8%であった。また、「強い不安、悩み、ストレスと感ずること」がある者について、その内容（3つまで）をみると、「仕事の質」（40.8%）「仕事の量」（40.6%）「対人関係（セクハラ・パワハラを含む）」（37.9%）などの割合が高くなっている。

図表 200 仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずることの有無
：単数回答（Q89）



図表 201 強い不安、悩み、ストレスと感ずることがある場合、
その内容（3つまで）：複数回答（Q89）

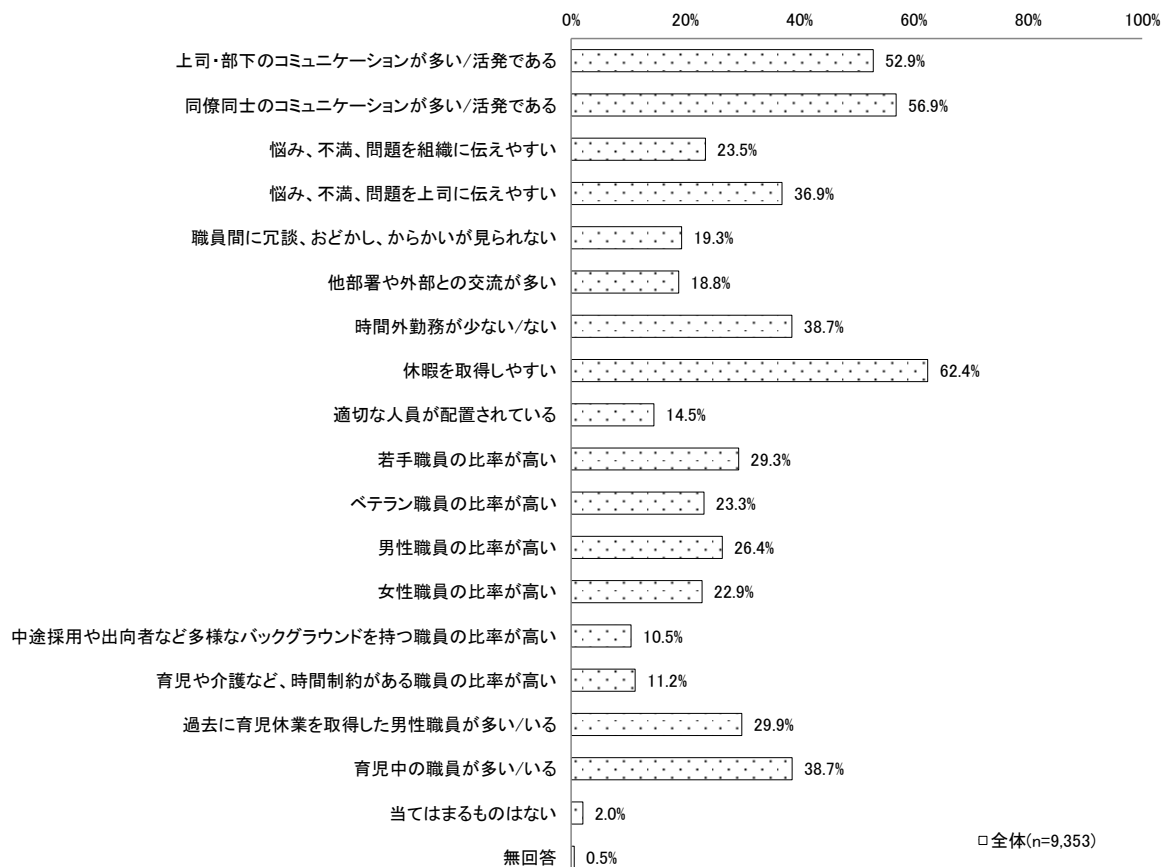


¹³ Q89 で、「仕事の量」から「その他の事柄」のうち、いずれかを選択した者を「強い不安、悩み、ストレスと感ずることがある」とした。

（３）ハラスメントが起こりにくい職場の特徴

カスタマーハラスメント以外¹⁴のハラスメント・不利益取扱いについて、いずれも受けたことがない者（Q11, 27, 59, 72, 85のいずれについても、「受けたことがある」と回答していない者）について、現在の職場の特徴をみると、「全体」では、「休暇を取得しやすい」が62.4%でもっとも割合が高く、次いで「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」が56.9%となっている。

図表 202 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴：複数回答（Q90）



¹⁴ パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い、産休や育休等から復職後の、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い。

<団体区分別：数値表>

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが多い/活発である	同僚同士のコミュニケーションが多い/活発である	悩み、不満、問題を組織に伝えやすい	悩み、不満、問題を上司に伝えやすい	職員間に冗談、おどかし、からかいが見られない	他部署や外部との交流が多い	時間外勤務が少ない/ない
全体	9,353	52.9	56.9	23.5	36.9	19.3	18.8	38.7
都道府県	2,523	52.3	52.6	23.1	38.3	21.9	18.0	41.6
指定都市	966	53.4	60.4	26.3	38.9	21.5	18.3	39.2
中核市、東京都特別区	1,188	56.6	64.1	26.9	37.3	21.7	21.9	40.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,629	50.3	60.5	22.3	35.5	19.5	16.0	41.1
市(人口10万人未満)	2,004	52.3	54.3	22.0	36.0	16.2	19.6	35.6
町村	1,019	55.1	55.2	22.8	35.6	13.8	21.0	31.3

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		休暇を取得しやすい	適切な人員が配置されている	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	9,353	62.4	14.5	29.3	23.3	26.4	22.9	10.5
都道府県	2,523	64.6	14.1	32.7	25.6	32.4	16.5	10.4
指定都市	966	62.7	14.7	31.5	23.7	25.7	25.9	11.7
中核市、東京都特別区	1,188	64.2	15.7	32.2	22.9	25.0	24.9	11.1
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,629	62.8	16.5	30.0	22.3	23.9	28.4	11.0
市(人口10万人未満)	2,004	60.7	13.1	24.0	21.8	21.5	25.5	9.8
町村	1,019	57.6	13.2	25.5	21.7	28.2	19.1	9.2

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い	育児中の職員が多い/いる	当てはまるものはない	無回答
全体	9,353	11.2	29.9	38.7	2.0	0.5
都道府県	2,523	11.3	33.6	40.0	2.0	0.6
指定都市	966	17.5	35.2	46.0	1.4	0.3
中核市、東京都特別区	1,188	14.1	34.6	44.9	1.3	0.2
市(人口10万人以上(中核市除く))	1,629	12.0	27.3	38.9	1.4	0.6
市(人口10万人未満)	2,004	7.9	25.2	33.6	2.4	0.5
町村	1,019	6.9	23.5	31.0	3.5	0.6

<年代別：数値表>

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが多い/活発である	同僚同士のコミュニケーションが多い/活発である	悩み、不満、問題を組織に伝えやすい	悩み、不満、問題を上司に伝えやすい	職員間に冗談、おどかし、からかいが見られない	他部署や外部との交流が多い	時間外勤務が少ない/ない
全体	9,353	52.9	56.9	23.5	36.9	19.3	18.8	38.7
20代以下	1,357	61.8	60.4	27.4	40.0	20.8	21.3	34.0
30代	2,032	58.0	60.9	26.7	41.9	18.7	22.4	36.9
40代	2,061	52.9	55.7	23.5	37.8	16.7	17.8	36.1
50代	2,460	49.8	54.5	22.4	34.6	18.7	17.8	40.6
60代以上	1,390	42.7	53.7	17.5	30.0	23.7	14.2	45.9

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		休暇を取得しやすい	適切な人員が配置されている	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	9,353	62.4	14.5	29.3	23.3	26.4	22.9	10.5
20代以下	1,357	64.2	13.5	38.5	20.4	28.7	19.9	11.1
30代	2,032	61.7	14.6	35.4	16.8	27.6	18.4	13.3
40代	2,061	60.0	14.7	26.1	21.9	26.4	24.0	9.9
50代	2,460	60.7	14.6	26.7	26.5	27.2	24.2	8.6
60代以上	1,390	68.6	14.8	20.9	31.7	21.4	29.1	9.9

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い	育児中の職員が多い/いる	当てはまるものはない	無回答
全体	9,353	11.2	29.9	38.7	2.0	0.5
20代以下	1,357	10.4	32.7	42.7	1.0	1.0
30代	2,032	13.5	36.4	45.9	1.6	0.4
40代	2,061	11.5	30.6	37.9	2.1	0.3
50代	2,460	11.5	27.0	35.4	2.1	0.5
60代以上	1,390	7.7	21.7	31.4	3.5	0.5

<性別：数値表>

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが多い/活発である	同僚同士のコミュニケーションが多い/活発である	悩み、不満、問題を組織に伝えやすい	悩み、不満、問題を上司に伝えやすい	職員間に冗談、おどかし、からかいが見られない	他部署や外部との交流が多い	時間外勤務が少ない/ない
全体	9,353	52.9	56.9	23.5	36.9	19.3	18.8	38.7
男性	4,979	55.6	55.7	25.3	36.2	16.2	20.4	37.5
女性	4,334	49.8	58.3	21.3	37.8	23.0	17.0	40.1
その他	19	47.4	47.4	31.6	31.6	10.5	15.8	21.1

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		休暇を取得しやすい	適切な人員が配置されている	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	9,353	62.4	14.5	29.3	23.3	26.4	22.9	10.5
男性	4,979	62.1	14.7	32.0	24.4	37.0	11.4	10.4
女性	4,334	62.9	14.2	26.4	21.9	14.4	36.1	10.6
その他	19	63.2	10.5	15.8	26.3	21.1	10.5	10.5

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い	育児中の職員が多い/いる	当てはまるものはない	無回答
全体	9,353	11.2	29.9	38.7	2.0	0.5
男性	4,979	9.7	33.3	33.9	2.2	0.5
女性	4,334	12.9	25.9	44.2	1.8	0.5
その他	19	5.3	31.6	36.8	10.5	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		上司・部下のコミュニケーションが多い/活発である	同僚同士のコミュニケーションが多い/活発である	悩み、不満、問題を組織に伝えやすい	悩み、不満、問題を上司に伝えやすい	職員間に冗談、おどかし、からかいが見られない	他部署や外部との交流が多い	時間外勤務が少ない/ない
全体	9,353	52.9	56.9	23.5	36.9	19.3	18.8	38.7
任期の定めのない常勤職員	6,308	57.1	58.0	26.4	39.4	17.9	20.7	33.8
再任用職員	310	44.8	47.7	19.4	28.7	22.6	14.2	51.0
会計年度任用職員	2,491	43.5	55.2	17.0	32.7	22.7	15.1	49.2
その他	213	51.2	58.2	19.7	29.1	16.9	14.1	41.3

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴						
		休暇を取得しやすい	適切な人員が配置されている	若手職員の比率が高い	ベテラン職員の比率が高い	男性職員の比率が高い	女性職員の比率が高い	中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い
全体	9,353	62.4	14.5	29.3	23.3	26.4	22.9	10.5
任期の定めのない常勤職員	6,308	58.4	14.0	34.2	21.6	30.1	18.8	10.8
再任用職員	310	68.4	12.3	22.9	33.2	23.9	24.5	5.2
会計年度任用職員	2,491	71.8	16.3	18.6	25.9	18.1	32.5	10.4
その他	213	63.8	14.6	21.6	27.2	21.6	31.5	9.9

	合計	Q90 ハラスメントが起こりにくい職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い	育児中の職員が多い/いる	当てはまるものはない	無回答
全体	9,353	11.2	29.9	38.7	2.0	0.5
任期の定めのない常勤職員	6,308	12.9	33.2	40.8	1.7	0.5
再任用職員	310	9.7	21.6	30.0	2.9	1.0
会計年度任用職員	2,491	7.2	23.0	34.3	2.8	0.4
その他	213	8.9	24.9	42.3	2.3	0.0

2-9. ハラスメント対策について

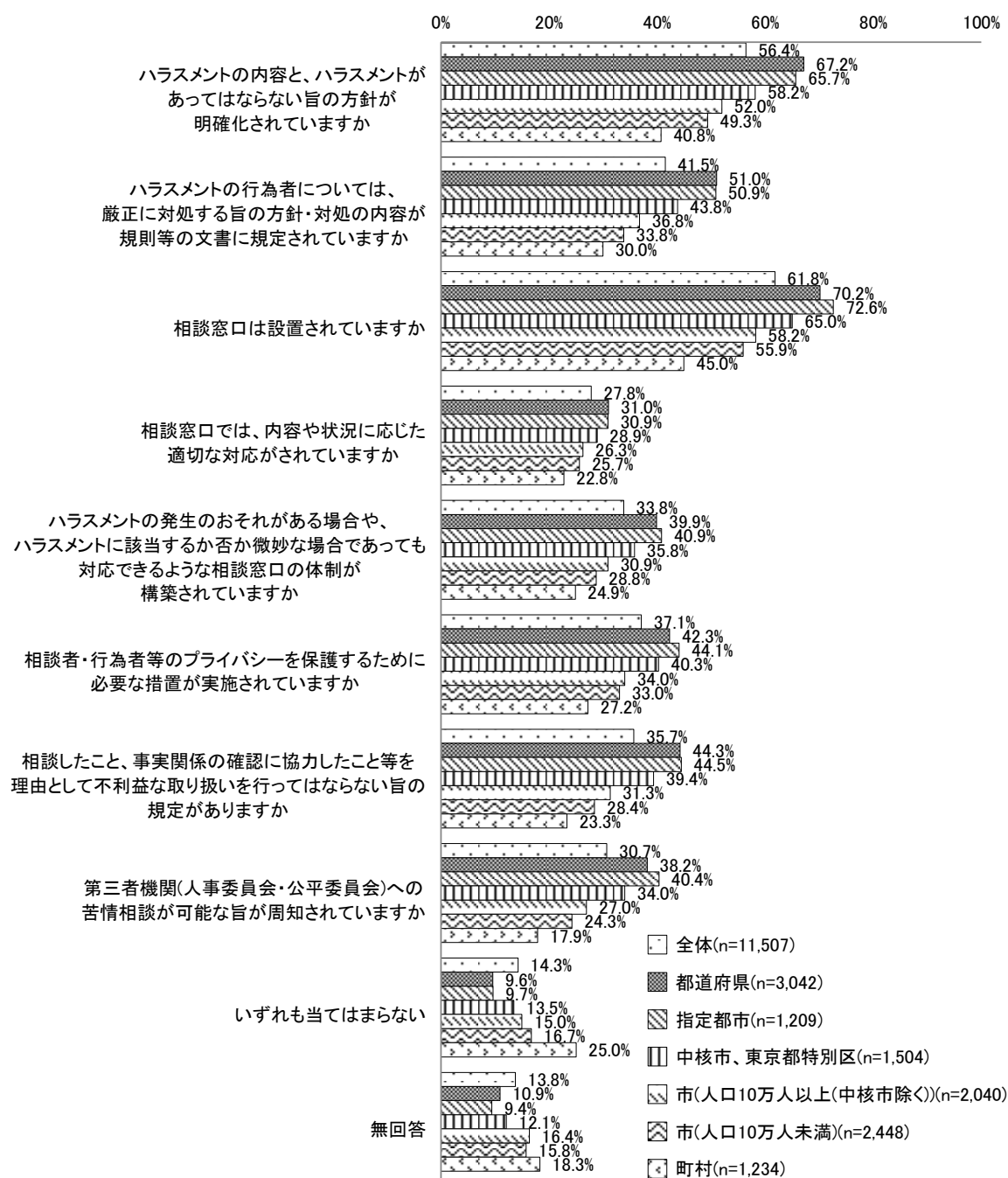
(1) ハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

団体におけるハラスメント対策の取組状況について、職員の認知状況を尋ねた。

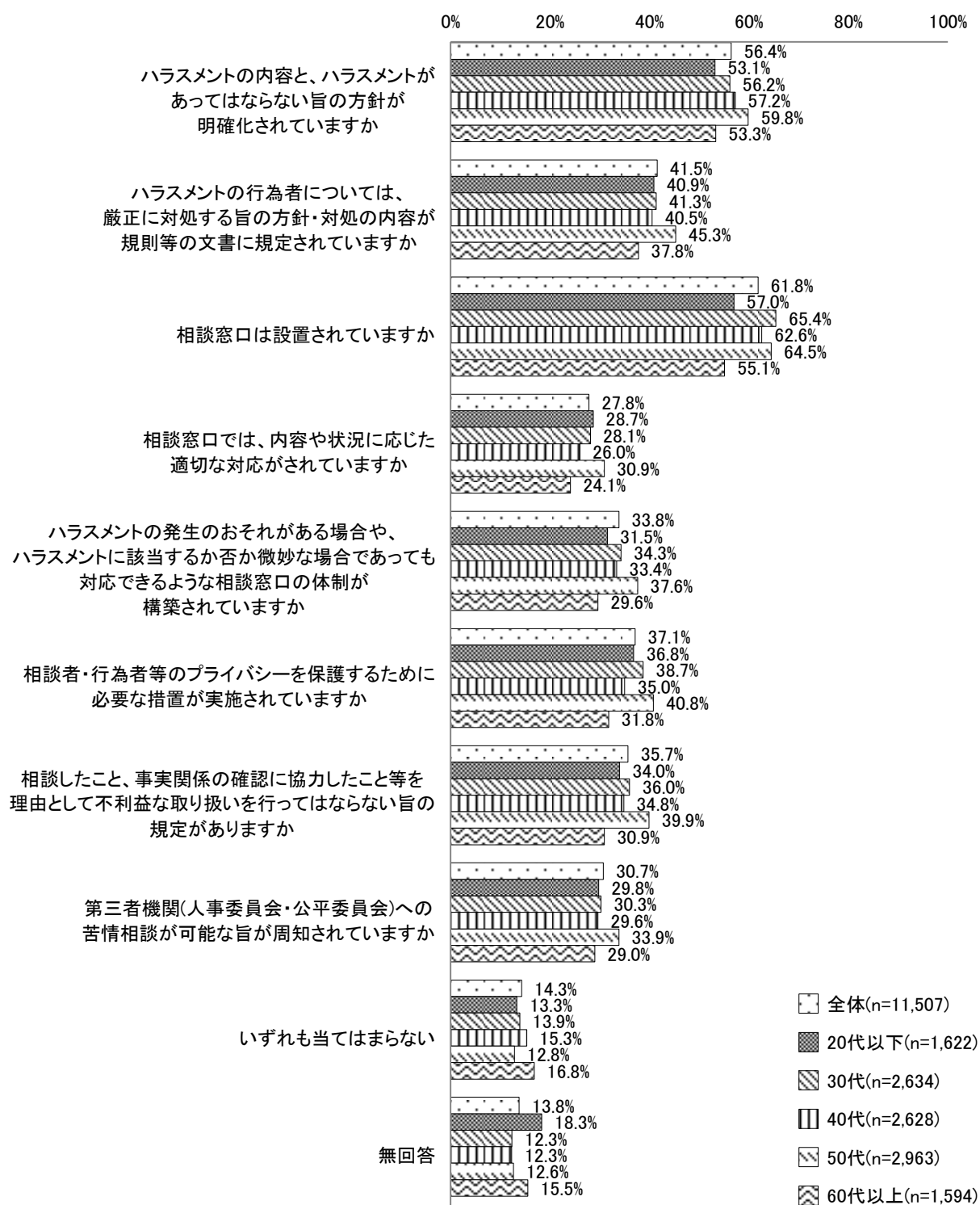
①パワーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

パワハラ対策についてみると、「全体」では、「相談窓口は設置されていますか」が61.8%でもっとも割合が高く、次いで「ハラスメントの内容と、ハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されていますか」が56.4%となっている。

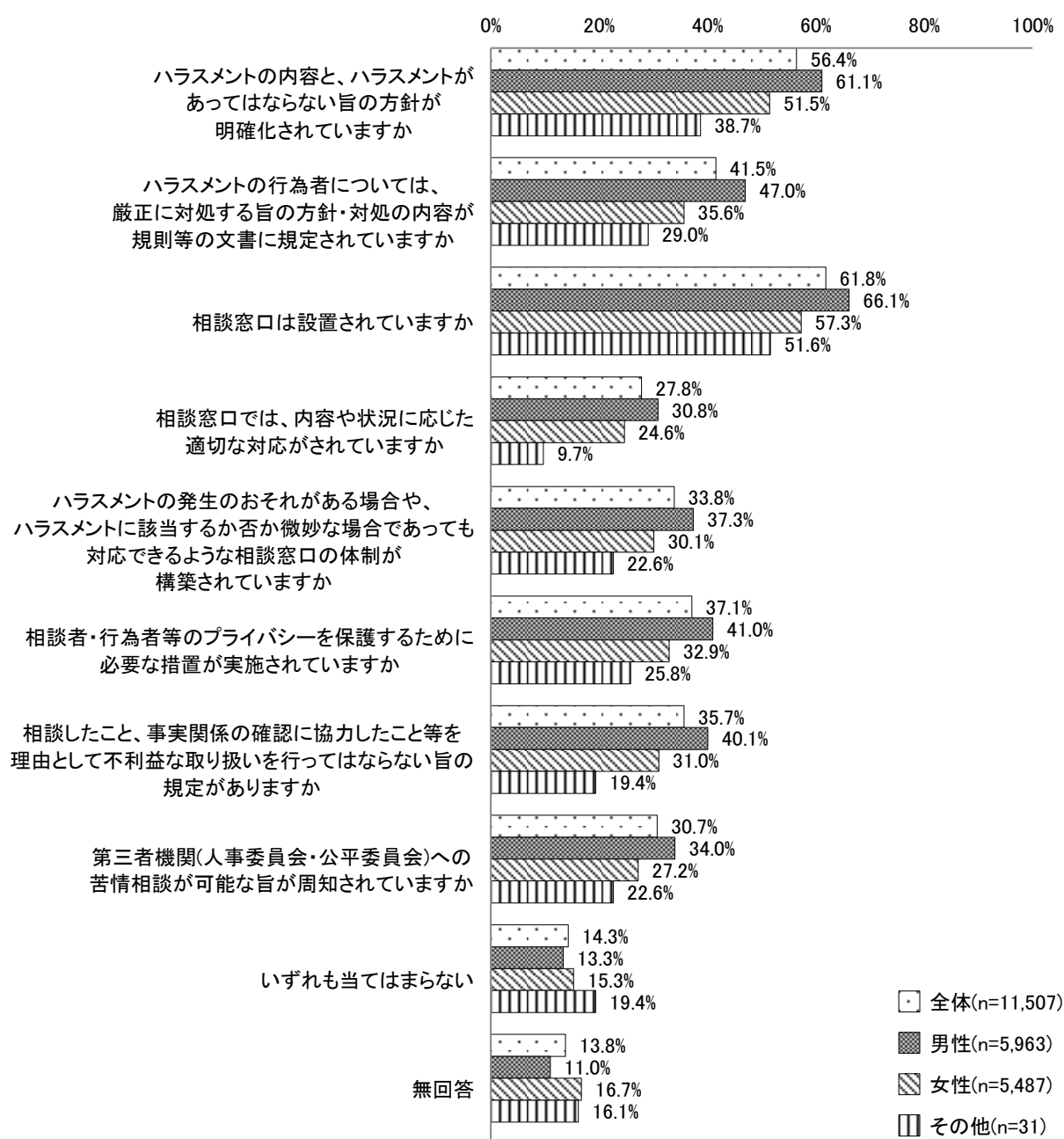
図表 203 団体区分別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



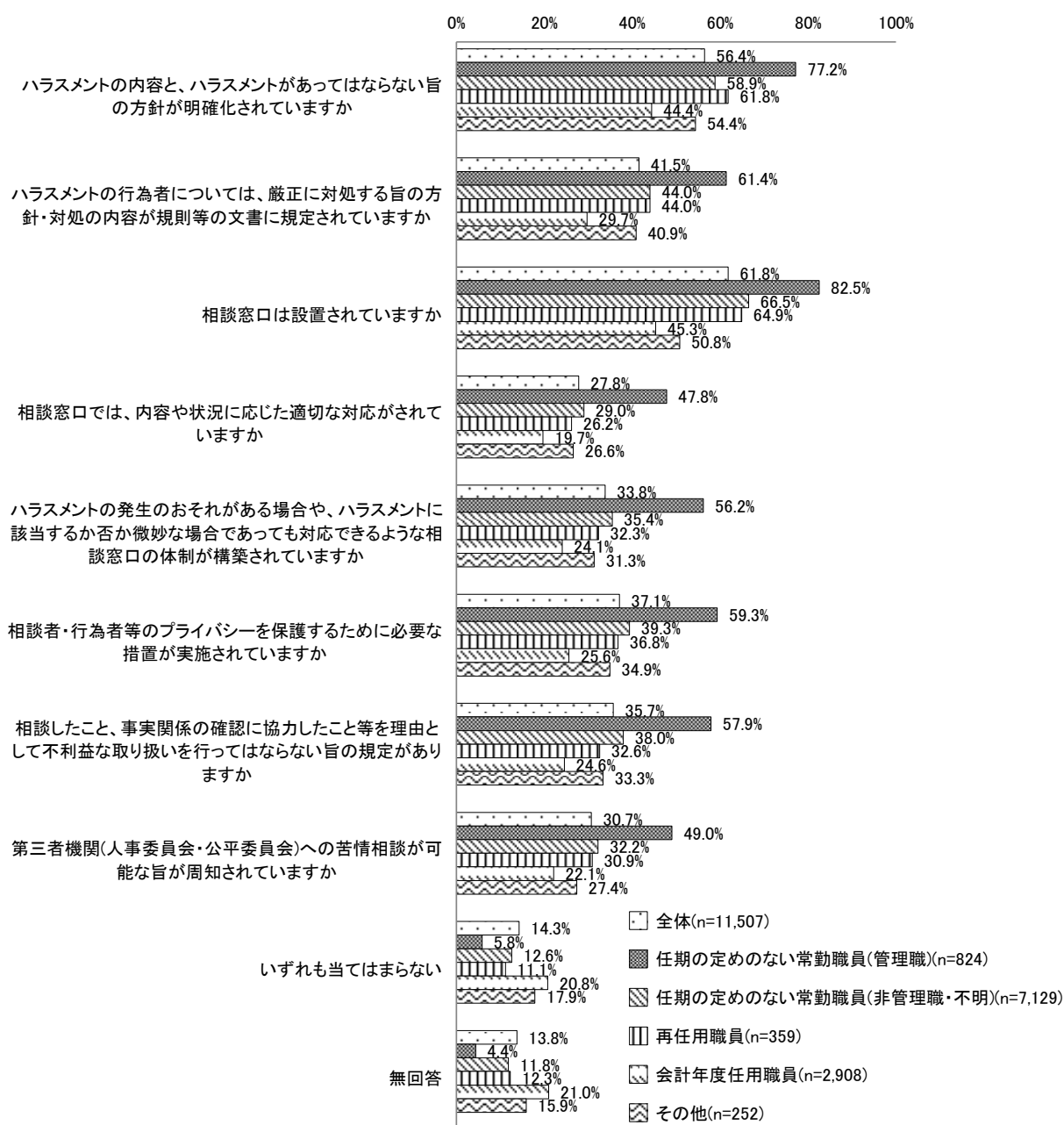
図表 204 年代別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



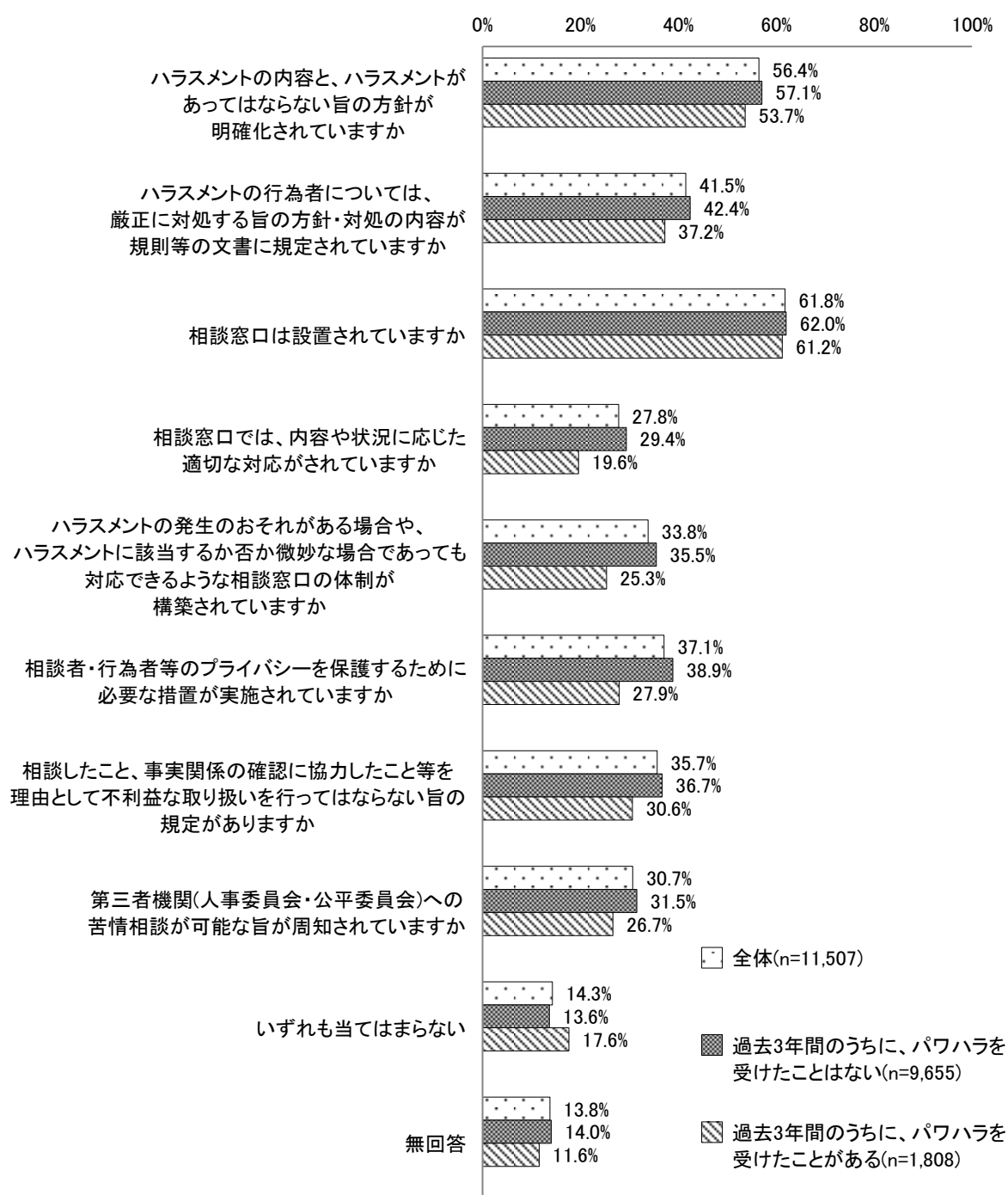
図表 205 性別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



図表 206 任用形態・役職別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）

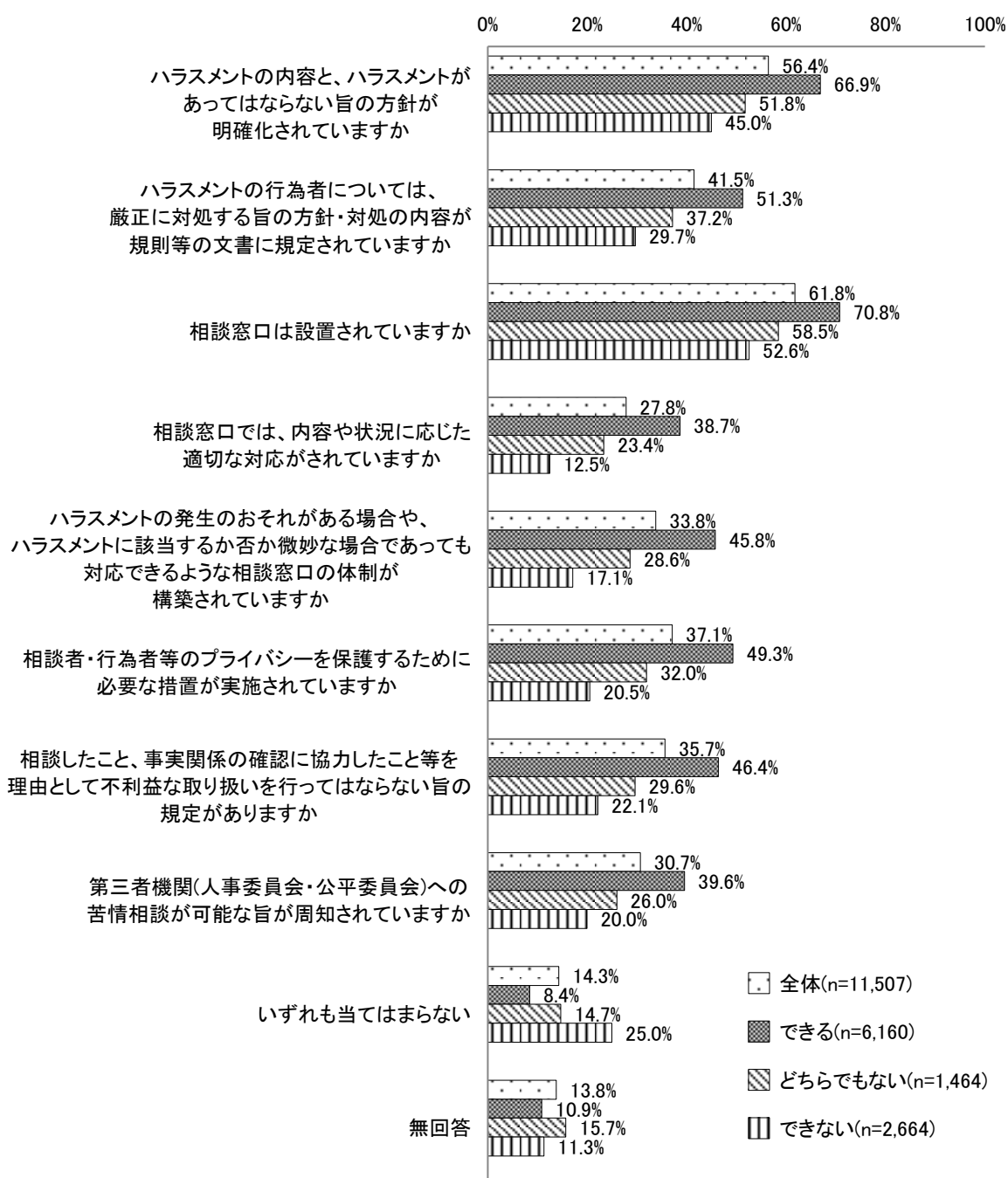


図表 207 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
 （パワハラを受けたと感じた経験の有無）（Q11）別
 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



図表 208 パワハラ被害に遭った場合に対処できるか（Q93-1）別¹⁵

パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



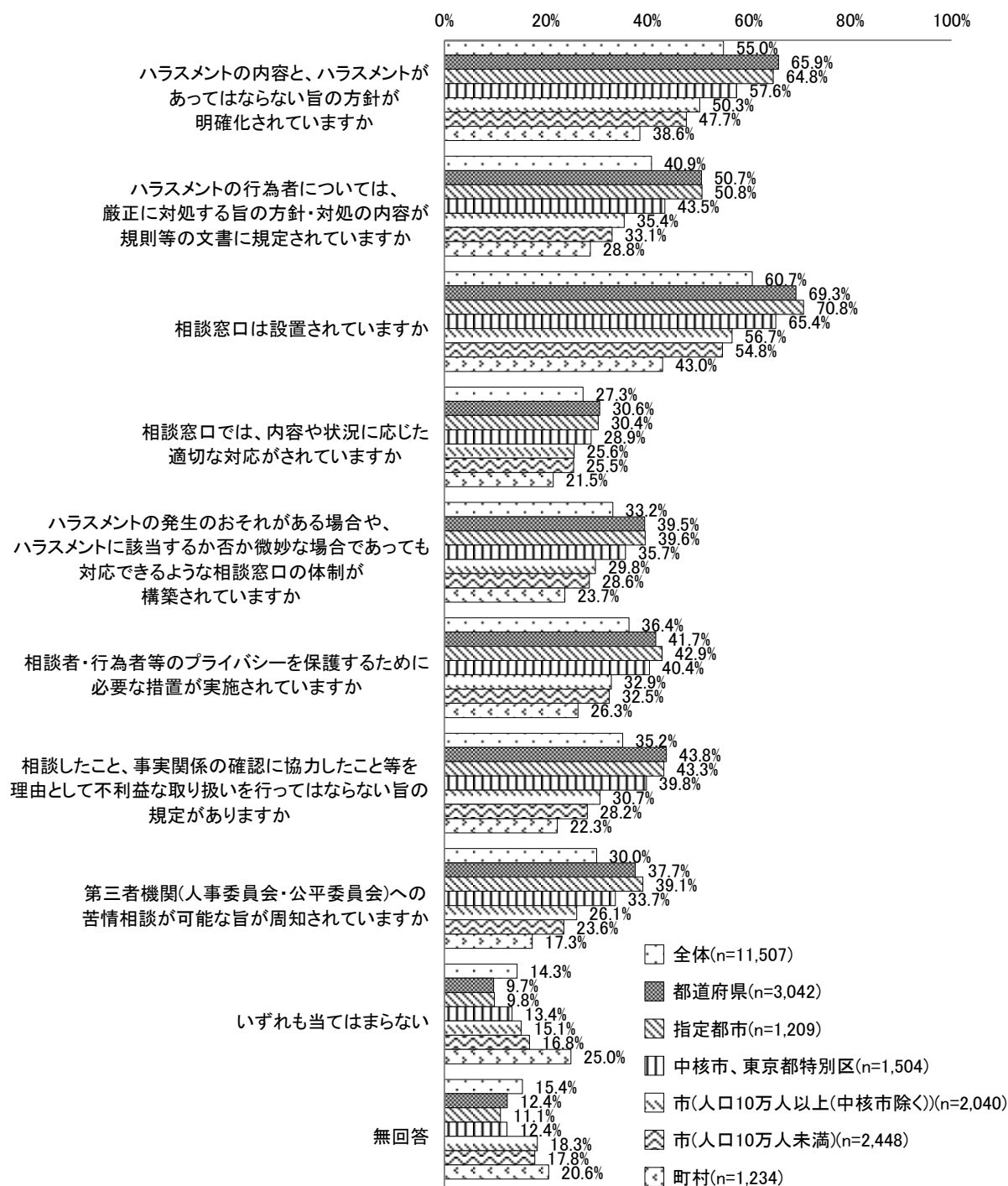
¹⁵ Q93-1 で、「できる」「まあできる」と回答した者を「できる」、「どちらでもない」と回答した者を「どちらでもない」、「あまりできない」「できない」と回答した者を「できない」とした。

②セクシュアルハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

セクハラ対策についてみると、「全体」では、「相談窓口は設置されていますか」が60.7%でもっとも割合が高く、次いで「ハラスメントの内容と、ハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されていますか」が55.0%となっている。

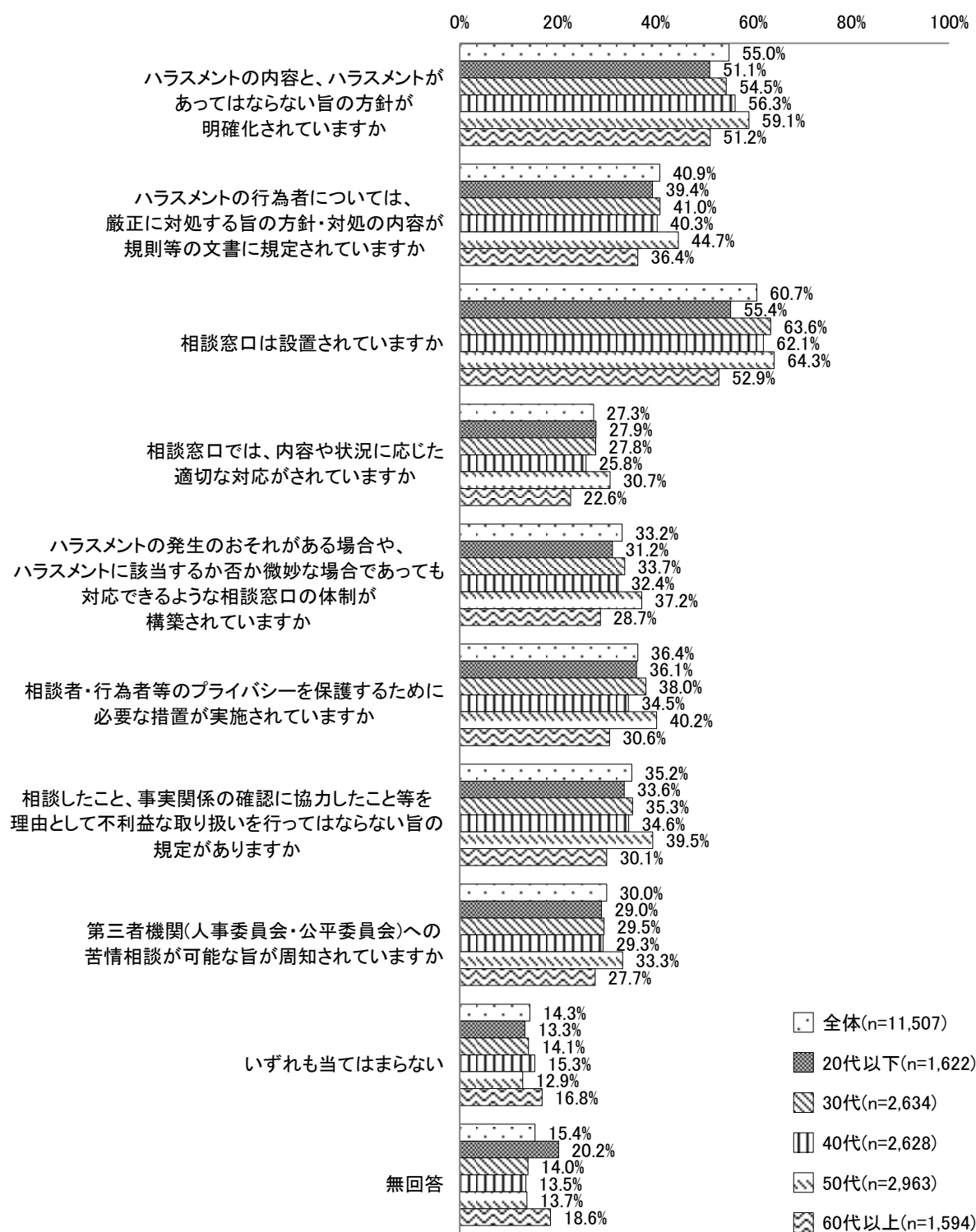
図表 209 団体区分別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）

：複数回答（Q91-2）

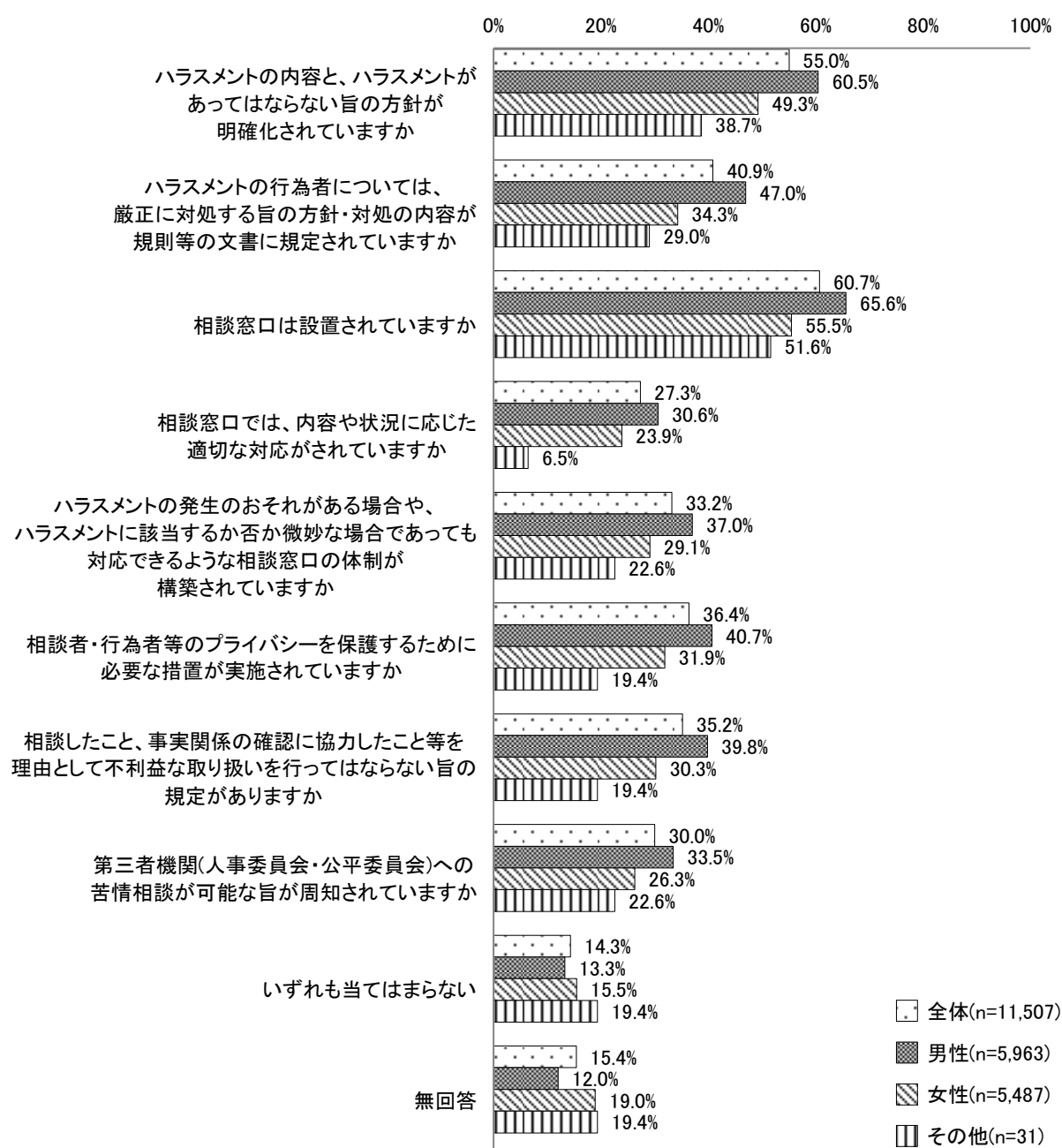


図表 210 年代別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）

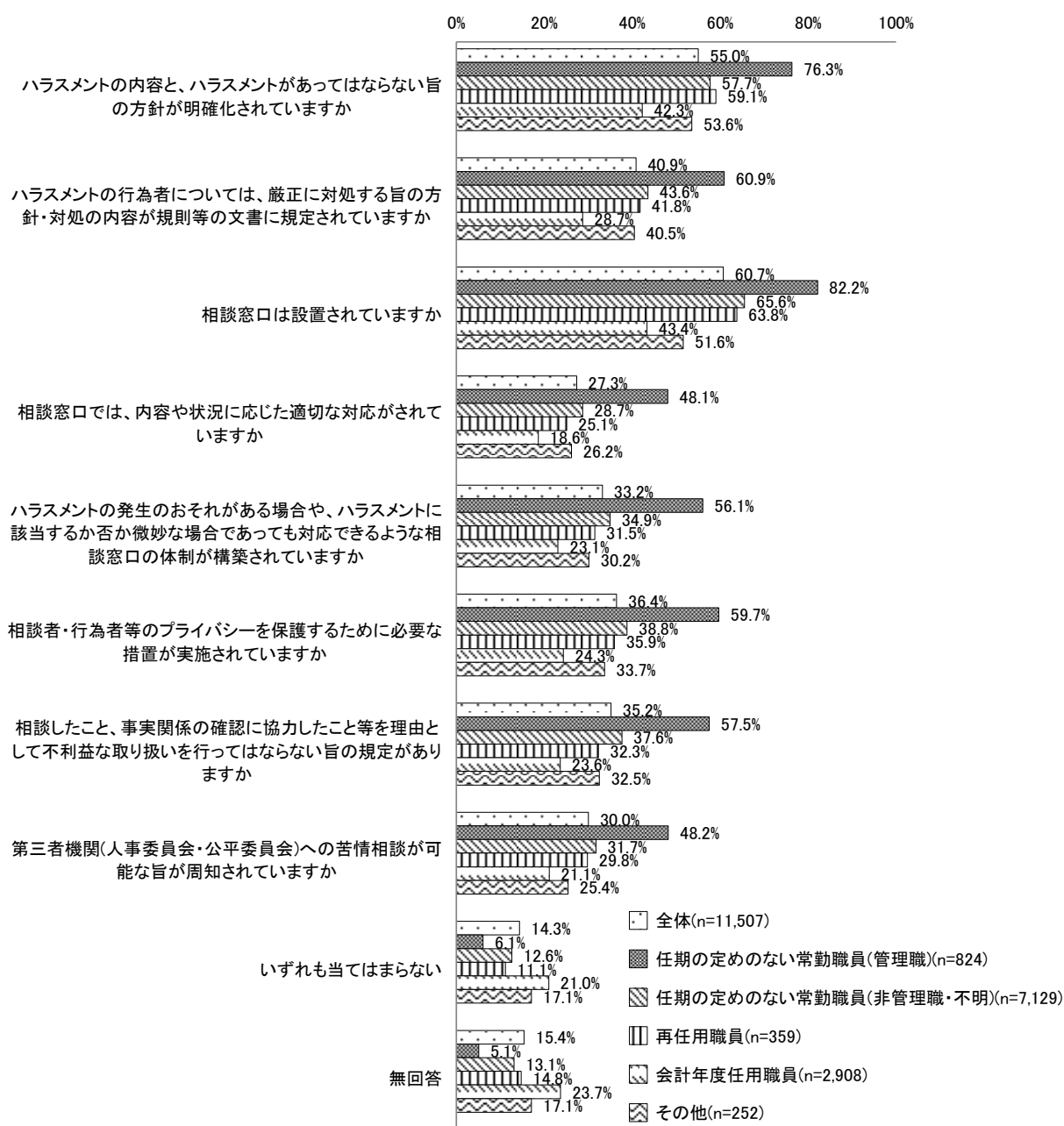
：複数回答（Q91-2）



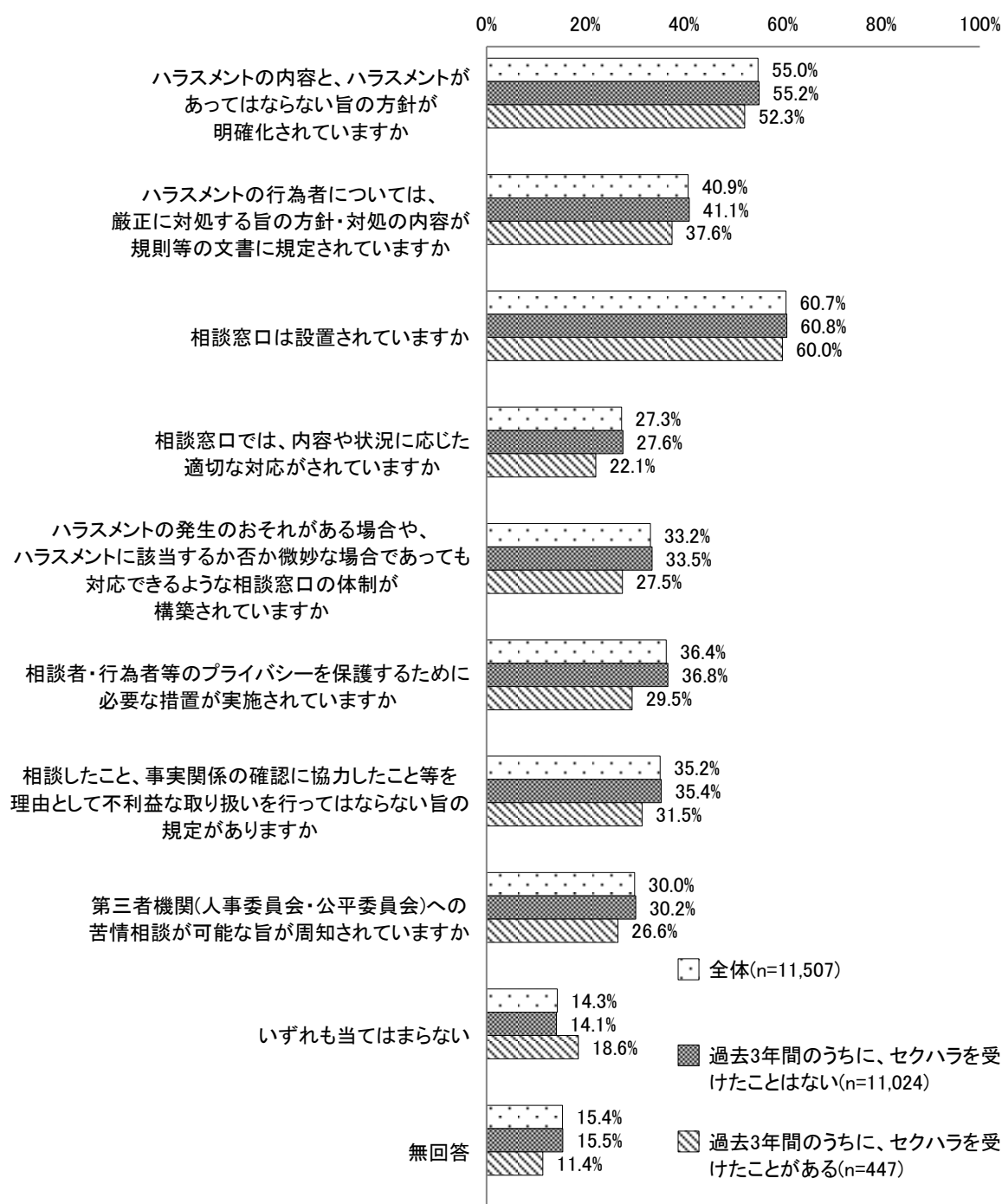
図表 211 性別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-2）



図表 212 任用形態・役職別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-2）

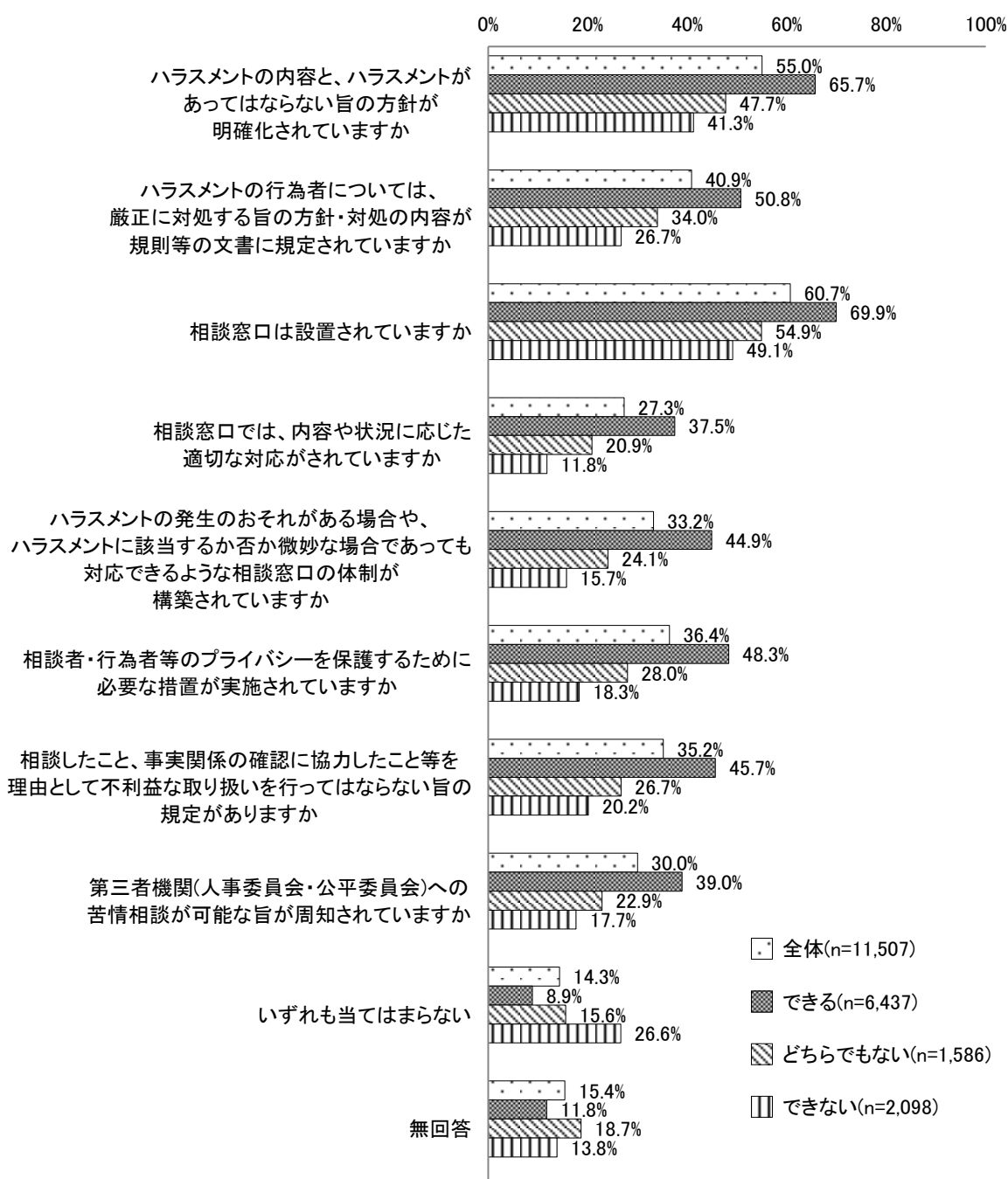


図表 213 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
 (セクハラを受けたと感じた経験の有無) (Q27) 別
 セクハラ対策の取組状況 (職員の認知状況): 複数回答 (Q91-2)



図表 214 セクハラ被害に遭った場合に対処できるか（Q93-2）別¹⁶

セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-2）



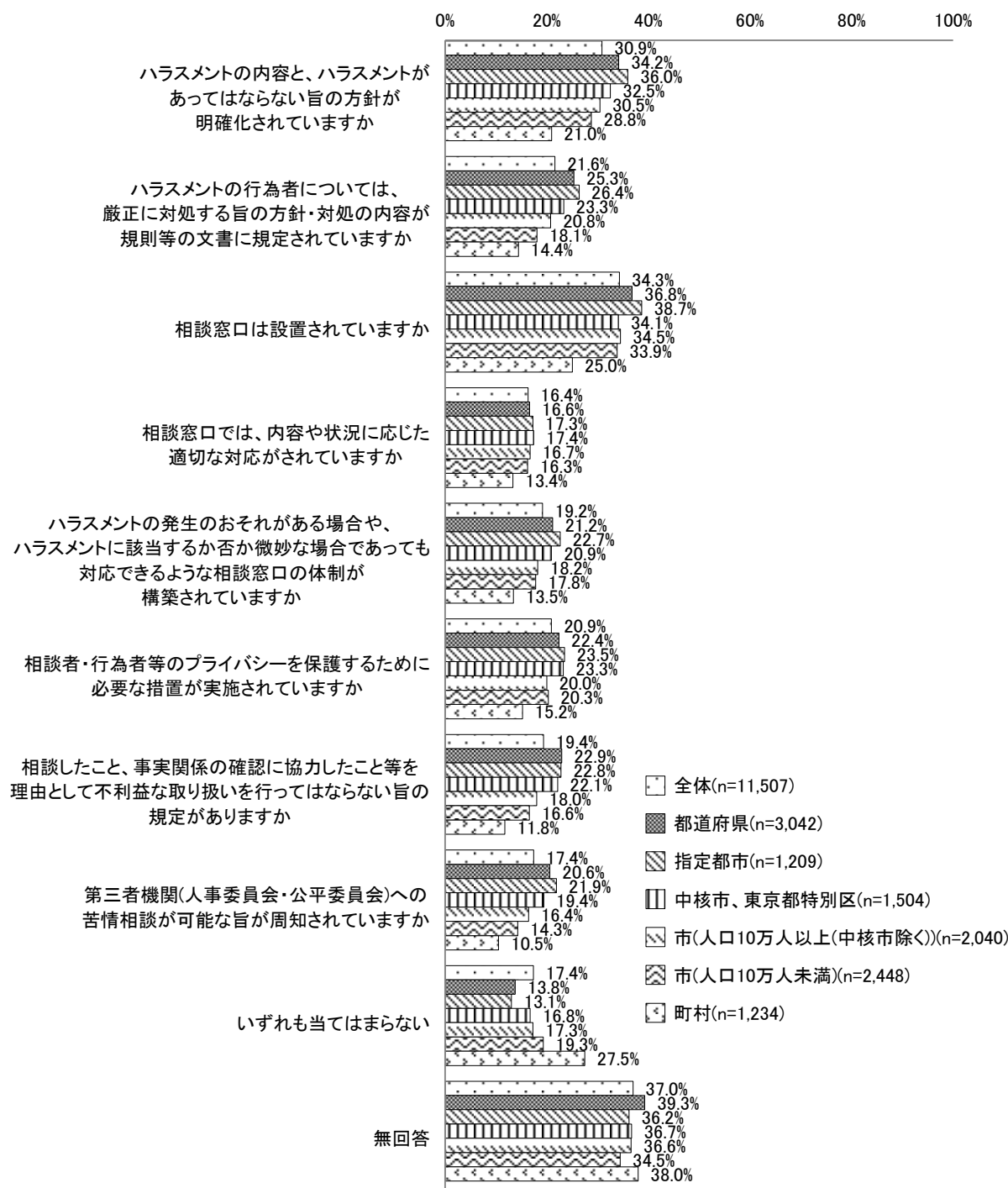
¹⁶ Q93-2 で、「できる」「まあできる」と回答した者を「できる」、「どちらでもない」と回答した者を「どちらでもない」、「あまりできない」「できない」と回答した者を「できない」とした。

③カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

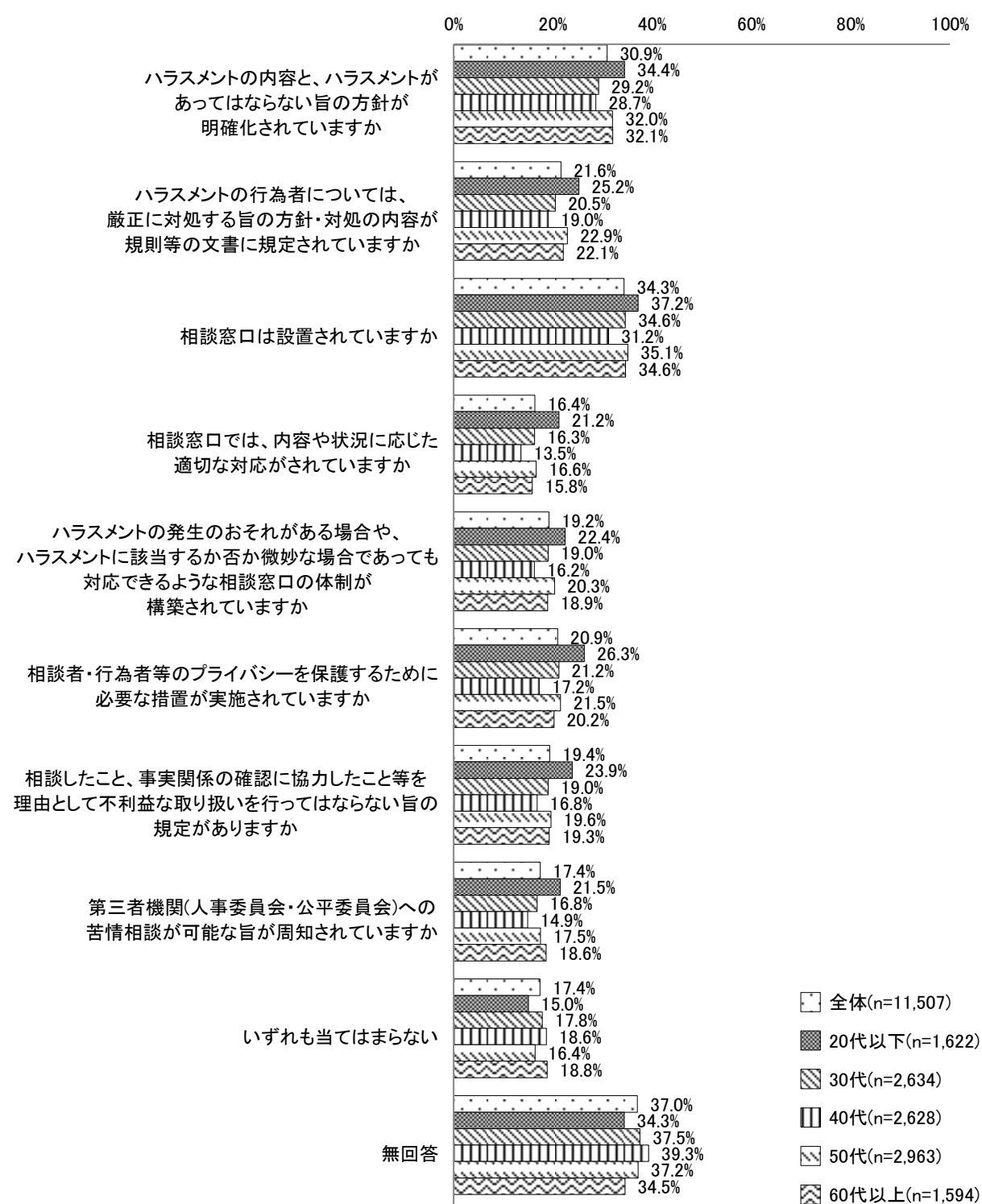
カスタマーハラスメント対策についてみると、「全体」では、「相談窓口は設置されていますか」が34.3%でもっとも割合が高く、次いで「ハラスメントの内容と、ハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されていますか」が30.9%となっている。

図表 215 団体区分別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

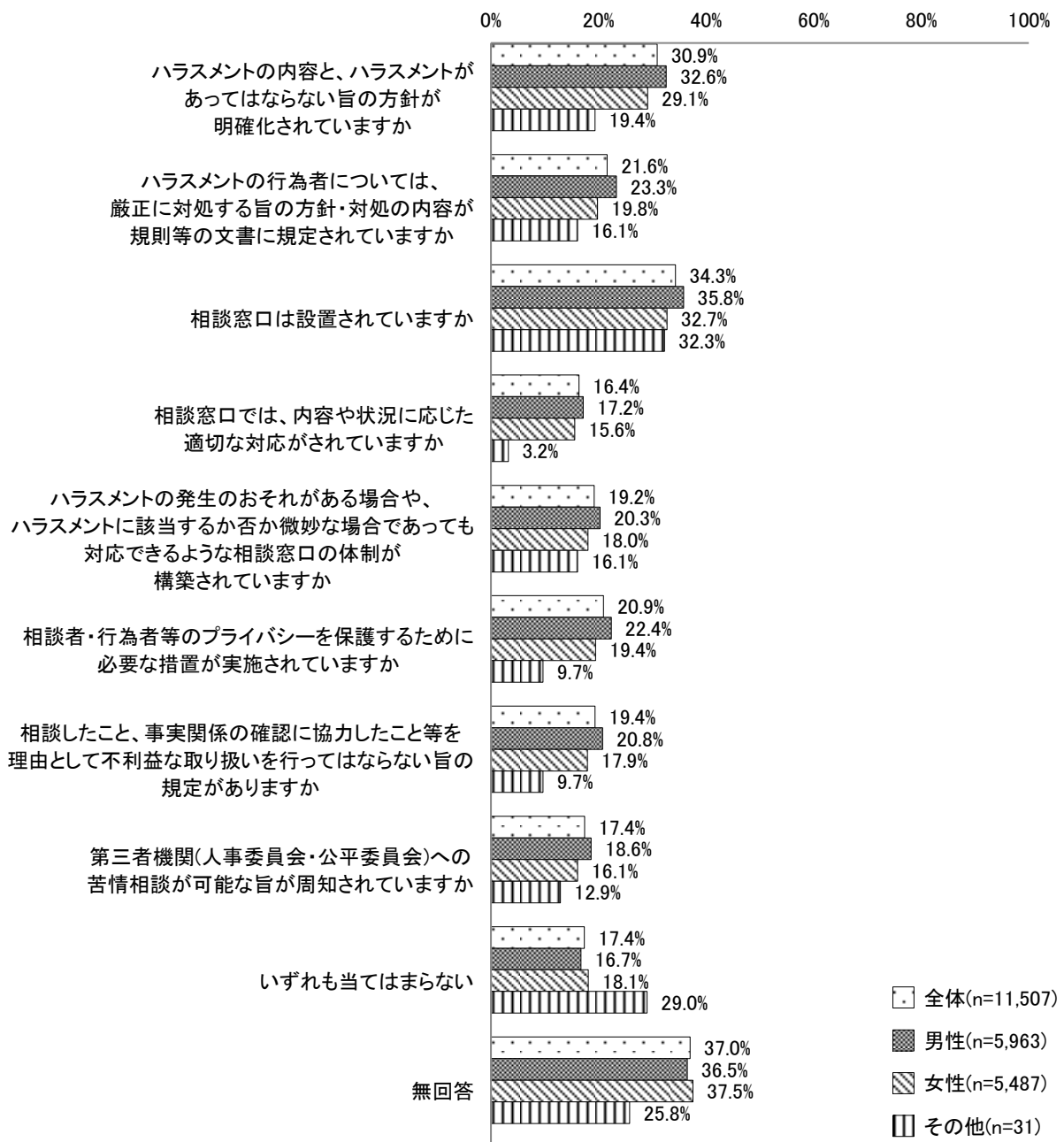
：複数回答（Q91-3）



図表 216 年代別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-3）

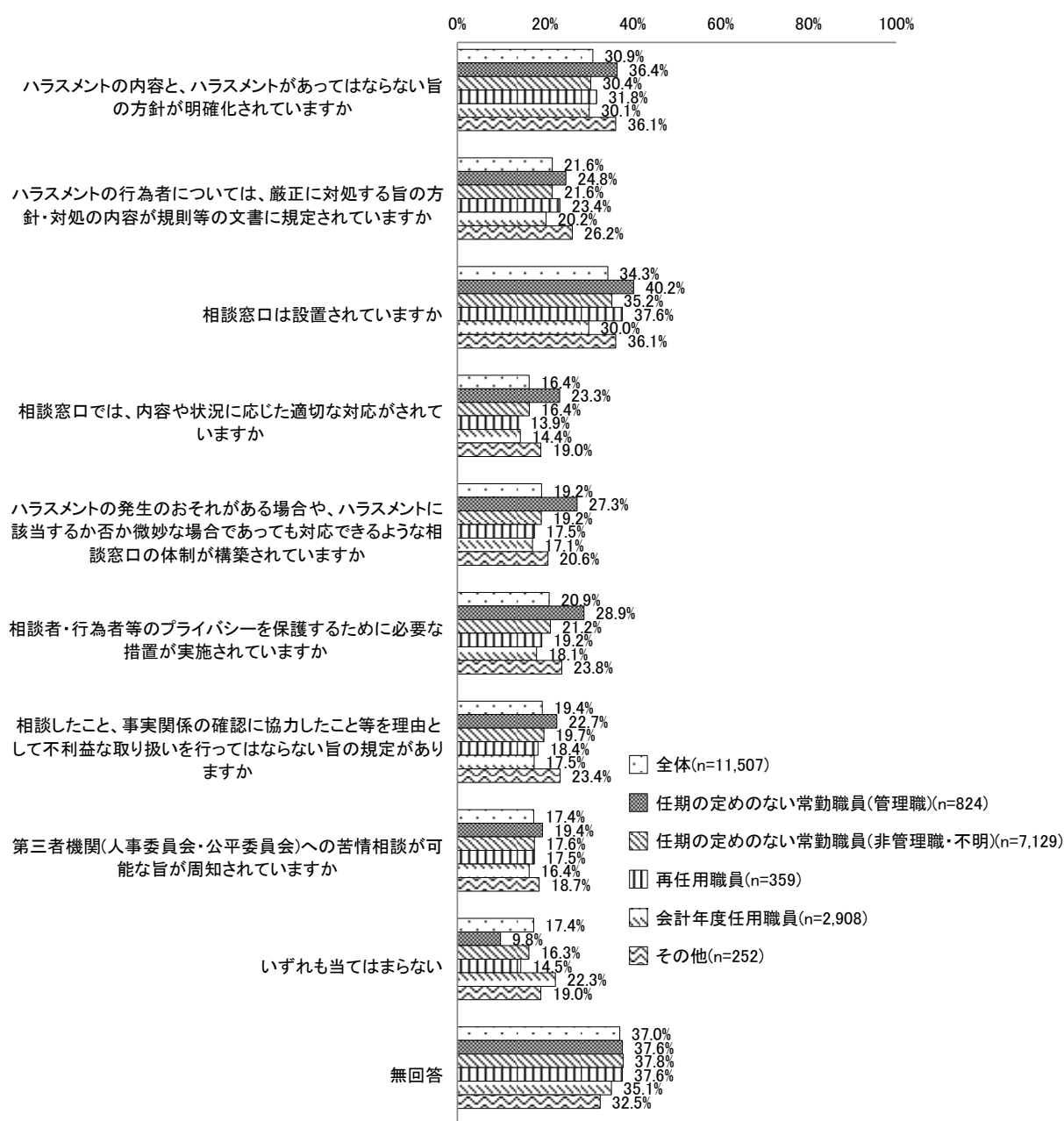


図表 217 性別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-3）

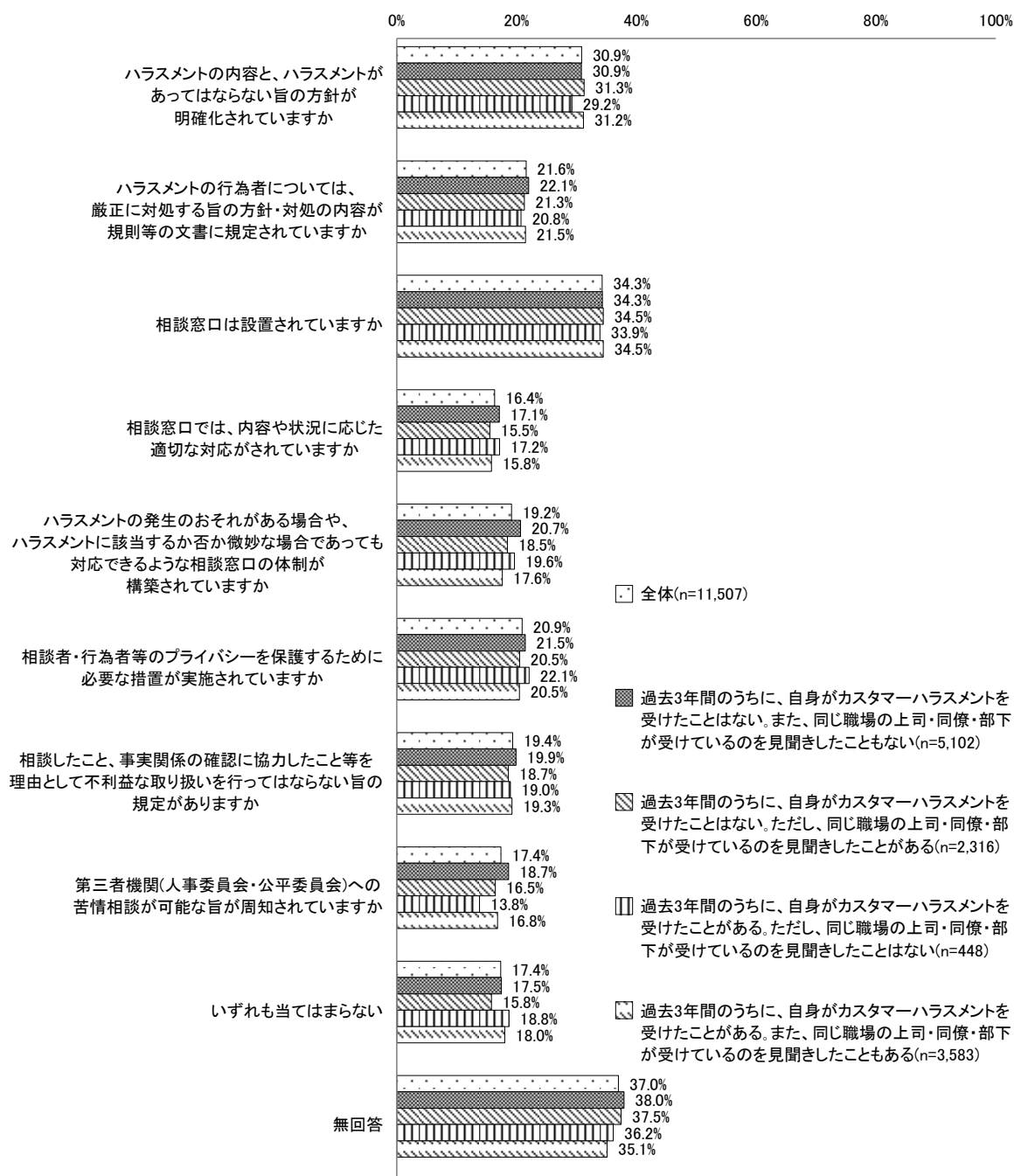


図表 218 任用形態・役職別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

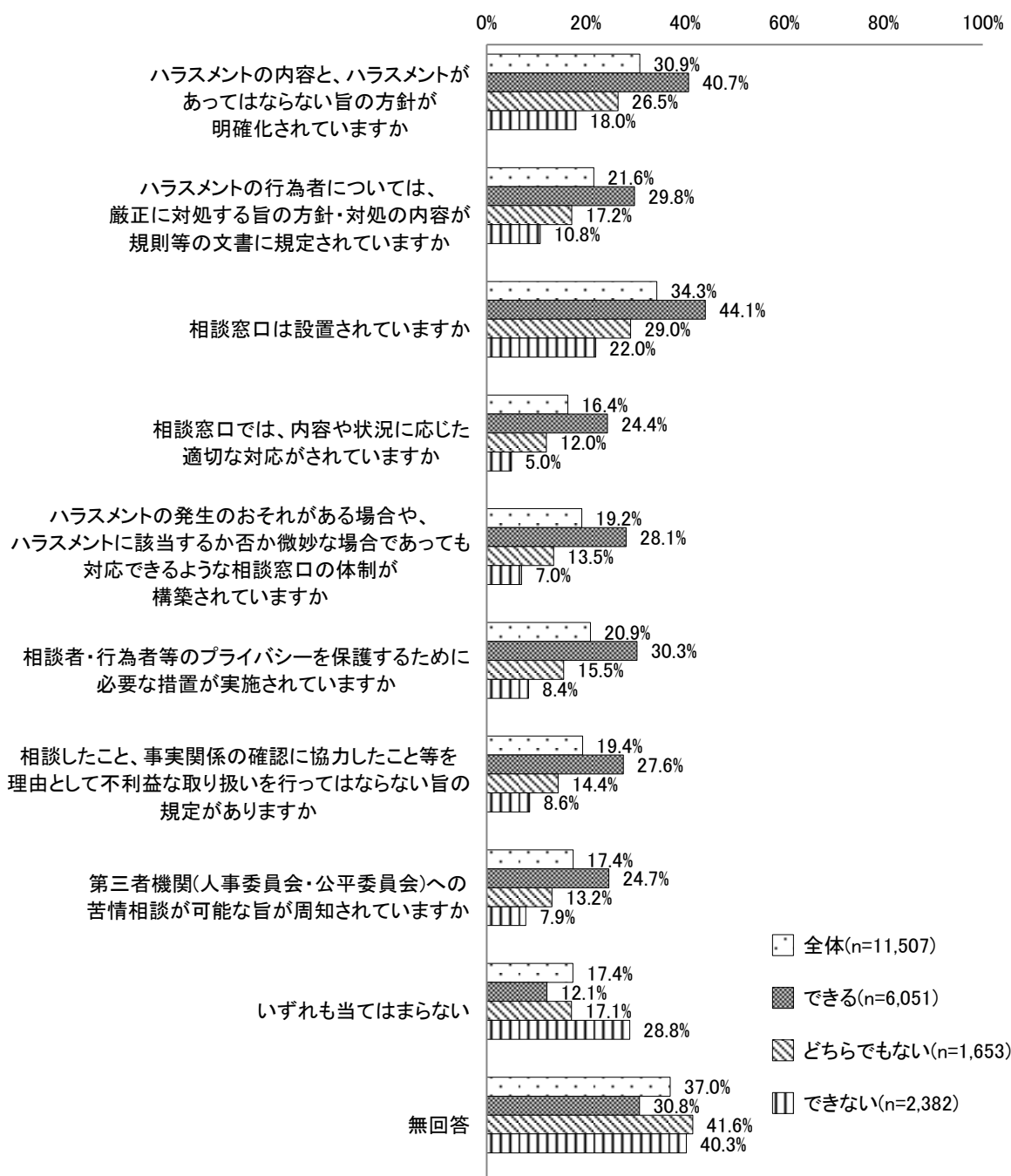
：複数回答（Q91-3）



図表 219 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
 (カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
 カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか (Q43) 別
 カスタマーハラスメント対策の取組状況 (職員の認知状況) : 複数回答 (Q91-3)



図表 220 カスタマーハラスメント被害に遭った場合に対処できるか（Q93-3）別¹⁷
 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-3）



¹⁷ Q93-3 で、「できる」「まあできる」と回答した者を「できる」、「どちらでもない」と回答した者を「どちらでもない」、「あまりできない」「できない」と回答した者を「できない」とした。

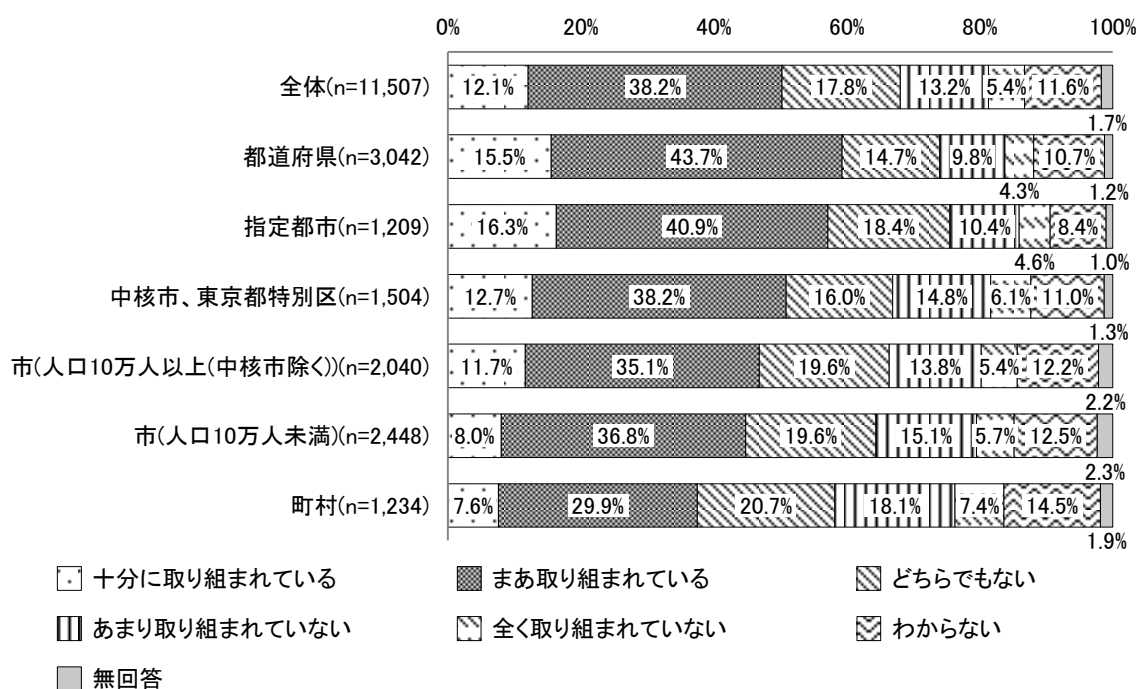
(2) ハラスメント対策への評価

団体におけるハラスメント対策への評価を尋ねた。

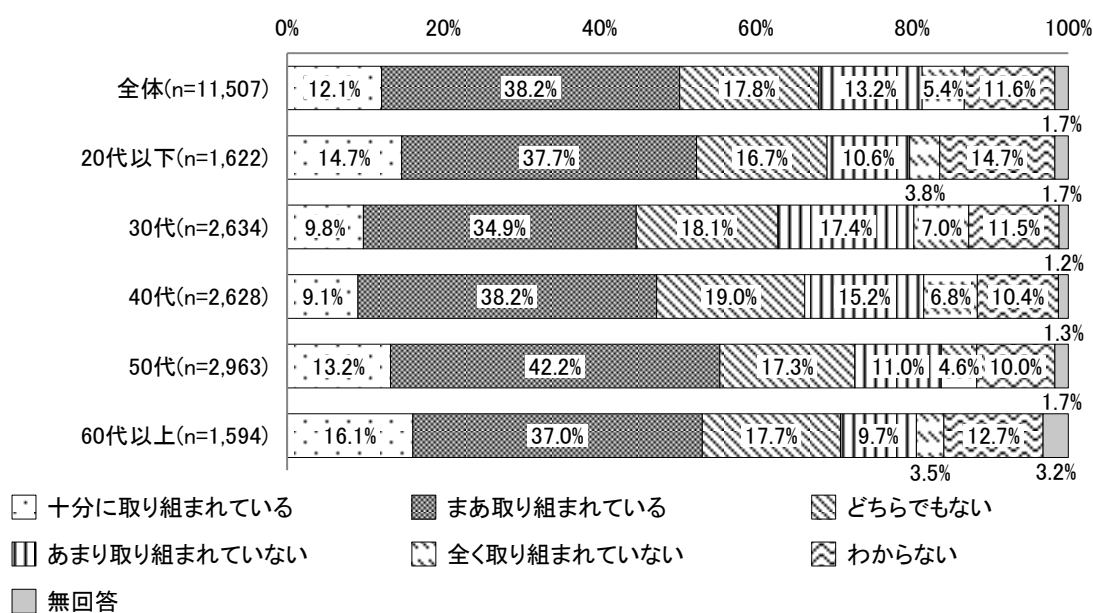
①パワーハラスメント対策への評価

パワハラ対策についてみると、「全体」では、「十分に取り組まれている」「まあ取り組まれている」をあわせて 50.3%となっている。

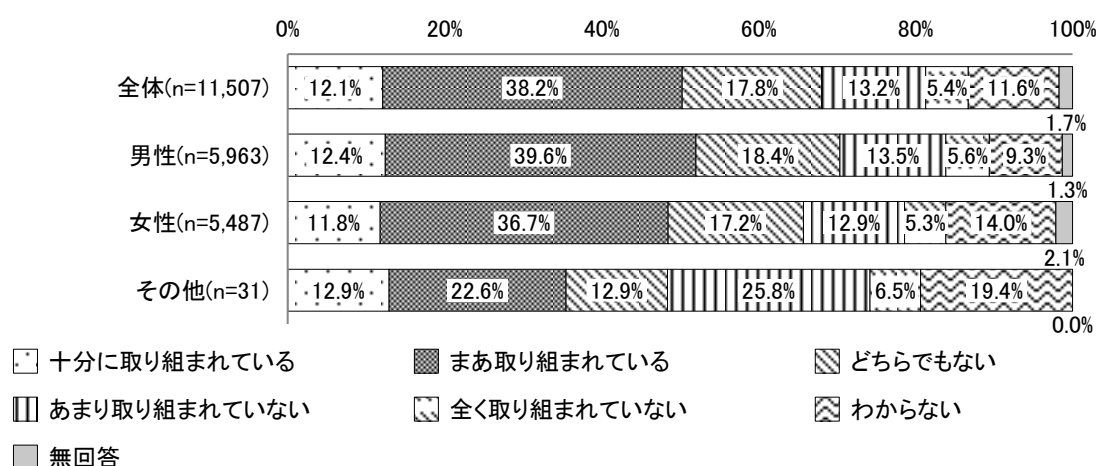
図表 221 団体区分別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



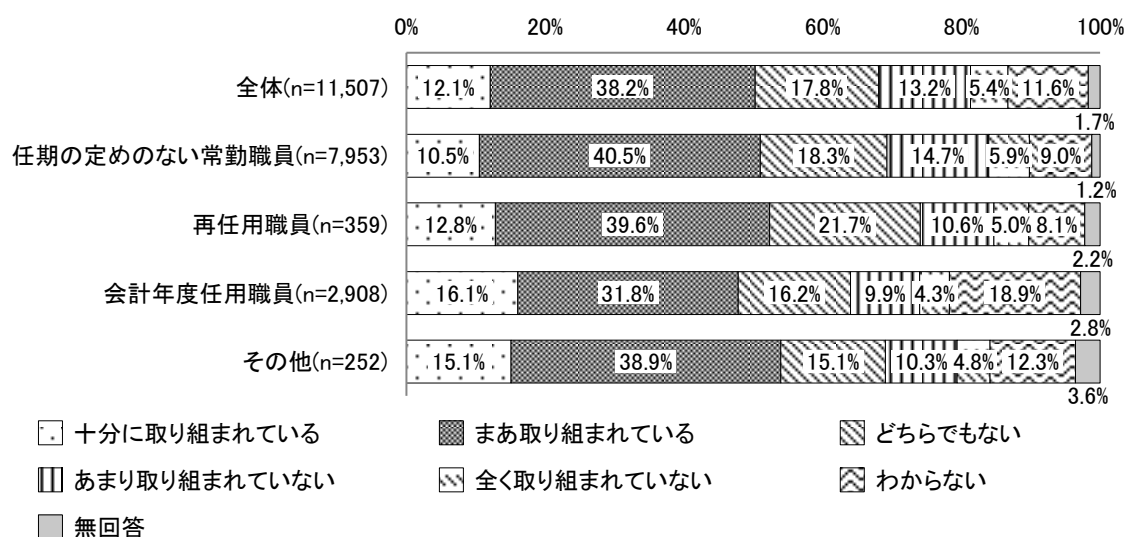
図表 222 年代別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



図表 223 性別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



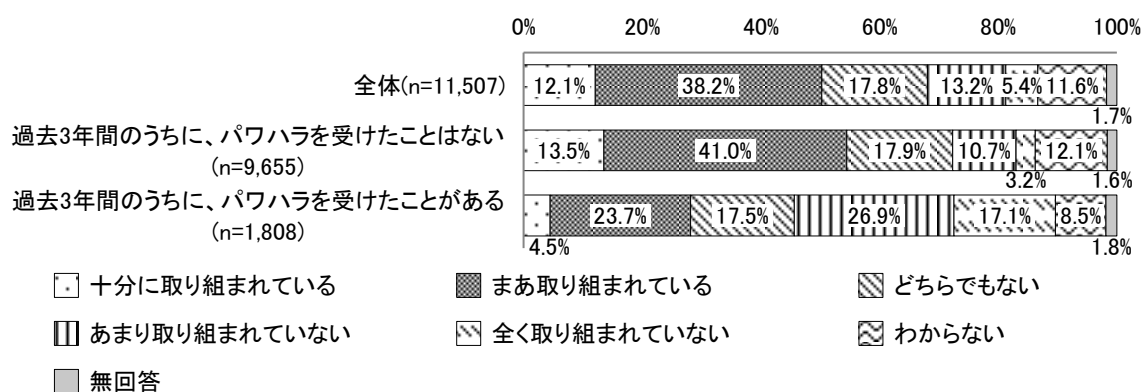
図表 224 任用形態別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



図表 225 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか

（パワハラを受けたと感じた経験の有無）（Q11）別

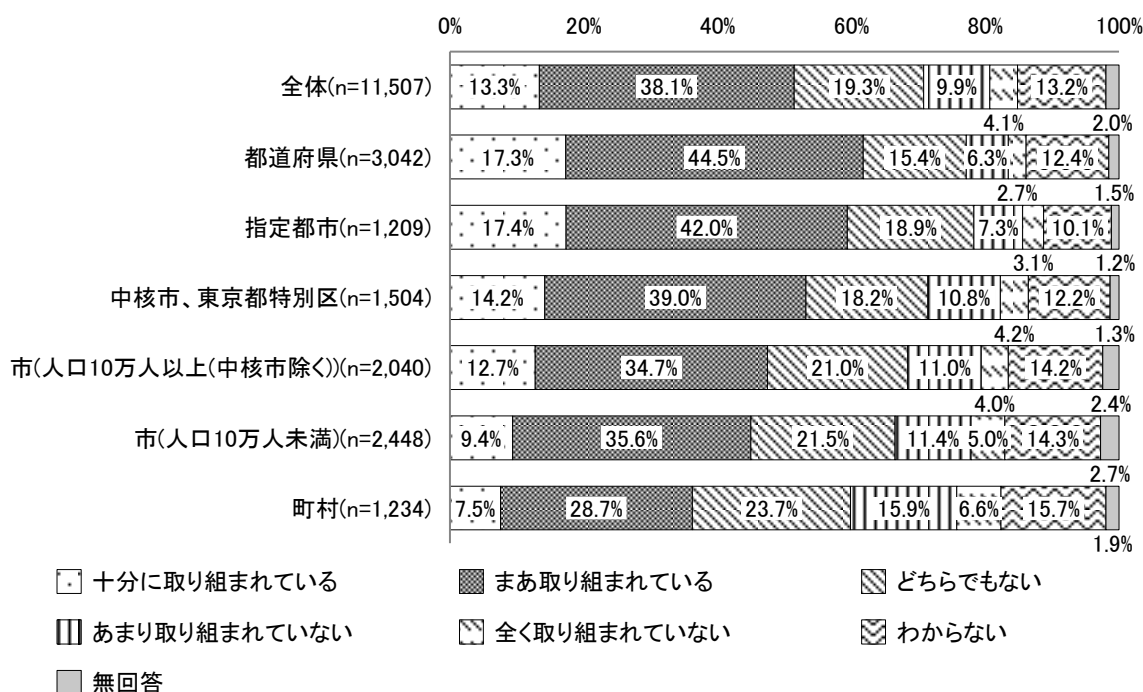
パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



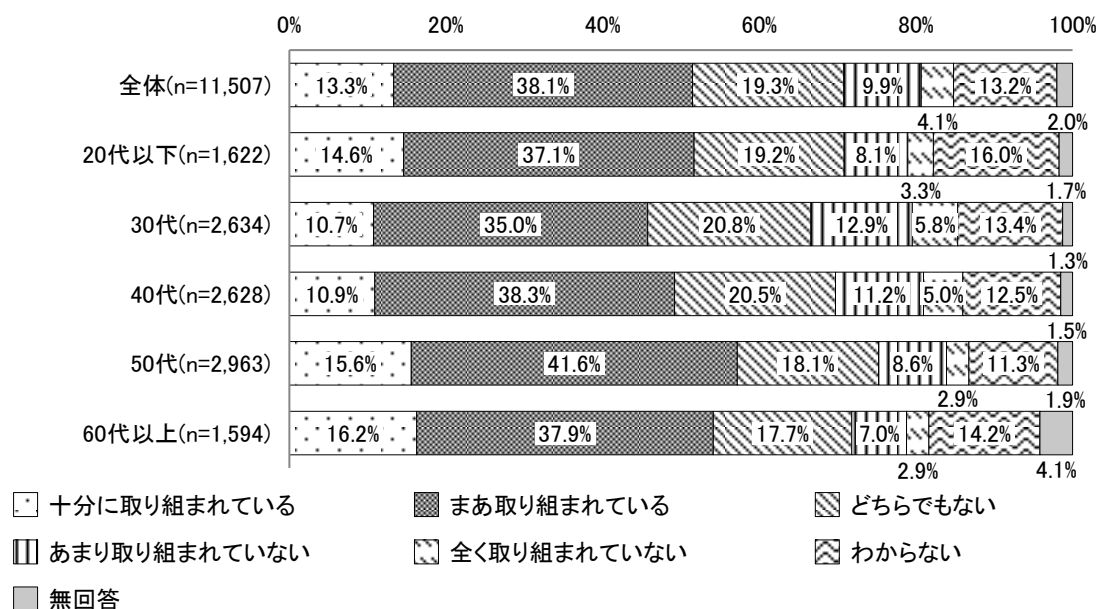
②セクシュアルハラスメント対策への評価

セクハラ対策についてみると、「全体」では、「十分に取り組まれている」「まあ取り組まれている」をあわせて51.5%となっている。

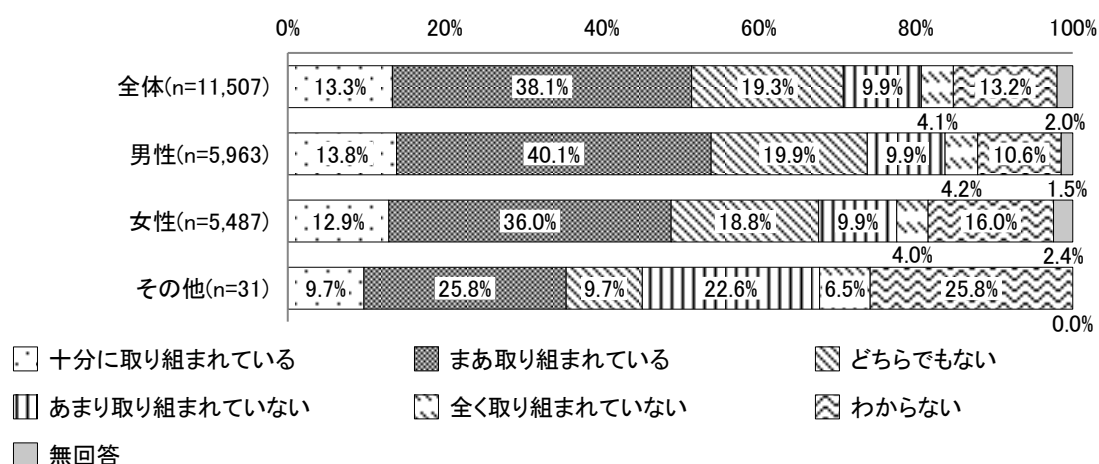
図表 226 団体区分別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



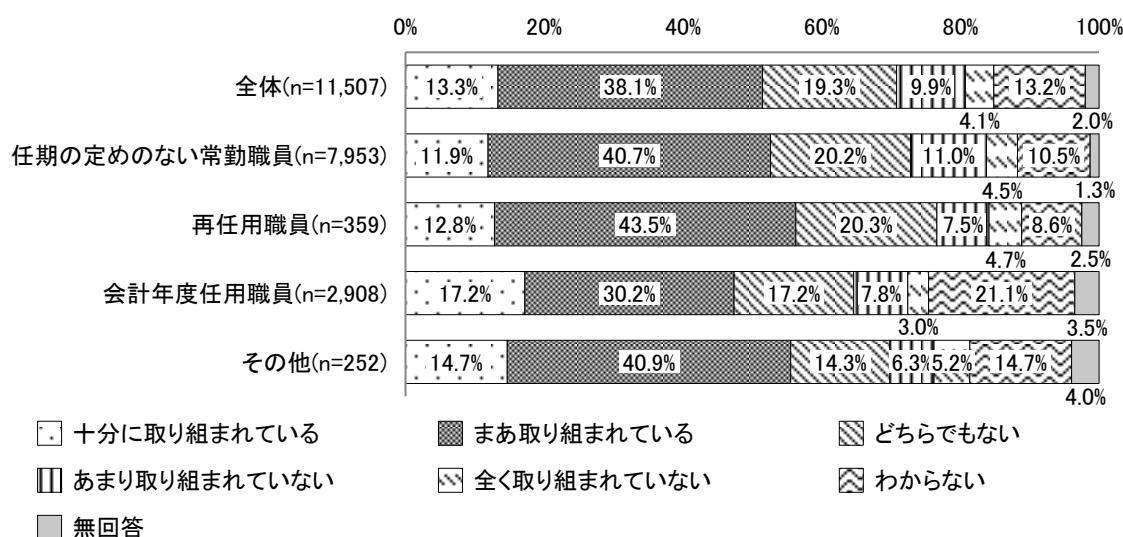
図表 227 年代別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



図表 228 性別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



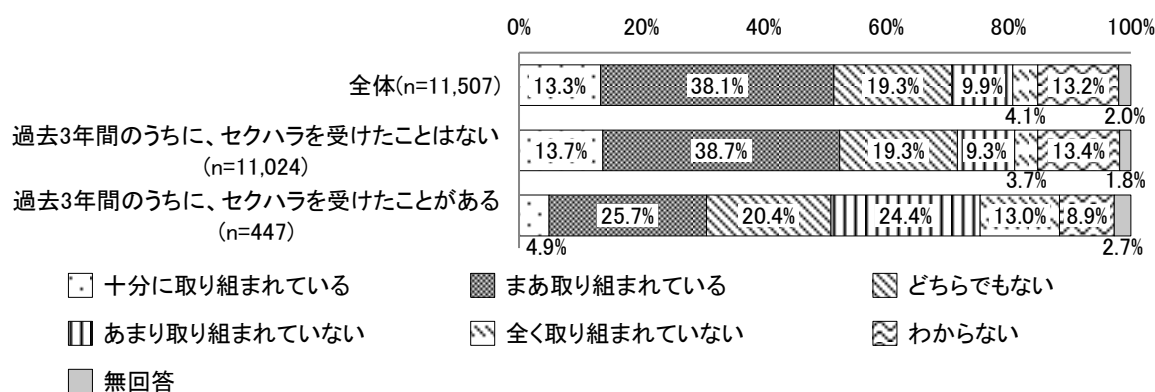
図表 229 任用形態別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



図表 230 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか

（セクハラを受けたと感じた経験の有無）（Q27）別

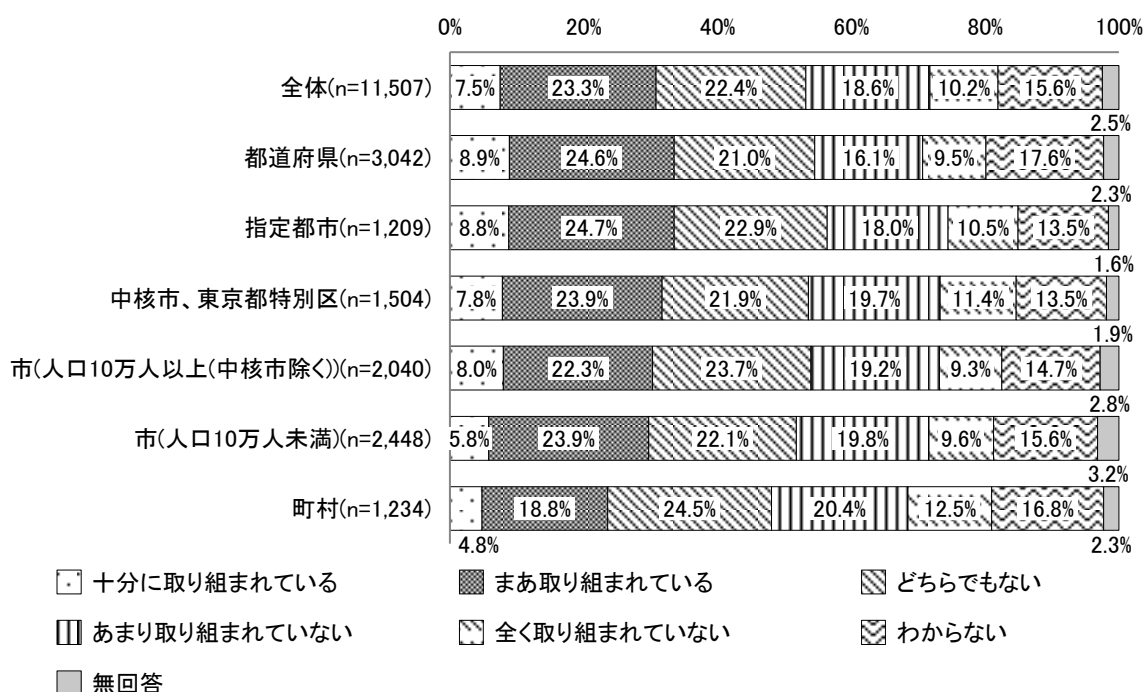
セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



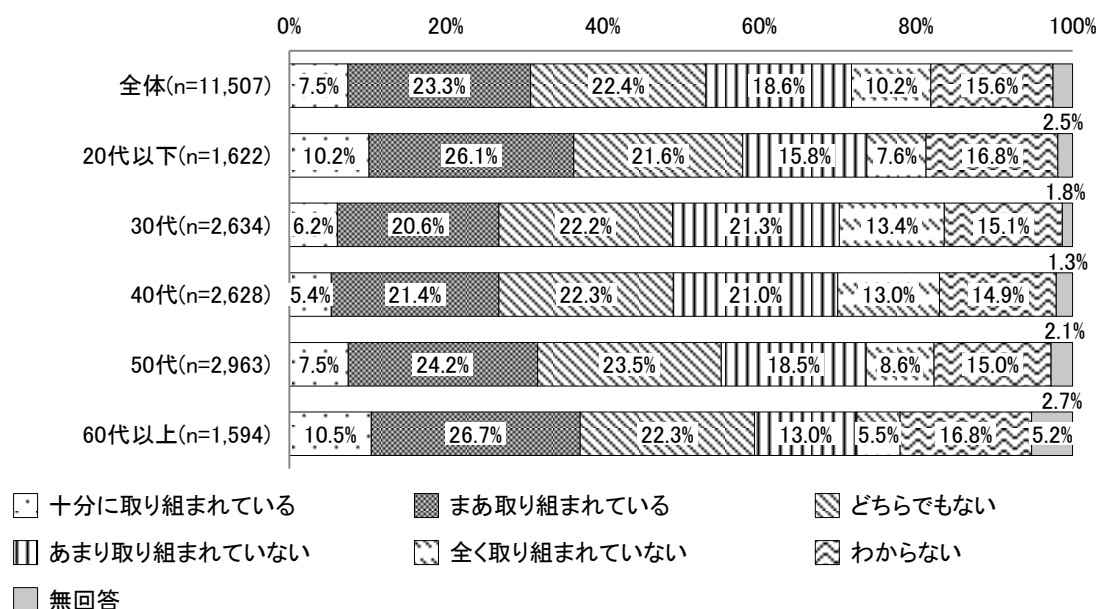
③カスタマーハラスメント対策への評価

カスタマーハラスメント対策についてみると、「全体」では、「十分に取り組まれている」「まあ取り組まれている」をあわせて 30.8%となっている。

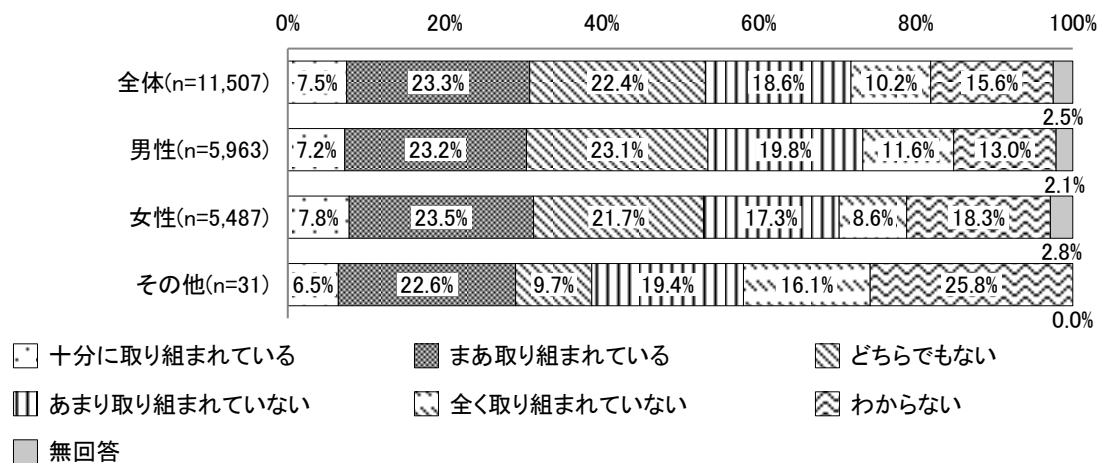
図表 231 団体区分別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



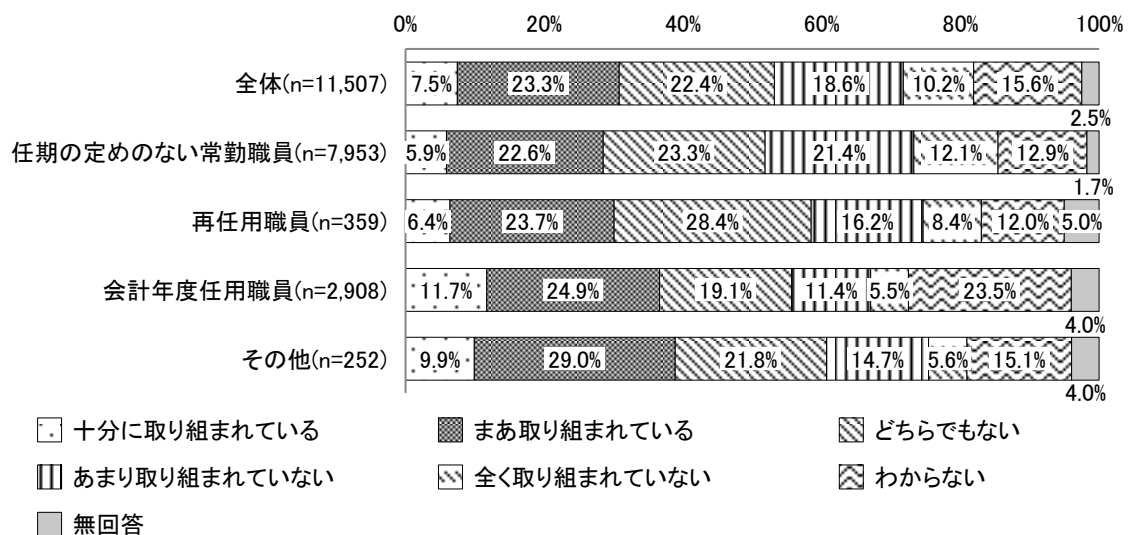
図表 232 年代別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



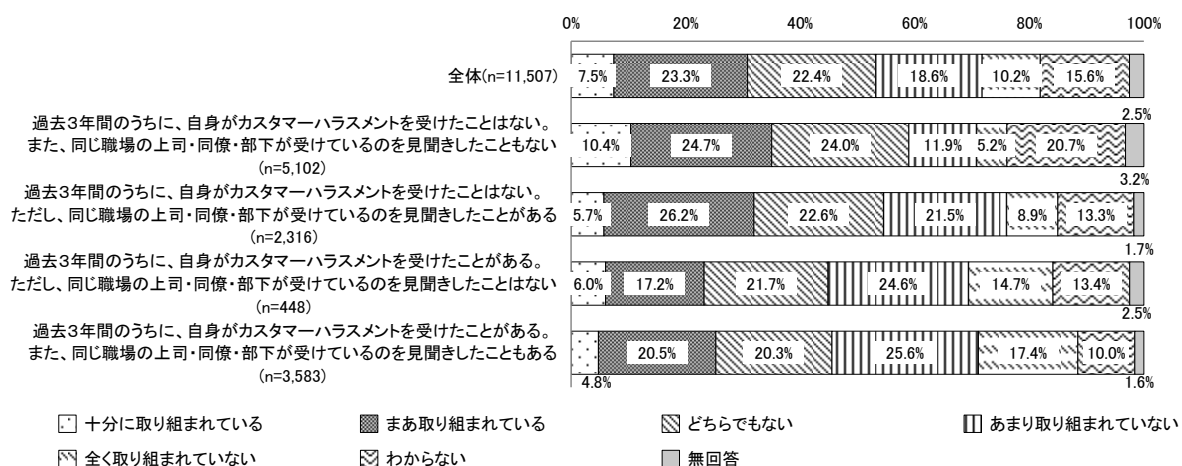
図表 233 性別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



図表 234 任用形態別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



図表 235 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
（カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか（Q43）別
カスタマーハラスメント対策への評価（Q92-3）：単数回答（Q43）



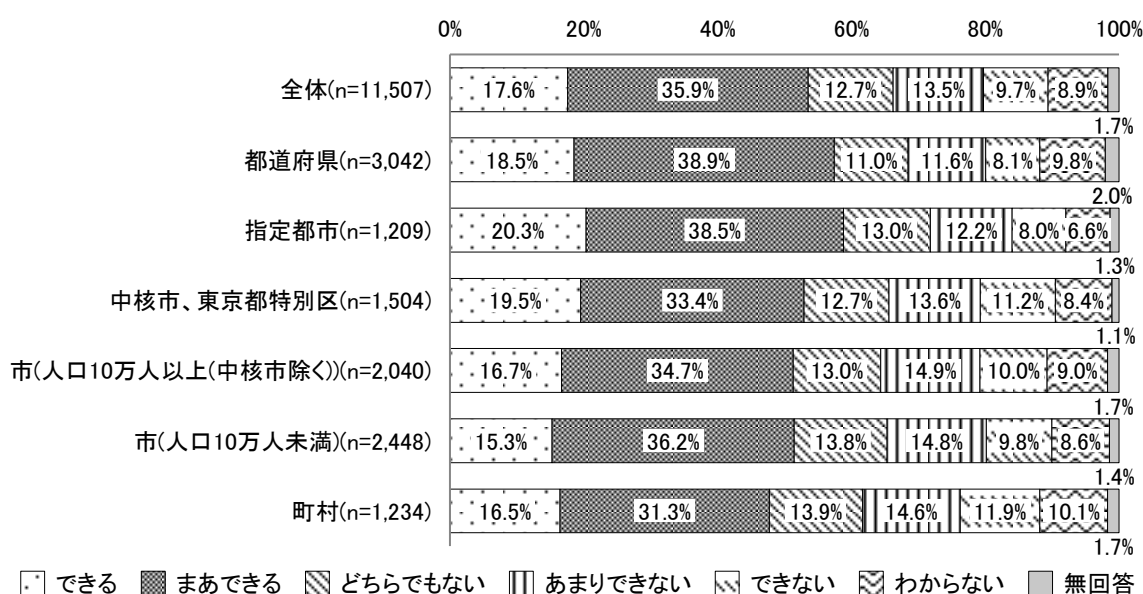
(3) ハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

ハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うかを尋ねた。

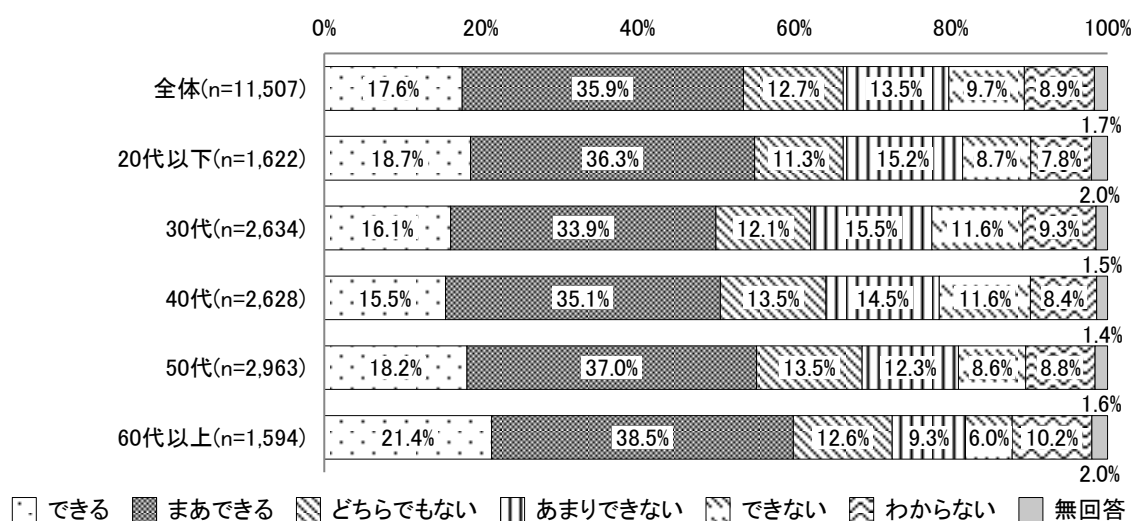
①パワーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

パワハラについてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて 53.5%となっている。

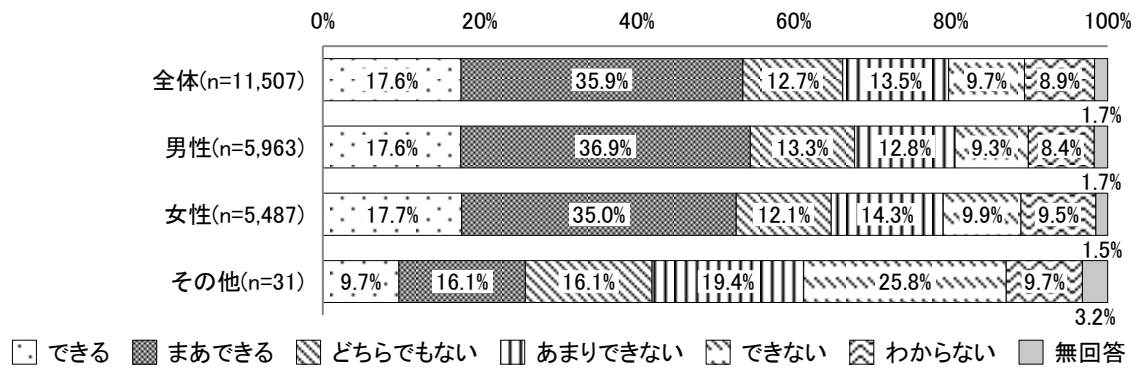
図表 236 団体区分別 パワハラの被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）



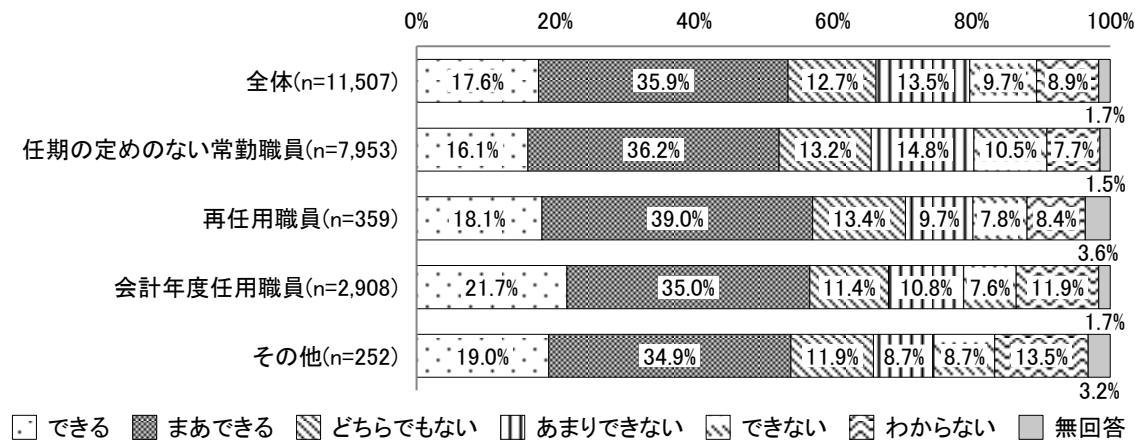
図表 237 年代別 パワハラの被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）



図表 238 性別 パワハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）

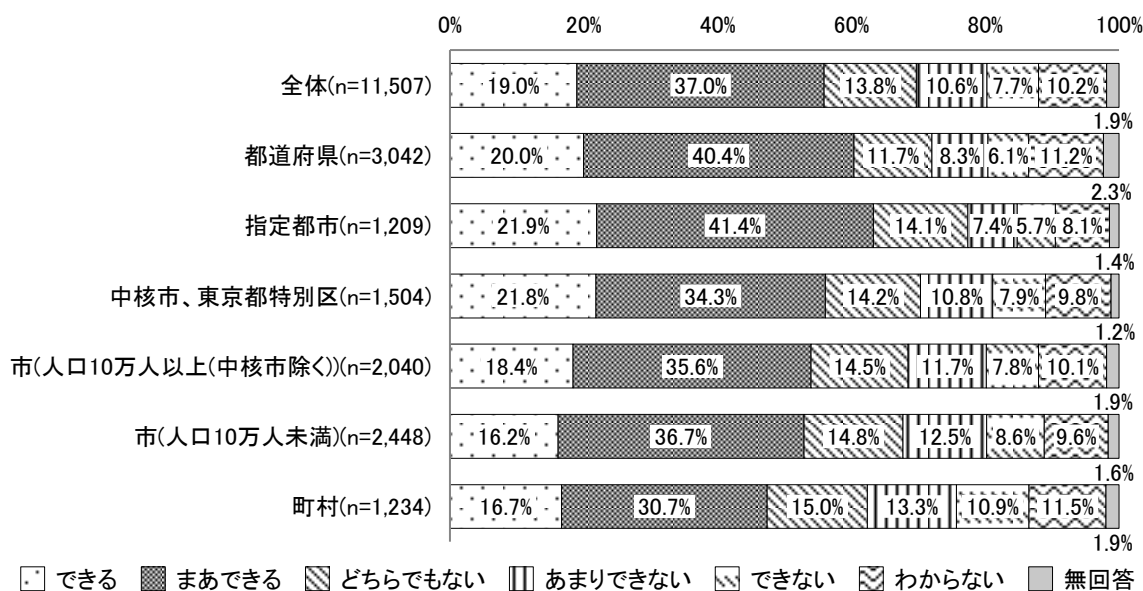


図表 239 任用形態別 パワハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）

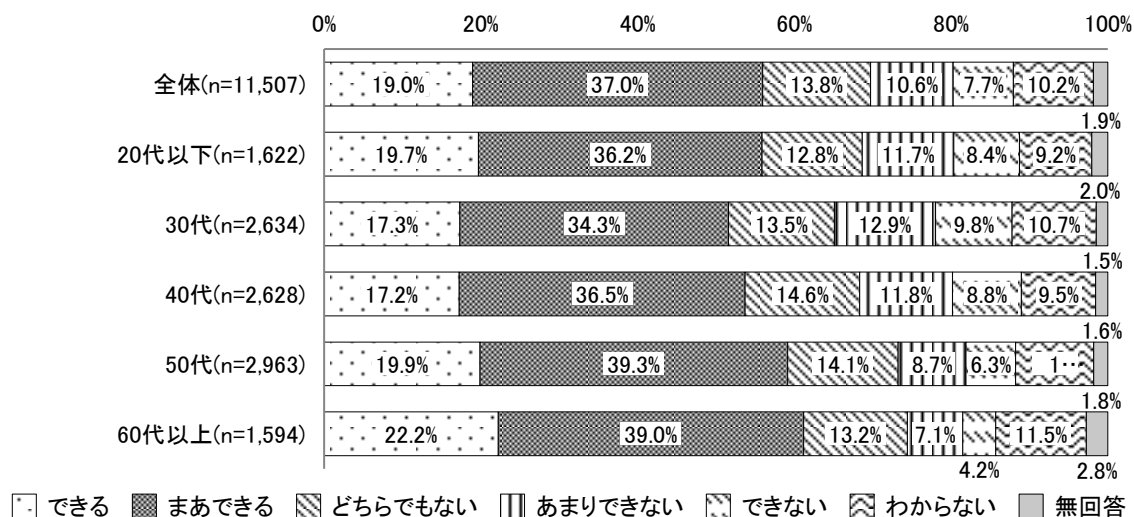


②セクシュアルハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか
 セクハラについてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて 55.9%となっている。

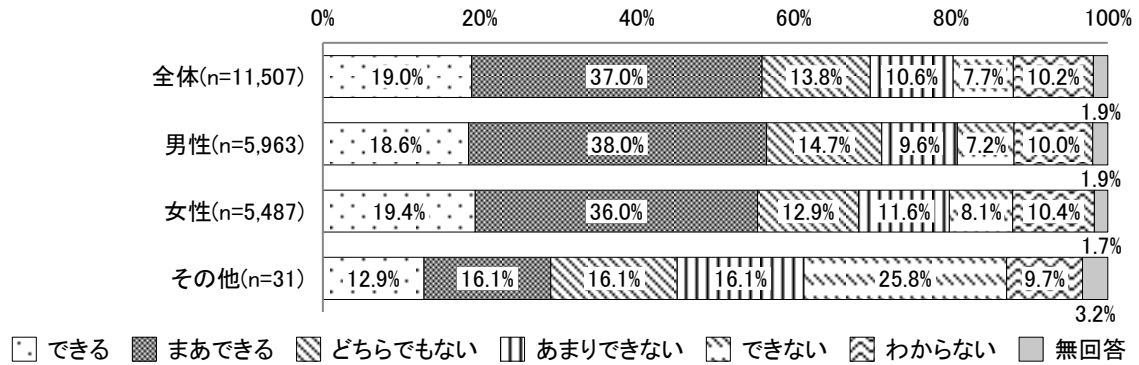
図表 240 団体区分別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
 現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



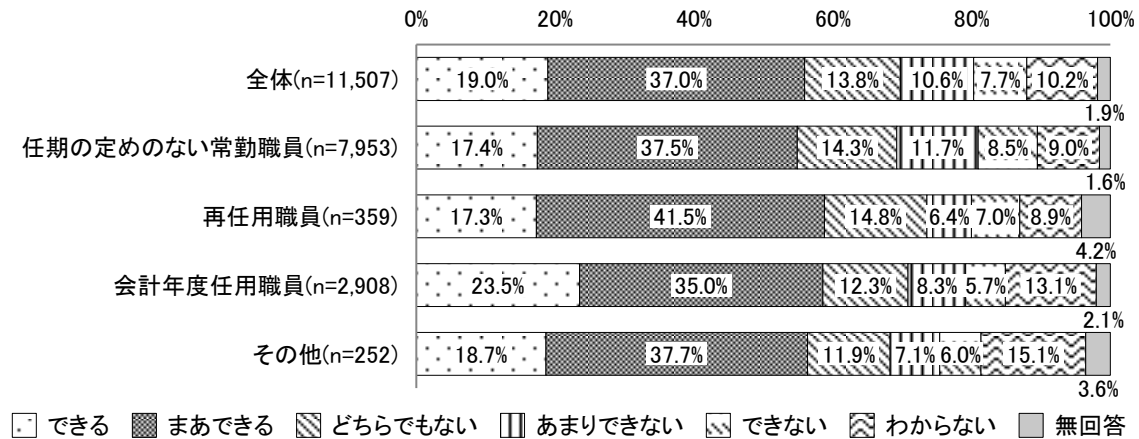
図表 241 年代別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
 現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



図表 242 性別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



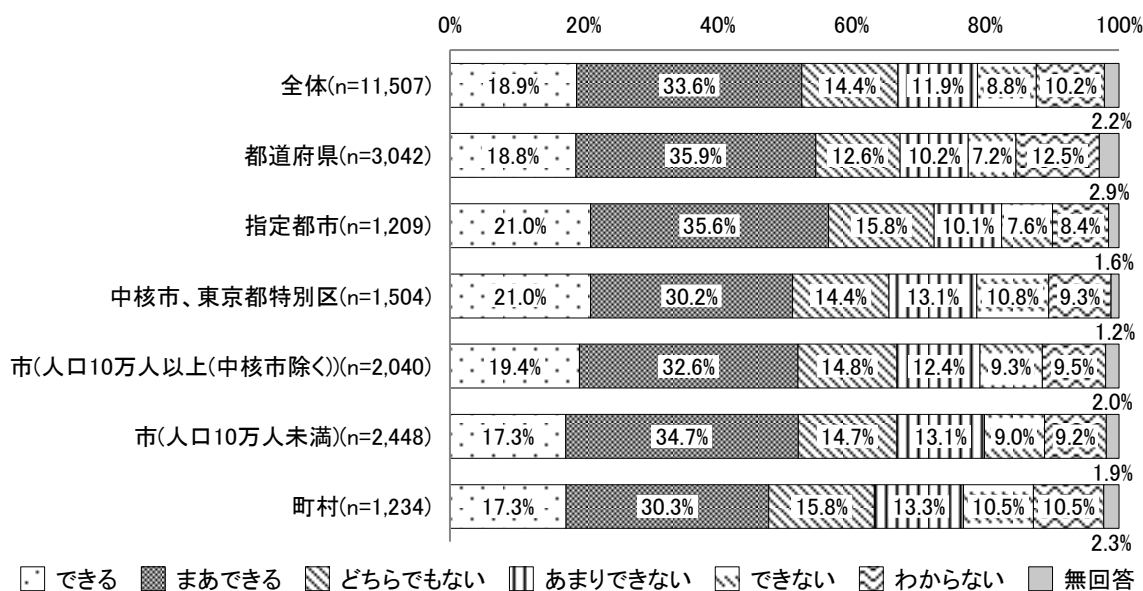
図表 243 任用形態別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



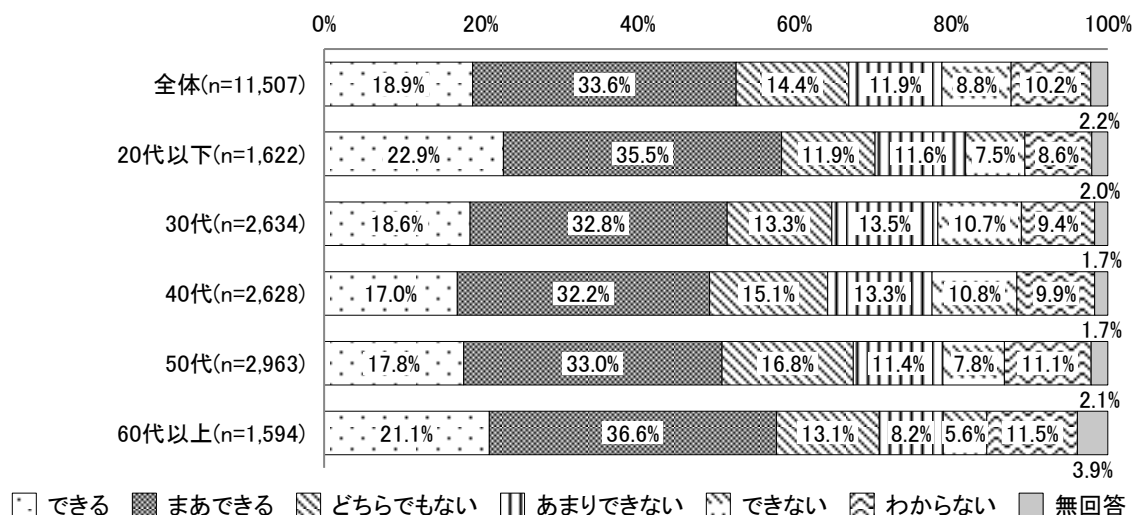
③カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

カスタマーハラスメントについてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて52.6%となっている。

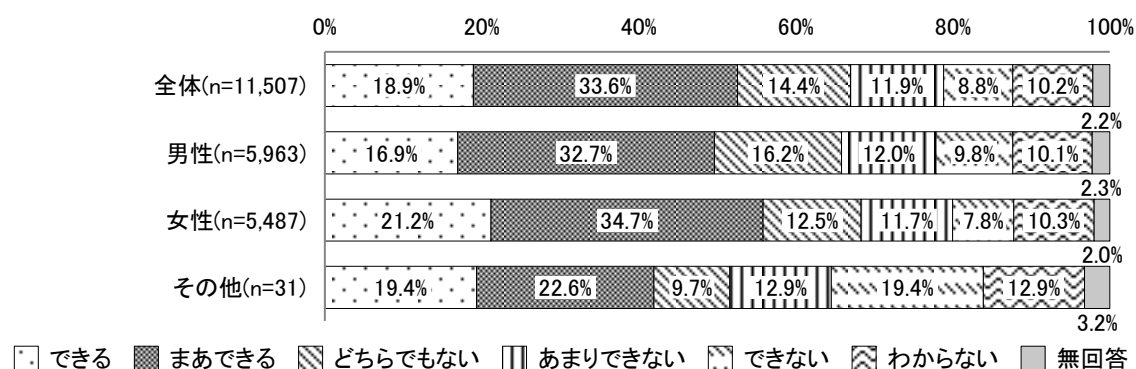
図表 244 団体区分別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）



図表 245 年代別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）

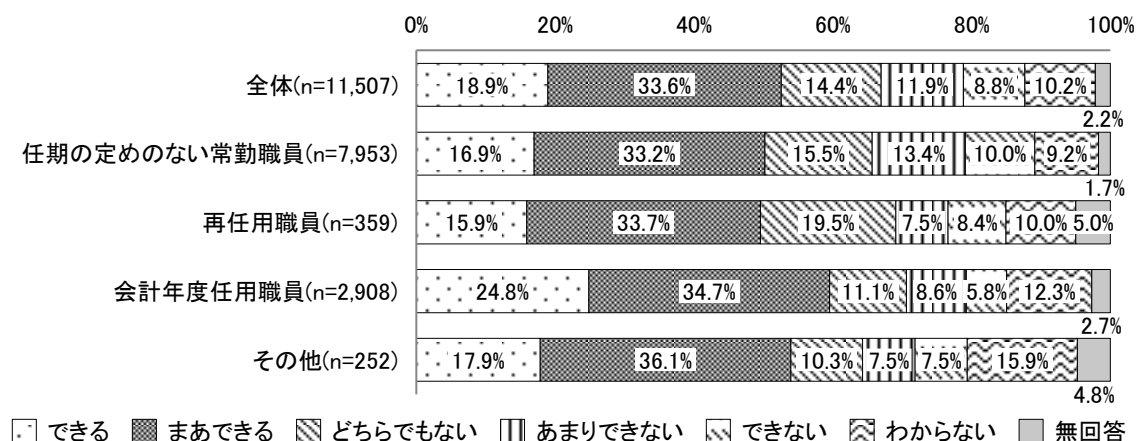


図表 246 性別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）



□ できる ■ まあできる ▨ どちらでもない ▤ あまりできない ▦ できない ▧ わからない ■ 無回答

図表 247 任用形態別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）

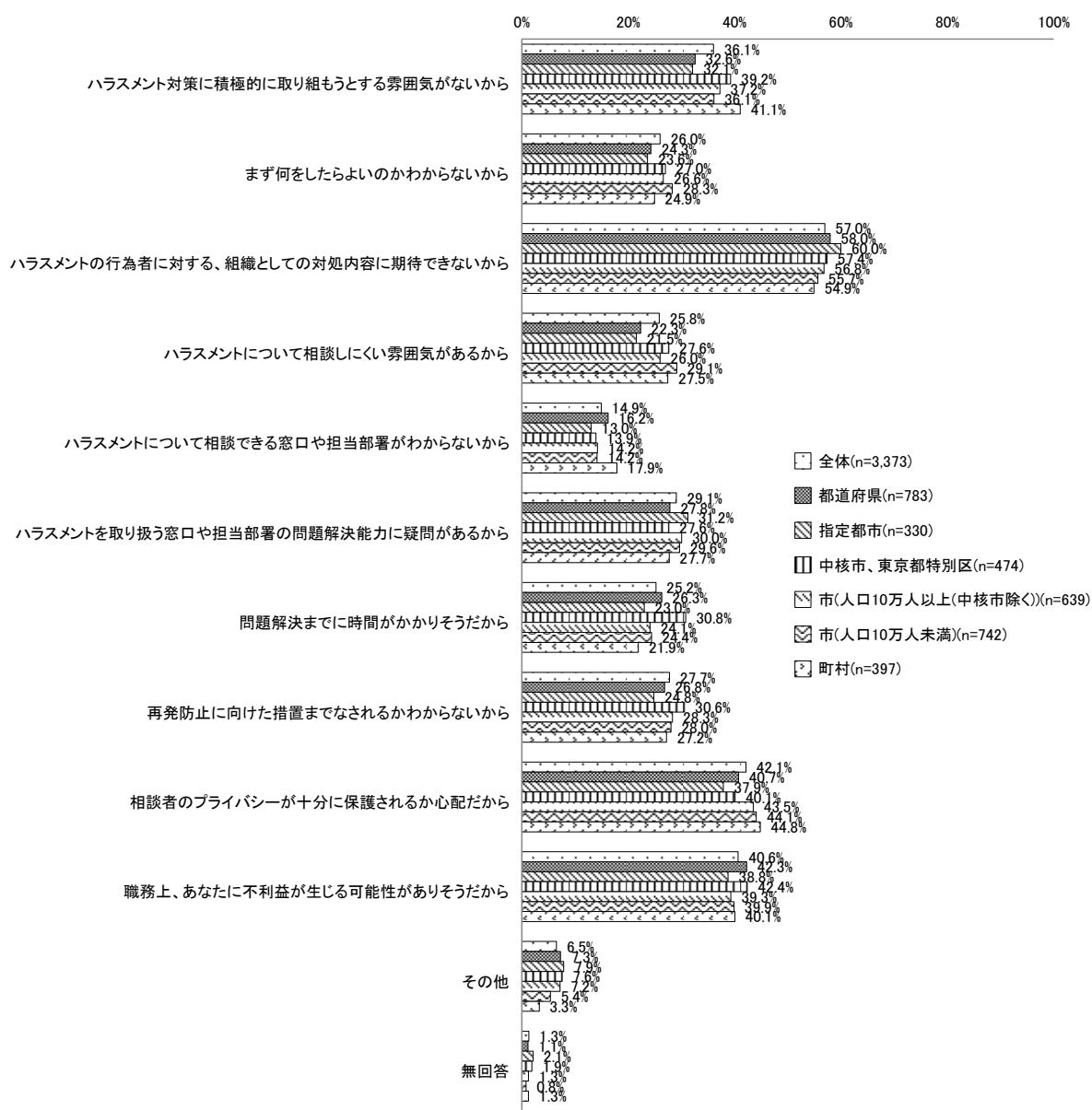


□ できる ■ まあできる ▨ どちらでもない ▤ あまりできない ▦ できない ▧ わからない ■ 無回答

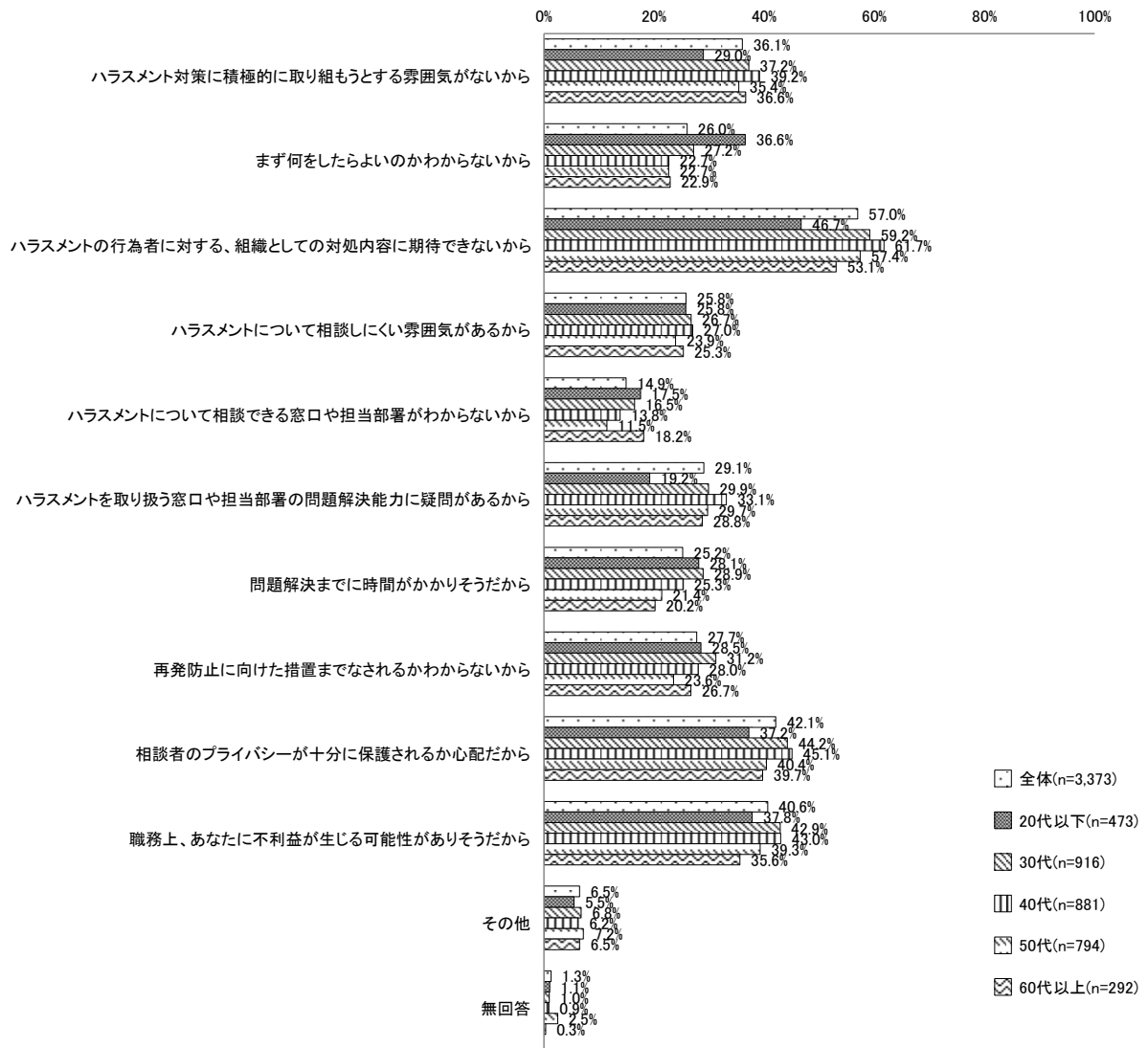
④現在の職場で対処ができない理由

パワハラ・セクハラ・カスタマーハラスメントのいずれかについて、現在の職場で対処が「あまりできない」「できない」のいずれかと回答した者について、現在の職場で対処ができない理由をみると、「全体」では、「ハラスメントの行為者に対する、組織としての対処内容に期待できないから」が57.0%でもっとも割合が高く、次いで「相談者のプライバシーが十分に保護されるか心配だから」が42.1%となっている。

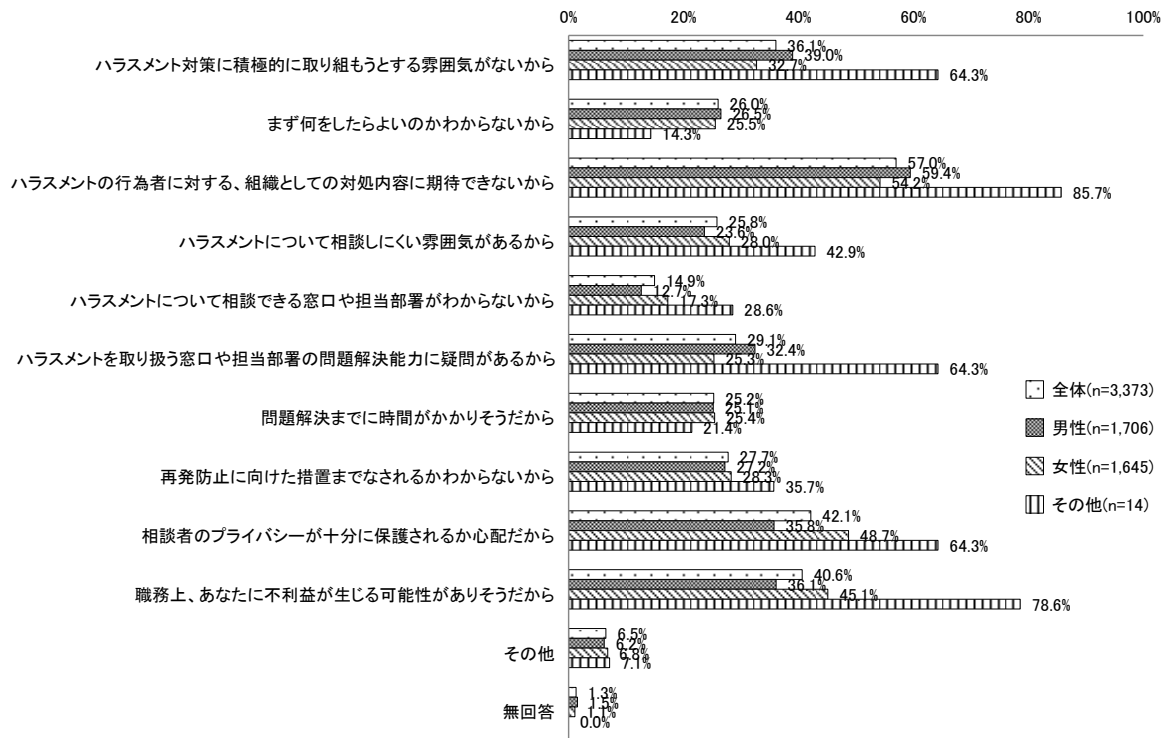
図表 248 団体区分別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



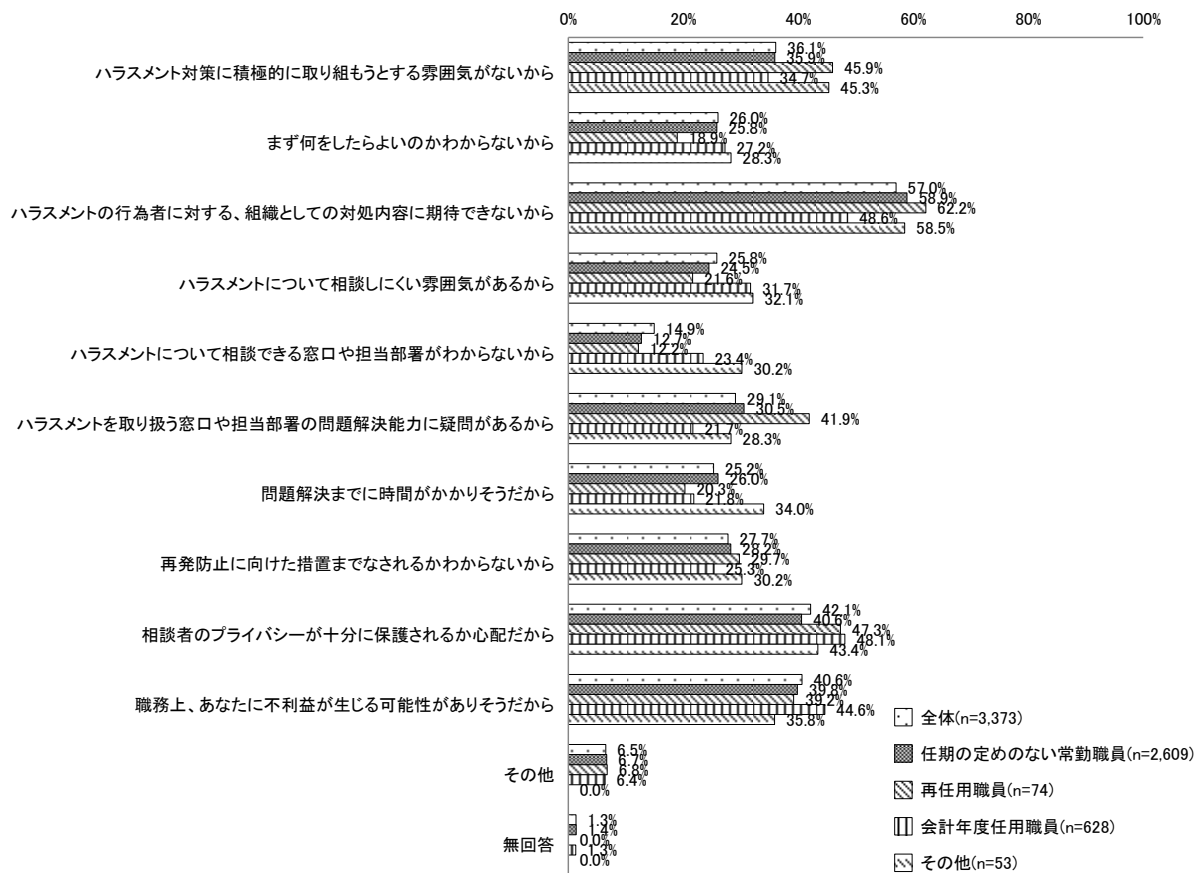
図表 249 年代別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



図表 250 性別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



図表 251 任用形態別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



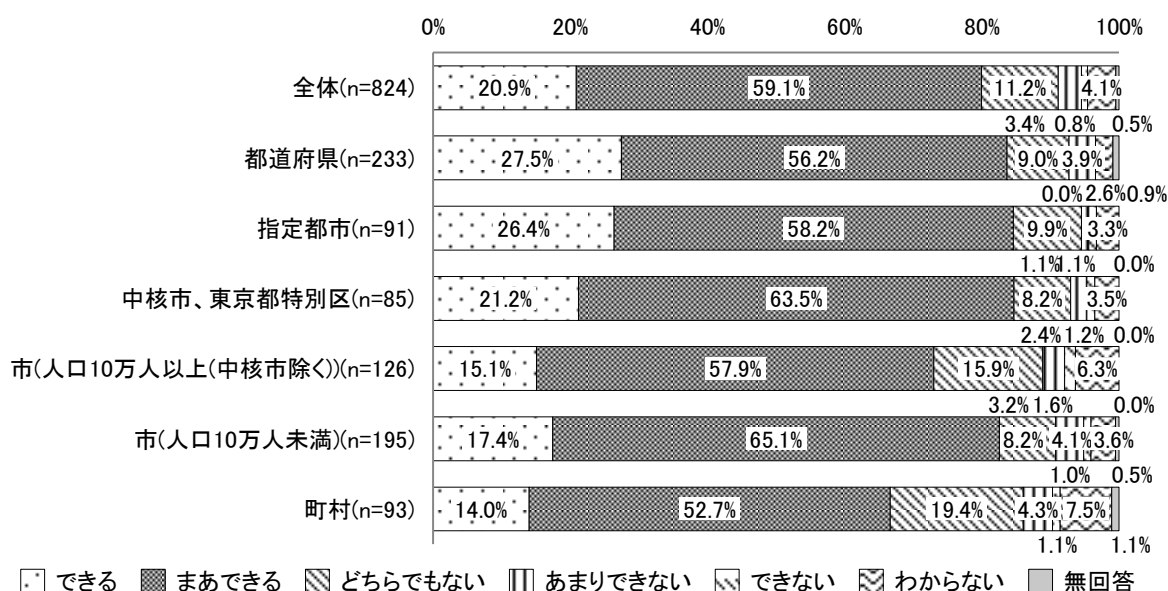
(4) 部下がハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

「部(局)長相当職」「課長相当職」に対して、部下がハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うかを尋ねた。

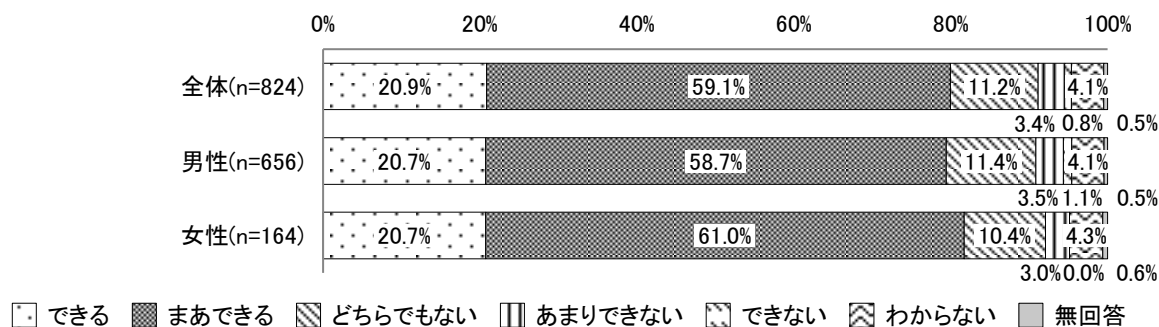
①部下がパワーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

部下がパワハラ被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて80.0%となっている。

図表 252 団体区分別 部下がパワハラ被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-1）



図表 253 性別 部下がパワハラ被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-1）

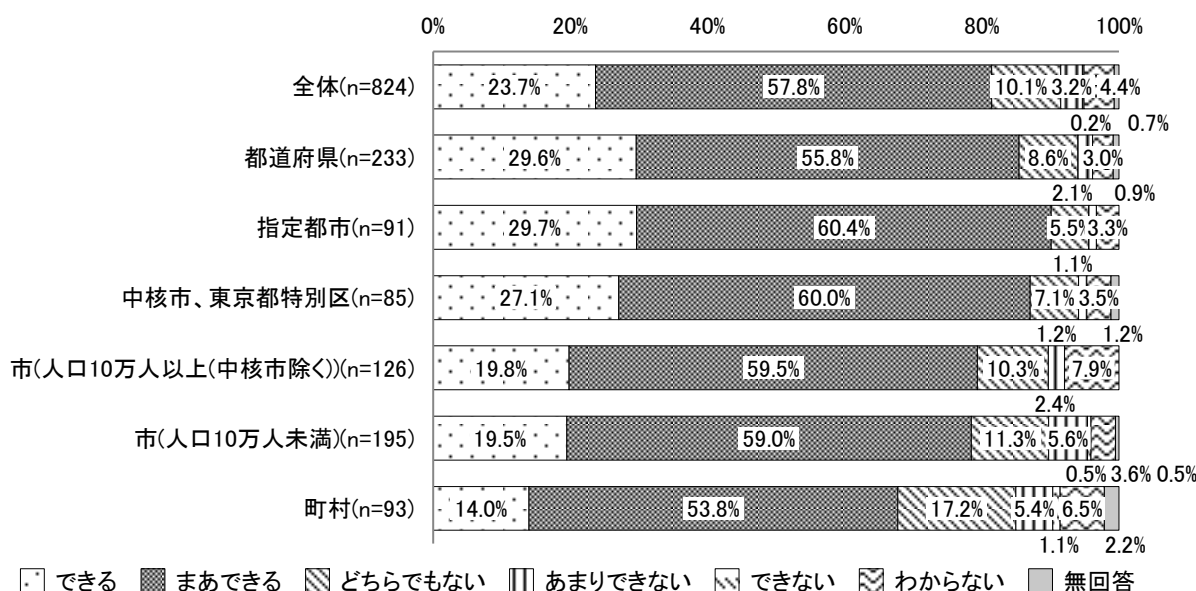


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

②部下がセクシュアルハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

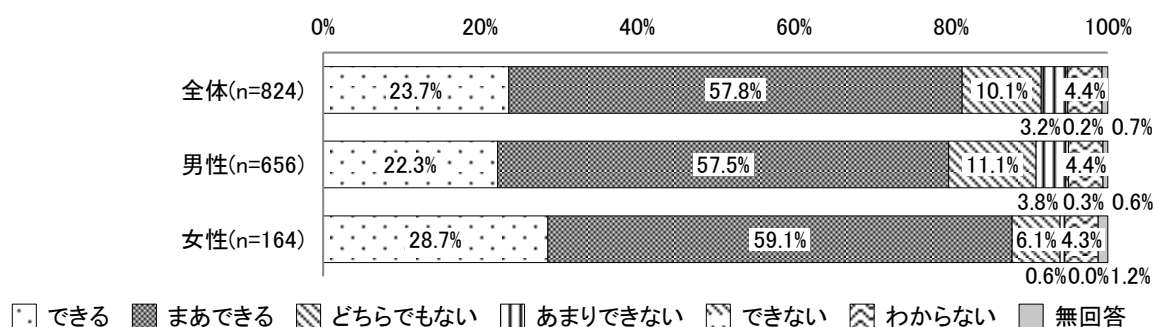
部下がセクハラ被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて81.4%となっている。

図表 254 団体区分別 部下がセクハラ被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-2）



注) グラフ中では、割合が0.0%のものについて表示を省略している。

図表 255 性別 部下がセクハラ被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-2）

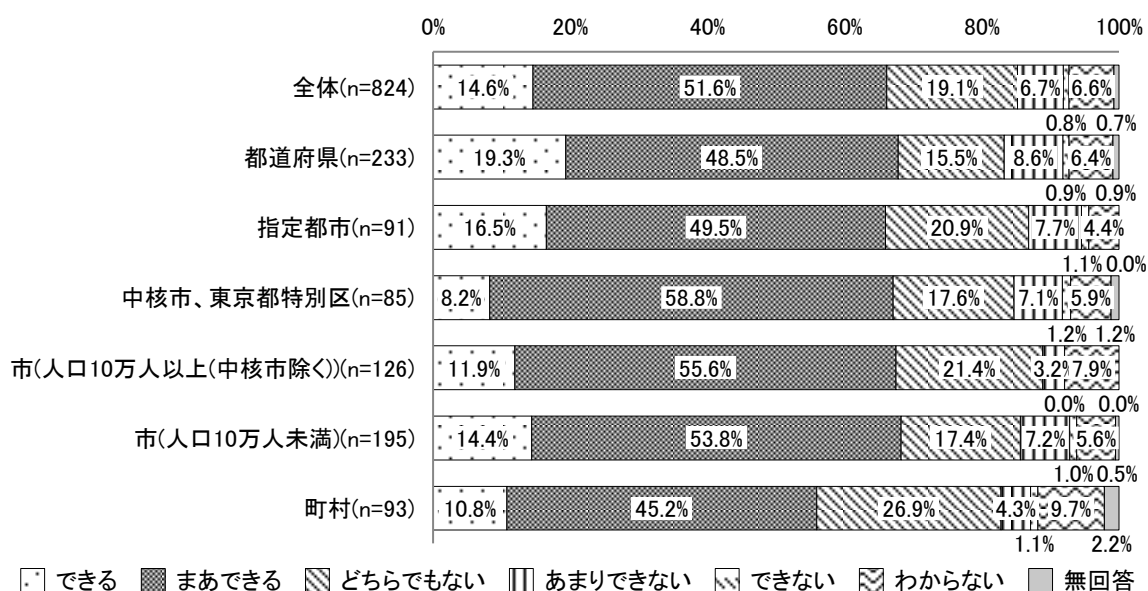


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

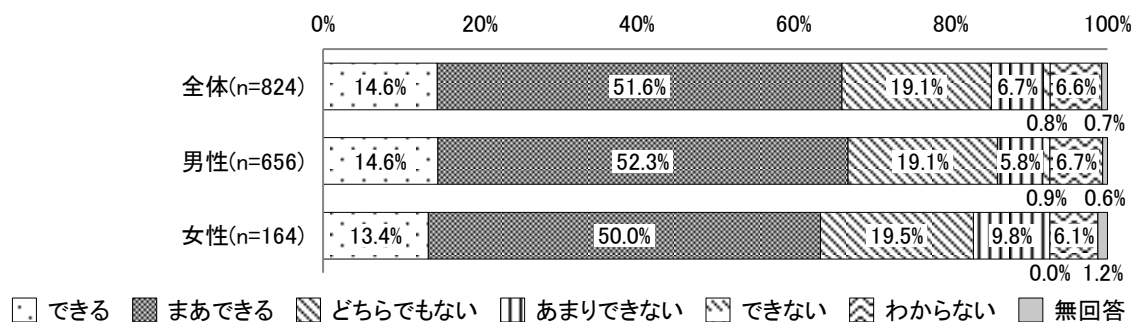
③部下がカスタマーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

部下がカスタマーハラスメントの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」あわせて66.1%となっている。

図表 256 団体区分別 部下がカスタマーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-3）



図表 257 性別 部下がカスタマーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-3）

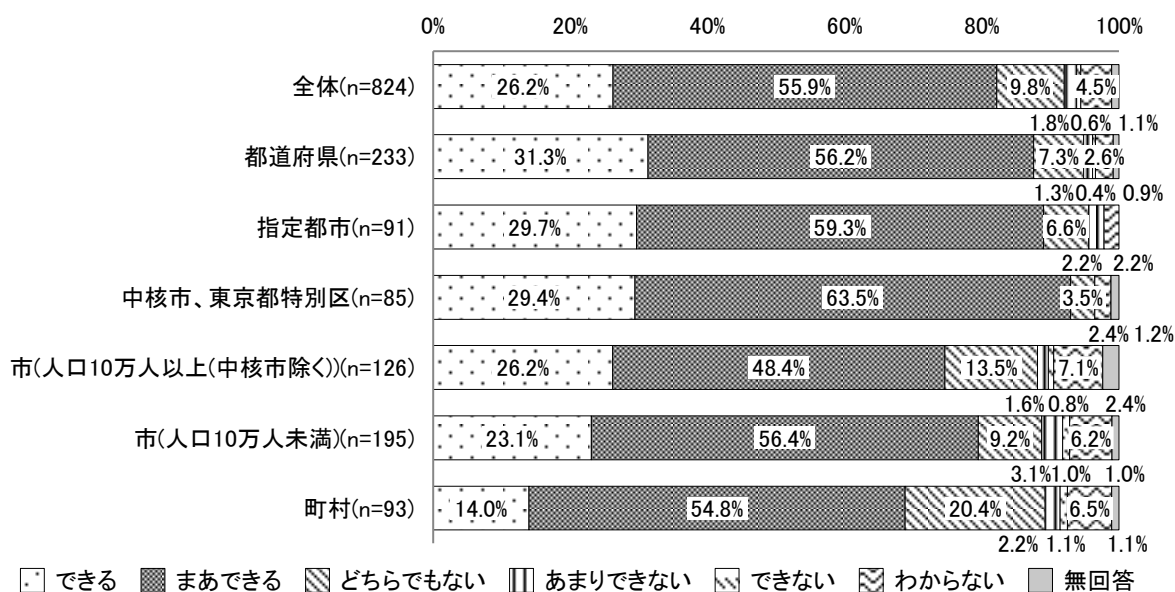


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

④部下が女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

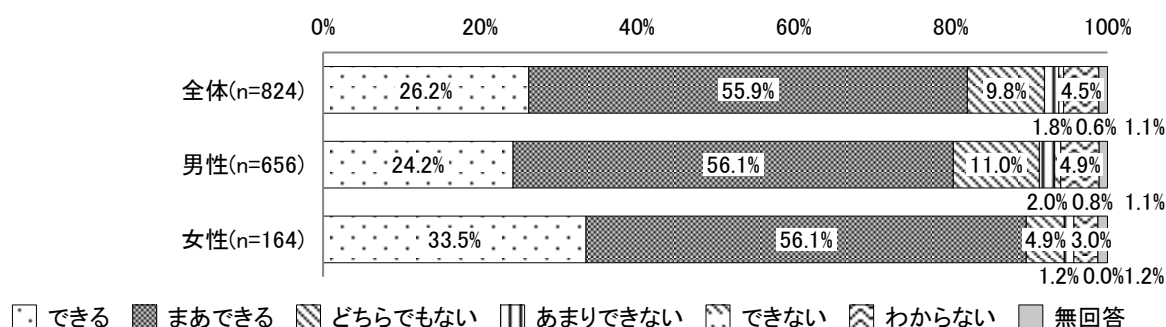
部下が女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて 82.2%となっている。

図表 258 団体区分別 部下が女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか
：単数回答（Q95-4）



注) グラフ中では、割合が 0.0%のものについて表示を省略している。

図表 259 性別 部下が女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか
：単数回答（Q95-4）

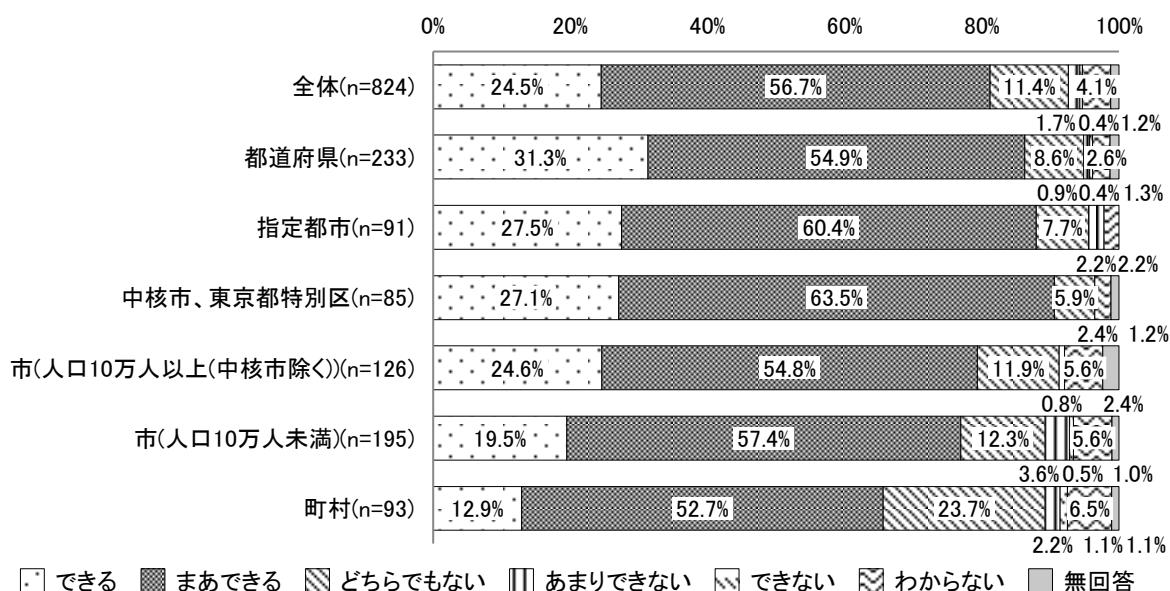


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

⑤部下が男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

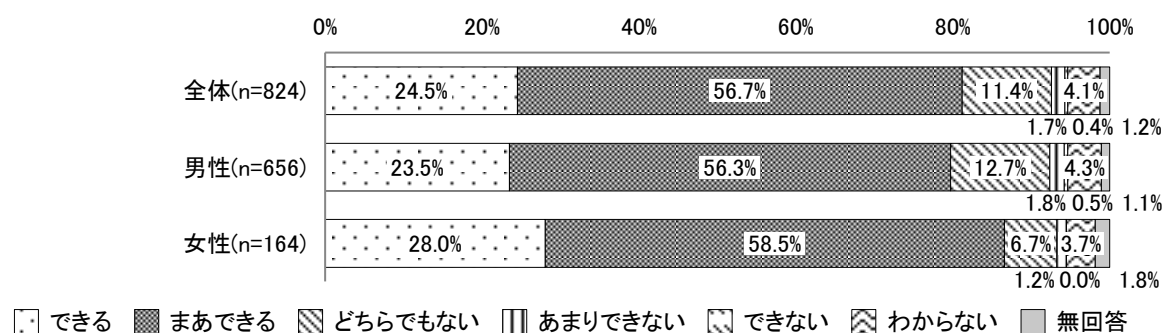
部下が男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて81.2%となっている。

図表 260 団体区分別 部下が男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-5）



注) グラフ中では、割合が0.0%のものについて表示を省略している。

図表 261 性別 部下が男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-5）

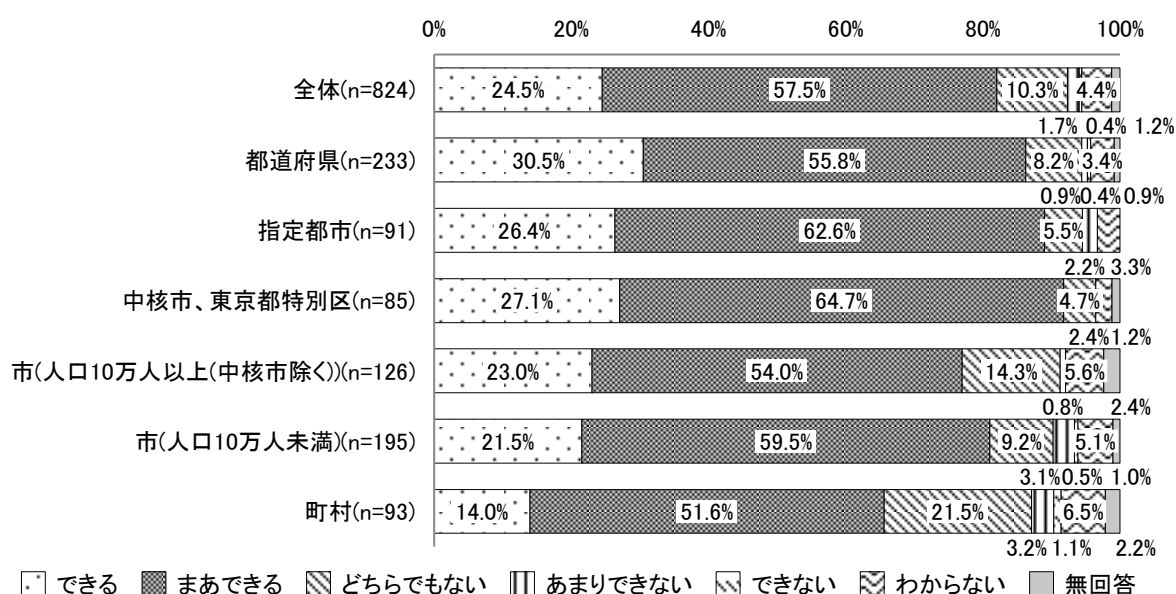


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

⑥部下が介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

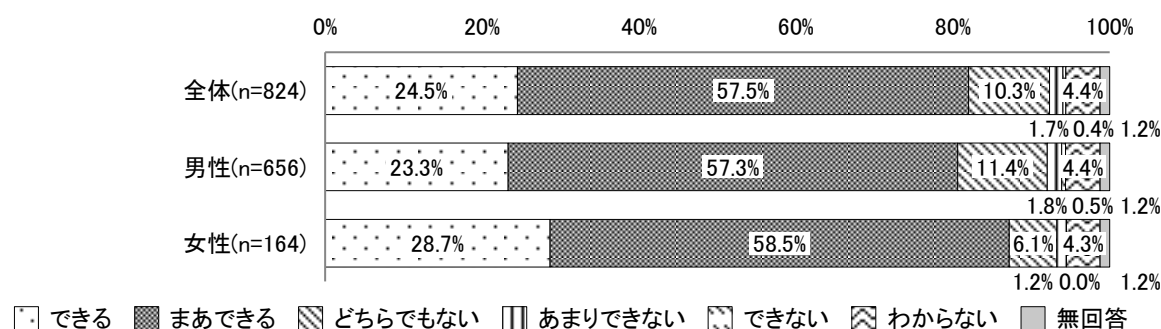
部下が介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて82.0%となっている。

図表 262 団体区分別 部下が介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-6）



注) グラフ中では、割合が0.0%のものについて表示を省略している。

図表 263 性別 部下が介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（Q95-6）

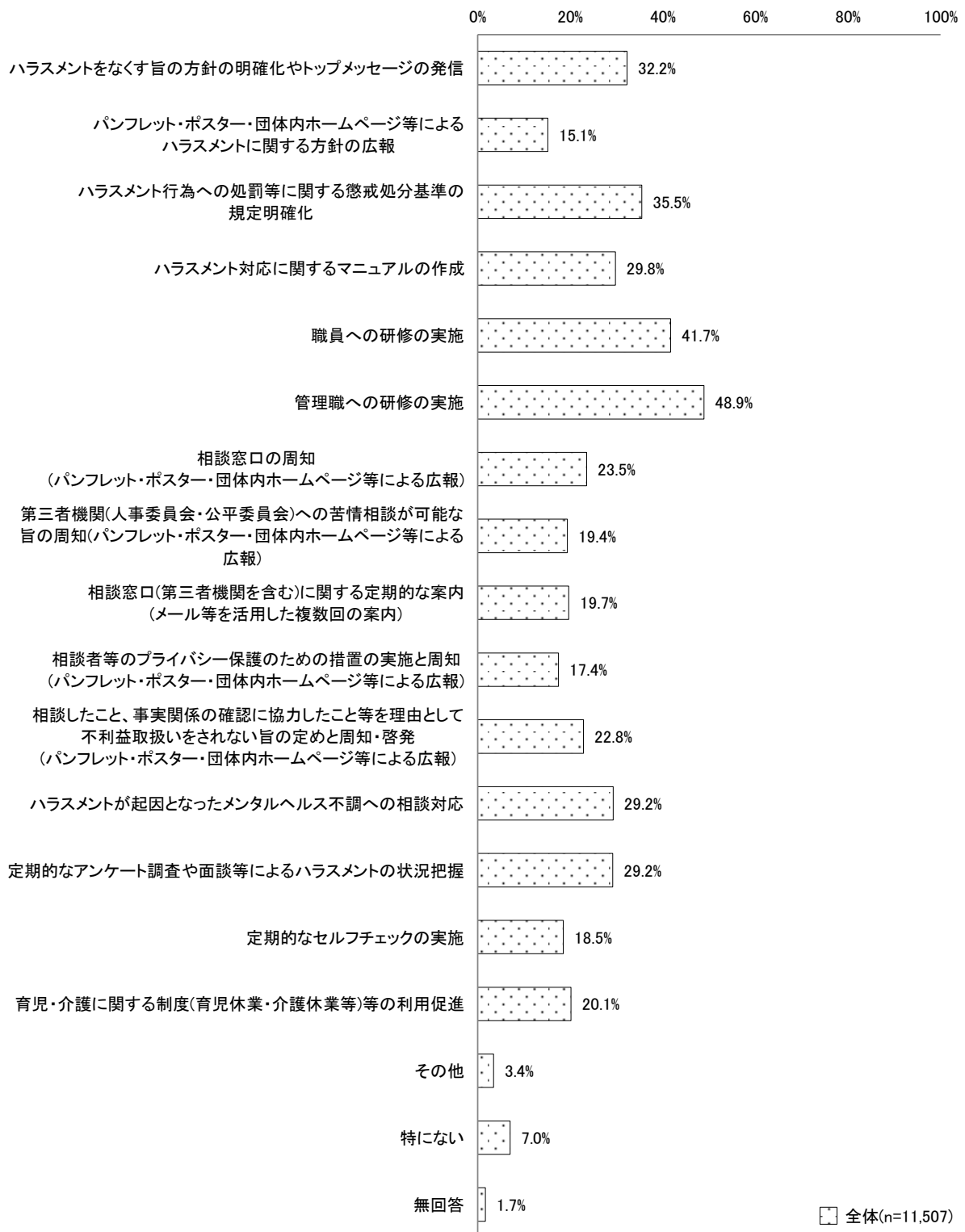


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

(5) 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組

職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施したほうがよいと思う取組をみると、「全体」では、「管理職への研修の実施」が48.9%でもっとも割合が高く、次いで「職員への研修の実施」が41.7%となっている。

図表 264 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組
：複数回答（Q96）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報	ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化	ハラスメント対応に関するマニュアルの作成	職員への研修の実施	管理職への研修の実施	相談窓口の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談窓口(第三者機関を含む)に関する定期的な案内(メール等を活用した複数回の案内)
全体	11,507	32.2	15.1	35.5	29.8	41.7	48.9	23.5	19.4	19.7
都道府県	3,042	31.1	15.8	36.6	27.3	40.6	48.1	25.6	20.8	21.6
指定都市	1,209	32.9	15.8	34.2	27.0	40.8	49.7	24.7	20.3	20.8
中核市、東京都特別区	1,504	34.6	17.4	36.8	29.1	40.6	48.7	26.7	20.6	22.4
市(人口10万人以上(中核市除く))	2,040	32.6	14.7	34.3	30.3	40.3	47.6	21.5	19.1	18.1
市(人口10万人未満)	2,448	32.2	14.6	36.3	32.6	43.7	48.7	22.9	19.0	18.9
町村	1,234	31.0	11.7	32.8	32.4	45.1	52.5	18.3	14.7	14.8

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談したと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	ハラスメントが起因となったメンタルヘルス不調への相談対応	定期的なアンケート調査や面談等によるハラスメントの状況把握	定期的なセルフチェックの実施	育児・介護に関する制度(育児休業・介護休業等)の利用促進	その他	特にない	無回答
全体	11,507	17.4	22.8	29.2	29.2	18.5	20.1	3.4	7.0	1.7
都道府県	3,042	20.0	25.4	29.2	30.4	18.4	19.7	4.3	7.4	1.5
指定都市	1,209	17.0	22.2	28.5	28.0	17.8	20.3	4.9	7.0	1.4
中核市、東京都特別区	1,504	18.6	25.8	29.3	29.0	19.1	22.3	3.8	6.5	1.2
市(人口10万人以上(中核市除く))	2,040	16.3	21.8	29.3	28.5	18.2	18.7	3.3	7.2	2.1
市(人口10万人未満)	2,448	16.9	22.2	30.6	30.2	19.4	20.4	2.1	6.5	1.4
町村	1,234	13.3	16.6	27.1	26.9	17.2	20.3	2.2	7.2	2.4

<年代別：数値表>

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報	ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化	ハラスメント対応に関するマニュアルの作成	職員への研修の実施	管理職への研修の実施	相談窓口の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談窓口(第三者機関を含む)に関する定期的な案内(メール等を活用した複数回の案内)
全体	11,507	32.2	15.1	35.5	29.8	41.7	48.9	23.5	19.4	19.7
20代以下	1,622	22.9	13.0	38.2	28.3	35.8	43.2	22.6	16.6	17.9
30代	2,634	31.6	14.5	40.2	28.9	38.2	50.6	22.2	18.8	19.1
40代	2,628	35.2	14.7	36.7	29.8	42.3	51.6	22.8	20.3	19.6
50代	2,963	34.4	15.6	33.3	31.1	45.4	49.7	25.5	20.4	22.2
60代以上	1,594	34.1	18.1	26.9	30.1	45.7	46.2	23.8	19.4	17.8

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談したと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	ハラスメントが起因となったメンタルヘルス不調への相談対応	定期的なアンケート調査や面談等によるハラスメントの状況把握	定期的なセルフチェックの実施	育児・介護に関する制度(育児休業・介護休業等)の利用促進	その他	特にない	無回答
全体	11,507	17.4	22.8	29.2	29.2	18.5	20.1	3.4	7.0	1.7
20代以下	1,622	14.5	18.5	26.0	27.3	16.2	21.8	1.8	7.4	2.1
30代	2,634	15.5	20.6	28.5	28.8	15.2	27.3	4.0	6.0	1.6
40代	2,628	17.3	23.4	28.8	30.1	18.9	18.0	4.5	6.2	1.3
50代	2,963	20.7	25.2	32.4	30.2	21.3	17.6	3.6	6.6	1.6
60代以上	1,594	17.9	25.9	28.2	28.7	20.1	15.2	2.1	10.2	1.7

<性別：数値表>

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報	ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化	ハラスメント対応に関するマニュアルの作成	職員への研修の実施	管理職への研修の実施	相談窓口の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談窓口(第三者機関を含む)に関する定期的な案内(メール等を活用した複数回の案内)
全体	11,507	32.2	15.1	35.5	29.8	41.7	48.9	23.5	19.4	19.7
男性	5,963	35.6	16.3	37.9	30.2	42.9	50.7	22.0	20.2	19.0
女性	5,487	28.6	13.8	32.8	29.4	40.4	47.1	25.3	18.4	20.5
その他	31	22.6	19.4	45.2	16.1	32.3	41.9	19.4	29.0	16.1

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	ハラスメントが起因となったメンタルヘルス不調への相談対応	定期的なアンケート調査や面談等によるハラスメントの状況把握	定期的なセルフチェックの実施	育児・介護に関する制度(育児休業・介護休業等)等の利用促進	その他	特になし	無回答
全体	11,507	17.4	22.8	29.2	29.2	18.5	20.1	3.4	7.0	1.7
男性	5,963	16.4	21.3	26.8	26.8	17.3	17.5	3.6	7.0	1.6
女性	5,487	18.5	24.5	31.9	31.9	19.8	22.9	3.2	7.0	1.7
その他	31	22.6	35.5	32.3	22.6	22.6	35.5	6.5	16.1	0.0

<任用形態別：数値表>

	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報	ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化	ハラスメント対応に関するマニュアルの作成	職員への研修の実施	管理職への研修の実施	相談窓口の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談窓口(第三者機関を含む)に関する定期的な案内(メール等を活用した複数回の案内)
全体	11,507	32.2	15.1	35.5	29.8	41.7	48.9	23.5	19.4	19.7
任期の定めのない常勤職員	7,953	32.9	14.8	38.0	30.1	42.0	51.9	22.7	19.6	19.5
再任用職員	359	35.9	18.4	30.6	30.4	43.5	47.9	24.0	23.7	20.9
会計年度任用職員	2,908	30.6	15.7	29.9	29.6	40.8	41.3	25.4	18.5	20.1
その他	252	27.8	15.9	24.2	22.2	42.9	45.2	27.4	17.5	19.0

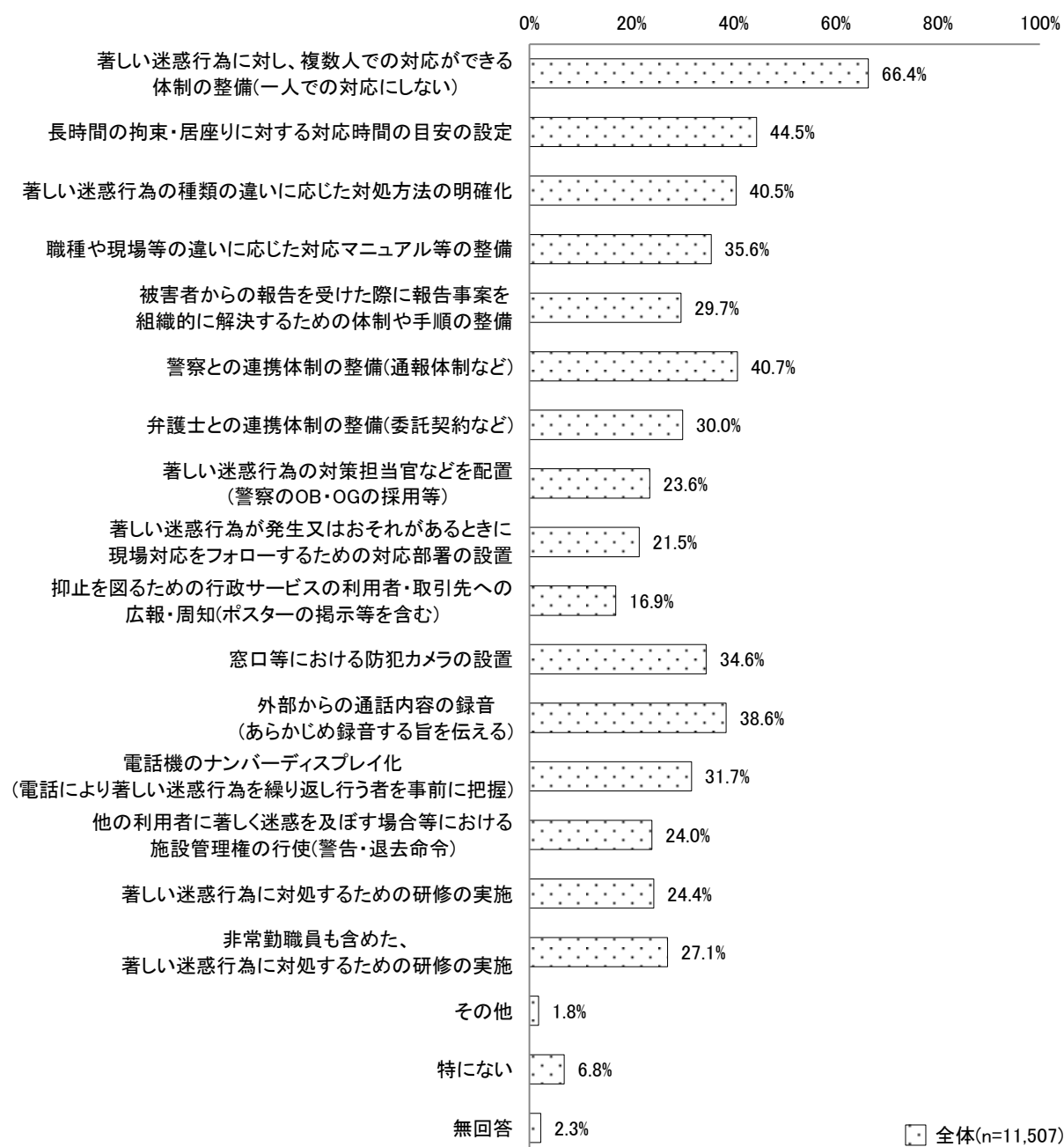
	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	ハラスメントが起因となったメンタルヘルス不調への相談対応	定期的なアンケート調査や面談等によるハラスメントの状況把握	定期的なセルフチェックの実施	育児・介護に関する制度(育児休業・介護休業等)等の利用促進	その他	特になし	無回答
全体	11,507	17.4	22.8	29.2	29.2	18.5	20.1	3.4	7.0	1.7
任期の定めのない常勤職員	7,953	16.8	21.9	29.7	29.0	17.7	20.9	3.8	5.7	1.3
再任用職員	359	20.9	24.8	30.9	27.6	18.7	12.8	2.2	8.6	1.4
会計年度任用職員	2,908	18.7	25.6	28.4	29.7	20.3	19.2	2.5	9.9	2.5
その他	252	17.5	19.8	25.4	30.6	21.0	19.0	2.4	11.9	2.4

（６）カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組

カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組をみると、「全体」では、「著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備（一人での対応にしない）」が66.4%でもっとも割合が高く、次いで「長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定」が44.5%となっている。

図表 265 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組

：複数回答（Q97）



<団体区分別：数値表>

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備(一人での対応にしない)	長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備	警察との連携体制の整備(通報体制など)	弁護士との連携体制の整備(委託契約など)	著しい迷惑行為の対策担当官などを配置(警察のOB・OGの採用等)	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置	抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知(ポスターの掲示等を含む)
全体	11,507	66.4	44.5	40.5	35.6	29.7	40.7	30.0	23.6	21.5	16.9
都道府県	3,042	65.4	41.5	39.4	34.9	30.0	40.3	31.1	24.0	21.4	16.4
指定都市	1,209	66.8	49.0	43.4	35.8	32.1	42.8	32.4	26.9	23.9	21.3
中核市、東京都特別区	1,504	68.4	48.9	43.0	37.2	31.3	42.6	32.4	28.9	25.1	19.0
市(人口10万人以上(中核市除く))	2,040	64.5	44.3	40.1	35.4	27.5	38.1	28.3	23.7	21.6	16.9
市(人口10万人未満)	2,448	68.3	46.4	40.5	36.3	30.0	41.8	29.1	22.3	20.8	16.2
町村	1,234	65.3	38.9	38.2	34.2	27.6	40.4	27.4	15.5	16.5	13.0

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		窓口等における防犯カメラの設置	外部からの通話内容の録音(あらかじめ録音する旨を伝える)	電話機のナンバーディスプレイ化(電話により著しい迷惑行為を繰り返す者を事前に把握)	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使(警告・退去命令)	著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	非常勤職員も含めた、著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	その他	特にない	無回答
全体	11,507	34.6	38.6	31.7	24.0	24.4	27.1	1.8	6.8	2.3
都道府県	3,042	31.1	41.5	35.3	22.2	25.2	26.0	2.7	7.7	2.2
指定都市	1,209	38.2	42.5	33.0	28.1	25.5	28.0	1.7	5.9	1.7
中核市、東京都特別区	1,504	39.5	42.1	35.2	28.4	24.6	26.8	1.7	4.8	1.9
市(人口10万人以上(中核市除く))	2,040	36.3	36.3	34.3	23.9	22.8	26.9	1.7	7.3	2.8
市(人口10万人未満)	2,448	35.0	36.2	29.6	23.5	24.6	28.3	1.3	6.2	1.7
町村	1,234	30.9	31.8	17.9	20.7	23.4	27.1	1.1	8.8	3.2

<年代別：数値表>

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備(一人での対応にしない)	長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備	警察との連携体制の整備(通報体制など)	弁護士との連携体制の整備(委託契約など)	著しい迷惑行為の対策担当官などを配置(警察のOB・OGの採用等)	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置	抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知(ポスターの掲示等を含む)
全体	11,507	66.4	44.5	40.5	35.6	29.7	40.7	30.0	23.6	21.5	16.9
20代以下	1,622	64.6	44.1	36.3	34.5	22.9	32.5	20.7	19.3	17.3	14.4
30代	2,634	69.7	51.7	42.6	37.9	30.3	44.3	32.9	27.5	21.2	17.2
40代	2,628	67.9	48.0	42.4	35.5	31.0	46.7	35.3	26.5	24.1	18.8
50代	2,963	66.2	42.5	41.2	35.6	32.3	41.8	31.2	23.3	22.9	17.8
60代以上	1,594	60.8	31.3	37.0	33.4	28.7	31.8	24.5	17.3	19.4	14.5

		Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
合計		窓口等における防犯カメラの設置	外部からの通話内容の録音(あらかじめ録音する旨を伝える)	電話機のナンバーディスプレイ化(電話により著しい迷惑行為を繰り返す者を事前に把握)	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使(警告・退去命令)	著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	非常勤職員も含めた、著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	その他	特にない	無回答
全体	11,507	34.6	38.6	31.7	24.0	24.4	27.1	1.8	6.8	2.3
20代以下	1,622	33.5	36.3	32.4	20.9	21.0	18.4	0.9	7.3	3.3
30代	2,634	37.0	42.5	35.9	27.4	25.6	26.1	2.1	5.1	2.1
40代	2,628	36.1	40.2	32.4	26.8	25.0	28.0	2.1	5.9	1.5
50代	2,963	34.3	39.4	30.7	23.3	25.7	29.1	2.1	6.2	2.2
60代以上	1,594	30.3	30.6	25.4	18.8	22.5	32.2	1.1	12.0	2.5

<性別：数値表>

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備(一人での対応にしない)	長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備	警察との連携体制の整備(通報体制など)	弁護士との連携体制の整備(委託契約など)	著しい迷惑行為の対策担当官などを配置(警察のOB・OGの採用等)	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置	抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知(ポスターの掲示等を含む)
全体	11,507	66.4	44.5	40.5	35.6	29.7	40.7	30.0	23.6	21.5	16.9
男性	5,963	65.3	48.0	43.7	36.8	31.1	46.8	35.2	27.6	22.5	17.7
女性	5,487	67.6	40.7	36.9	34.4	28.2	34.2	24.5	19.3	20.5	16.2
その他	31	67.7	41.9	45.2	32.3	35.5	48.4	32.3	19.4	16.1	9.7

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		窓口等における防犯カメラの設置	外部からの通話内容の録音(あらかじめ録音する旨を伝える)	電話機のナンバーディスプレイ化(電話により著しい迷惑行為を繰り返す者を事前に把握)	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使(警告・退去命令)	著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	非常勤職員も含めた、著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	その他	特になし	無回答	
全体	11,507	34.6	38.6	31.7	24.0	24.4	27.1	1.8	6.8	2.3	
男性	5,963	37.1	40.5	32.5	26.6	26.2	23.4	2.0	6.4	2.1	
女性	5,487	32.0	36.4	30.8	21.2	22.5	31.1	1.5	7.3	2.4	
その他	31	41.9	41.9	41.9	25.8	19.4	25.8	6.5	19.4	3.2	

<任用形態別：数値表>

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備(一人での対応にしない)	長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定	著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化	職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備	被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備	警察との連携体制の整備(通報体制など)	弁護士との連携体制の整備(委託契約など)	著しい迷惑行為の対策担当官などを配置(警察のOB・OGの採用等)	著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置	抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知(ポスターの掲示等を含む)
全体	11,507	66.4	44.5	40.5	35.6	29.7	40.7	30.0	23.6	21.5	16.9
任期の定めのない常勤職員	7,953	68.6	50.3	43.4	37.4	31.5	45.4	34.1	27.0	22.8	18.5
再任用職員	359	65.2	38.7	45.4	34.3	32.0	42.3	34.0	23.7	20.3	15.9
会計年度任用職員	2,908	61.2	30.6	32.3	31.3	25.2	28.3	18.7	14.6	18.0	13.1
その他	252	60.7	33.7	38.1	32.5	25.0	36.1	27.4	20.6	24.6	14.3

	合計	Q97 カスタマーハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組									
		窓口等における防犯カメラの設置	外部からの通話内容の録音(あらかじめ録音する旨を伝える)	電話機のナンバーディスプレイ化(電話により著しい迷惑行為を繰り返す者を事前に把握)	他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使(警告・退去命令)	著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	非常勤職員も含めた、著しい迷惑行為に対処するための研修の実施	その他	特になし	無回答	
全体	11,507	34.6	38.6	31.7	24.0	24.4	27.1	1.8	6.8	2.3	
任期の定めのない常勤職員	7,953	37.4	42.9	34.6	26.9	26.5	24.3	1.9	4.7	1.9	
再任用職員	359	36.2	35.4	31.2	19.8	28.1	28.4	1.1	7.8	2.2	
会計年度任用職員	2,908	26.9	27.9	24.7	17.2	18.7	34.9	1.5	12.1	2.9	
その他	252	34.5	30.2	26.6	17.5	17.5	27.4	2.4	10.3	3.2	

3. 調査票

SA=単数回答、MA=複数回答、NA=数値回答、FA=自由回答

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
TOP				1. 調査目的 本アンケート調査は、地方公共団体におけるハラスメントの発生状況等について把握し、今後の施策検討や関連分野研究のための基礎資料とすることを目的としております。 2. ご回答に当たって ●本調査へのご協力は任意です。ただし、今後、総務省が地方公共団体におけるハラスメント対策を推進していくうえで重要な基礎資料となりますので、可能な限りご協力いただけますと幸いです。 ●本調査では、氏名・団体名等の個人が特定される情報をお尋ねする項目はございません。ご回答内容は、直接弊社の調査事務局に送信されます。あなたが所属している団体の方に知られることはございません。 ●アンケートの結果は統計的に処理されるため、ご回答者や企業・団体・個人名が特定できる形で分析結果が公表されることはありません。 ●本調査では、ハラスメント被害のご経験等について伺います。被害に遭われたときのことなど、辛いご経験を思い出し回答を継続することが困難になった場合は、回答を中断したり、回答したくない設問を無回答にさせていただいても構いません。 ＜ご留意＞ ●本調査は、全部で97問ございます。選択した回答によっては表示されない設問がありますので、必ずしも全ての設問に回答いただくわけではございません。所要時間は約15～30分程度です。回答の途中保存ができませんので、お時間に余裕があるときにご回答ください。 3. お問い合わせ先 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社 調査事務局 担当： 電話番号： /E-mail： （受付時間：平日10時～12時、13時～17時。担当者不在の場合は折り返しご連絡いたします） ※誠に恐縮ですが、上記に記載の連絡先は、本調査に関するお問い合わせのみご回答させていただいております。個別のハラスメント被害に関する相談・通報については「4. ハラスメント被害に遭われている・遭われた方へ」をご参照ください。 4. ハラスメント被害に遭われている・遭われた方、見聞きした方へ ●ハラスメント被害に遭われている・遭われた方におかれましては、心よりお見舞い申し上げます。 ●個別のハラスメント被害に関する相談・通報につきましては、ご所属の団体の相談窓口等や、人事委員会・公平委員会までご連絡いただきますようお願い申し上げます。 （人事委員会・公平委員会の一覧表） https://www.soumu.go.jp/main_content/000919292.pdf
属性	1	SA		あなたが所属している地方公共団体の種別をお答えください。 1 都道府県 2 指定都市 3 中核市、東京都特別区 4 市（人口10万人以上（中核市除く）） 5 市（人口10万人未満） 6 町村
	2	SA		あなたの年齢をお答えください。 1 20代以下 2 30代 3 40代 4 50代 5 60代以上

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	3	SA		あなたの性別をお答えください。 1 男性 2 女性 3 その他
	4	SA		あなたの任用形態をお答えください。 1 任期の定めのない常勤職員 2 再任用職員 3 会計年度任用職員 4 その他
	5	SA	Q4=1	あなたの役職をお答えください。 1 部（局）長相当職 2 課長相当職 3 課長補佐相当職 4 係長相当職 5 その他の職員
	6	SA		あなたの職種について最も近いものをお答えください。 1 事務職 2 技術職（土木、建築、電気、機械、造園、林業 等） 3 資格職・福祉職等（保健師、看護師、助産師、保育士、幼稚園教諭、医師、薬剤師、作業療法士、歯科衛生士、管理栄養士、臨床検査技師、児童福祉司、精神保健福祉士、社会福祉士、介護士、技能労務職 等）
	7	SA		現在の団体（役所）（※）での勤続年数をお答えください。 ※現在所属している部署の勤続年数ではなく、団体（役所）での勤続年数をお答えください。 ※出向中の期間は含めてください。 1 1年未満 2 1年以上～3年未満 3 3年以上～5年未満 4 5年以上～10年未満 5 10年以上～15年未満 6 15年以上～20年未満 7 20年以上

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	8	SA		あなたが現在所属している部署について、該当する行政区分（部門）をお答えください。 <議会> 1 議会 <総務・企画> 2 総務一般・企画開発（会計出納、管財、行政委員会、企画開発） <住民関連> 3 防災 4 広報広聴 5 戸籍等窓口 6 県（市）民センター等施設 7 その他の住民関連一般 <税務> 8 税務 <民生> 9 福祉事務所 10 児童相談所等 11 保育所 12 社会福祉施設 13 各種年金保険関係 14 その他民生一般 <その他> 15 衛生（衛生一般、保健所、市町村保健センター等施設 等） 16 清掃（清掃一般、ごみ収集、ごみ処理 等） 17 公害・環境保全 18 労働（労働一般、職業能力開発校 等） 19 農林水産 20 商工（商工・観光） 21 土木（土木、建築、都市計画（都市計画一般、都市公園）、ダム、下水）
	9	SA		過去5年以内に、妊娠・出産を経験されたことがありますか。または、配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験されたことがありますか。 あなたもしくは配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験された場合、あなたの当時の勤務先をお答えください。 ※複数回の妊娠または出産の経験がある場合、直近のものについてお答えください。 1 経験していない 2 経験した（妊娠または出産当時の勤務先：現在と同じ職場） 3 経験した（妊娠または出産当時の勤務先：現在と同じ団体だが、異なる職場） 4 経験した（妊娠または出産当時の勤務先：現在と異なる団体・企業等） 5 経験した（妊娠または出産当時は無職）
	10	SA		過去5年以内に、現在の団体（役所）で働きながら介護・手助をしたことがありますか。 ※「配偶者（事実上婚姻関係と同様の事情にある者を含む）」「父母（養父母を含む）」「子（養子を含む）」「配偶者の父母（養父母を含む）」「祖父母」「兄弟姉妹」「孫」の介護が対象です。 ※「介護・手助」とは、日常生活における入浴・着替え・トイレ・移動・食事などの際に何らかの手助けをすることを指します。なお、具体的には、排せつや入浴等の「身体介助」、施設や遠距離での「介護」に加え、定期的な声掛け（見守り）、食事の支度や掃除、洗濯などの家事、ちょっとした買い物やゴミ出し、通院の送迎や外出の手助け、入退院の手続きや金銭の管理等の手助けも含むこととします。 1 はい 2 いいえ

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
パワハラ		ガイド		以降では、現在お勤めの団体（役所）におけるパワーハラスメントの実態について伺います。 この調査ではパワーハラスメント（以下「パワハラ」という）とは、「職場において行われる①優越的な関係を背景とした言動であって、②業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、③労働者の就業環境が害されるものであり、①～③までの要素を全て満たす行為」のこととしています。ご回答にあたって参考にしてください。 ※1 職場：職場とは労働者が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外にも含みます。（例：取引先、実質上職務の延長と考えられる就業時間外の宴会・休日の連絡 等） ※2 労働者：常勤職員だけではなく、非常勤職員を含みます。 ※3 優越的な関係：「職務上の地位」に限らず、人間関係や専門知識、経験などの様々な優位性が含まれます。上司から部下に行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間などにおいて様々な優位性を背景に行われるものを含みます。 ※4 業務上必要かつ相当な範囲：業務上の必要な指示や注意・指導を不満に感じたりする場合でも、業務上の適正な範囲で行われている場合には、パワハラにはあたりません。なお、労働者に問題行動があった場合であっても、人格を否定するような言動など業務上必要かつ相当な範囲を超えた言動がなされれば、当然、職場におけるパワハラに当たり得ます。
	11	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去3年間のうちにパワハラを受けたことがありますか。 ※ 行政サービスの利用者・取引先からの行為については、後の設問でお尋ねします。以下パワハラについては、あなたの職場の上司・同僚等による行為についてのみお答えください。 ※ パワハラとして認定されたかどうかは、後の設問でお尋ねします。ここでは、あなたがパワハラを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことはない 2 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことがある
		ガイド	Q11=2	以降では、あなたが受けたパワハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）で複数のパワハラを経験している場合は、最も新しいものについてお答えください。
	12	MA	Q11=2	あなたがパワハラを受けた当時の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 <組織風土について> 1 上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない 2 同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない 3 悩み、不満、問題を組織に伝えにくい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えにくい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる 6 他部署や外部との交流が少ない <働き方や業務の状況について> 7 勤務時間が長い（時間外勤務が多い） 8 休暇を取得しづらい 9 人手が常に不足している <職員構成の特徴について> 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い <産前・産後休業や育児休業の取得について> 16 過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない 17 育児中の職員が少ない／いない <その他> 18 当てはまるものはない
	13	MA	Q11=2	あなたにパワハラを行った者は誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ）

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	14	MA	Q11=2	あなたが受けたパワハラは、具体的にどこで行われたものですか。 1 通常就業している場所 2 出張先 3 業務で使用する車中 4 取引先 5 在宅勤務時（WEB会議、電話、メール等） 6 就業時間外の懇親の場 7 就業時間外、休日の連絡（電話、メール等） 8 通勤・退勤中 9 その他（具体的に ）
	15	MA	Q11=2	あなたが受けたパワハラは以下のどれに当てはまるかお答えください。 1 暴行・傷害（身体的な攻撃） 2 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃） 3 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し） 4 業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求） 5 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求） 6 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害） 7 その他（具体的に ）
	16	MA	Q11=2 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	パワハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。 1 怒りや不満、不安などを感じた 2 仕事に対する意欲や生産性が低下した 3 職場でのコミュニケーションが減った 4 眠れなくなった 5 仕事を休むことが増えた 6 通院したり服薬をした 7 入院した 8 その他（具体的に ） 9 特に影響はなかった
	17	MA	Q11=2 ※選択肢16はほかの選択肢と同時選択不可	パワハラを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 1 同僚に相談した 2 上司に相談した 3 部下に相談した 4 団体（役所）内の相談窓口相談した 5 人事担当部局（相談窓口を除く）に相談した 6 団体（役所）の産業医に相談した 7 労働組合や職員団体に相談した 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）に相談・通報した 9 団体（役所）が設置する外部相談窓口（人事委員会・公平委員会を除く）に相談した 10 団体（役所）とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 11 団体（役所）とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した 12 公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した 13 家族や職場外の友人に相談した 14 しばらく仕事を休んだ 15 その他（具体的に ） 16 何もしなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	18	MA	Q17=16 ※選択肢11は、 Q13で選択肢1 (幹部)を選んだ 場合のみ表示	パワハラを受けて、あなたが何もしなかった理由をお答えください。 1 何をしてもし解決にないと思ったから 2 職務上不利益が生じると思ったから 3 職場内で公になることが懸念されたから 4 パワハラ行為がさらにエスカレートすると思ったから 5 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから 6 パワハラについて相談しにくい雰囲気があったから 7 パワハラについて相談できる窓口や担当部署がなかったから 8 パワハラについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから 9 パワハラを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから 10 パワハラを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから 11 幹部が行為者だったから 12 何らかの行動をするほどのことではなかったから 13 その他(具体的に)
	19	SA	Q11=2	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがパワハラを受けている(または可能性がある)ことを認識していましたか。 1 認識していた 2 認識していなかった
	20	MA	Q19=1 ※選択肢7はほ かの選択肢と同 時選択不可	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたがパワハラを受けている(または可能性がある)ことを知った後で、どのような対応をしましたか。 1 あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた 2 あなたに事実確認のためのヒアリングを行った 3 相談したことを理由としてあなたに不利益な取扱い(免職・降格・減給・不利益な配置転換など)をした 4 行為者に事実確認を行った 5 あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った 6 その他(具体的に) 7 特に何もなかった
	21	SA	Q19=1	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたが受けた行為について、パワハラだと認めましたか。 1 あなたが受けた行為をパワハラと認めた 2 あなたが受けた行為をパワハラと認めなかった 3 パワハラがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった 4 その他(具体的に)
	22	MA	Q21=1 ※選択肢12はほ かの選択肢と同 時選択不可	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたがパワハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 1 組織として謝罪をした 2 行為者に謝罪させた 3 行為者を配置転換した 4 行為者を処分した 5 組織が調査した結果について説明した 6 あなたを配置転換した 7 あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた 8 あなたに対して医療機関への受診を勧めた 9 あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った 10 あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 その他(具体的に) 12 何もなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	23	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去３年間のうちに他職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがありますか。 ※ 行政サービスの利用者・取引先からの行為については、後の設問でお尋ねします。以下パワハラについては、あなたの職場の上司・同僚等による行為についてのみお答えください。 ※ ここでは、あなたから見てパワハラだと思われる行為を見聞きした経験の有無をお答えください。 ※ 見聞きの経験は、現在または以前の職場での上司・同僚・部下や、勤務先の団体（役所）での友人・知人が被害を受けたものに限ります。 1 過去３年間のうちに、パワハラと思われる行為を見聞きしたことはない 2 過去３年間のうちに、パワハラと思われる行為を見聞きしたことがある
		ガイド	Q23=2	以降では、あなたが見聞きしたパワハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）において複数のパワハラを見聞きしている場合は、最も新しいものについてお答えください。
	24	MA	Q23=2 ※選択肢6はほかの選択肢と同時選択不可	あなたが見聞きしたパワハラを行った者は、パワハラを受けた者から見て誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ） 6 わからない
	25	MA	Q23=2 ※選択肢8はほかの選択肢と同時選択不可	あなたが見聞きしたパワハラは、以下のどれに当てはまるかお答えください。 1 暴行・傷害（身体的な攻撃） 2 脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言（精神的な攻撃） 3 隔離・仲間外し・無視（人間関係からの切り離し） 4 業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害（過大な要求） 5 業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと（過小な要求） 6 私的なことに過度に立ち入ること（個の侵害） 7 その他（具体的に ） 8 わからない
	26	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去３年間のうちに、部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない、と感じる言動をしたことはありますか。 1 パワハラをしたと感じたことがある 2 パワハラをしたことはない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
セクハラ		ガイド		以降では、現在お勤めの団体（役所）におけるセクシュアルハラスメントの実態について伺います。 この調査ではセクシュアルハラスメント（以下「セクハラ」という）とは、「職場において行われる、労働者の意に反する性的な言動に対する労働者の対応によりその労働者が労働条件について不利益を受けたり、性的な言動により就業環境が害される行為」のこととします。 ※1 職場：職場とは労働者が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外も含みます。（例：取引先、実質上職務の延長と考えられる就業時間外の宴会・休日の連絡 等） ※2 労働者：常勤職員だけではなく、非常勤職員を含みます。
	27	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去3年間のうちにセクハラを受けたことがありますか。 ※ 行政サービスの利用者・取引先からの行為については、後の設問でお尋ねします。以下セクハラについては、あなたの職場の上司・同僚等による行為についてのみお答えください。 ※ セクハラとして認定されたかどうかは、後の設問でお尋ねします。ここでは、あなたがセクハラを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことはない 2 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことがある
		ガイド	Q27=2	以降では、あなたが受けたセクハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）で複数のセクハラを経験している場合は、最も新しいものについてお答えください。
	28	MA	Q27=2	あなたがセクハラを受けた当時の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 ＜組織風土について＞ 1 上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない 2 同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない 3 悩み、不満、問題を組織に伝えにくい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えにくい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる 6 他部署や外部との交流が少ない ＜働き方や業務の状況について＞ 7 勤務時間が長い（時間外勤務が多い） 8 休暇を取得しづらい 9 人手が常に不足している ＜職員構成の特徴について＞ 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い ＜産前・産後休業や育児休業の取得について＞ 16 過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない 17 育児中の職員が少ない／いない ＜その他＞ 18 当てはまるものはない
	29	MA	Q27=2	あなたにセクハラを行った者は誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ）

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	30	MA	Q27=2	あなたが受けたセクハラは、具体的にどこで行われたものですか。 1 通常就業している場所 2 出張先 3 業務で使用する車中 4 取引先 5 在宅勤務時（WEB会議、電話、メール等） 6 就業時間外の懇親の場 7 就業時間外、休日の連絡（電話、メール等） 8 通勤・退勤中 9 その他（具体的に ）
	31	MA	Q27=2	あなたが受けたセクハラは以下のどれに当てはまるかお答えください。 1 性的な冗談やからかい 2 性的な事実関係に関する質問 3 性的な内容の情報の流布 4 食事やデートへの執拗な誘い 5 不必要な身体への接触 6 性的な関係の強要 7 性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な取扱い（免職・降格・減給・不利益な配置転換など） 8 その他（具体的に ）
	32	MA	Q27=2 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	セクハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。 1 怒りや不満、不安などを感じた 2 仕事に対する意欲や生産性が低下した 3 職場でのコミュニケーションが減った 4 眠れなくなった 5 仕事を休むことが増えた 6 通院したり服薬をした 7 入院した 8 その他（具体的に ） 9 特に影響はなかった
	33	MA	Q27=2 ※選択肢16はほかの選択肢と同時選択不可	セクハラを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 1 同僚に相談した 2 上司に相談した 3 部下に相談した 4 団体（役所）内の相談窓口相談した 5 人事担当部局（相談窓口を除く）に相談した 6 団体（役所）の産業医に相談した 7 労働組合や職員団体に相談した 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）に相談・通報した 9 団体（役所）が設置する外部相談窓口（人事委員会・公平委員会を除く）に相談した 10 団体（役所）とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 11 団体（役所）とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した 12 公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した 13 家族や職場外の友人に相談した 14 しばらく仕事を休んだ 15 その他（具体的に ） 16 何もなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	34	MA	Q33=16 ※選択肢11は、 Q29で選択肢1 (幹部)を選ん だ場合のみ表示	セクハラを受けて、あなたが何もしなかった理由をお答えください。 1 何をしても解決にならないと思ったから 2 職務上不利益が生じると思ったから 3 職場内で公になることが懸念されたから 4 セクハラ行為がさらにエスカレートすると思ったから 5 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから 6 セクハラについて相談しにくい雰囲気があったから 7 セクハラについて相談できる窓口や担当部署がなかったから 8 セクハラについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから 9 セクハラを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから 10 セクハラを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから 11 幹部が行為者だったから 12 何らかの行動をするほどのことではなかったから 13 その他(具体的に)
	35	SA	Q27=2	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがセクハラを受けている(または可能性がある)ことを認識していましたか。 1 認識していた 2 認識していなかった
	36	MA	Q35=1 ※選択肢7はほ かの選択肢と同 時選択不可	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたがセクハラを受けている(または可能性がある)ことを知った後で、どのような対応をしましたか。 1 あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた 2 あなたに事実確認のためのヒアリングを行った 3 相談したことを理由としてあなたに不利益な取扱い(免職・降格・減給・不利益な配置転換など)をした 4 行為者に事実確認を行った 5 あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った 6 その他(具体的に) 7 特に何もしなかった
	37	SA	Q35=1	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたが受けた行為について、セクハラだと認めましたか。 1 あなたが受けた行為をセクハラと認めた 2 あなたが受けた行為をセクハラと認めなかった 3 セクハラがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった 4 その他(具体的に)
	38	MA	Q37=1 ※選択肢12はほ かの選択肢と同 時選択不可	あなたの職場(人事担当部門、所属長等)は、あなたがセクハラを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 1 組織として謝罪をした 2 行為者に謝罪させた 3 行為者を配置転換した 4 行為者を処分した 5 組織が調査した結果について説明した 6 あなたを配置転換した 7 あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた 8 あなたに対して医療機関への受診を勧めた 9 あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った 10 あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 その他(具体的に) 12 何もしなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	39	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去３年間のうちに他職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがありますか。 ※ 行政サービスの利用者・取引先の行為については、後の設問でお尋ねします。以下セクハラについては、あなたの職場の上司・同僚等による行為についてのみお答えください。 ※ ここでは、あなたから見てセクハラだと思われる行為を見聞きした経験の有無をお答えください。 ※ 見聞きの経験は、現在または以前の職場での上司・同僚・部下や、勤務先の団体（役所）での友人・知人が被害を受けたものに限ります。 1 過去３年間のうちに、セクハラと思われる行為を見聞きしたことはない 2 過去３年間のうちに、セクハラと思われる行為を見聞きしたことがある
		ガイド	Q39=2	以降では、あなたが見聞きしたセクハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）で複数のセクハラを見聞きしている場合は、最も新しいものについてお答えください。
	40	MA	Q39=2 ※選択肢6はほかの選択肢と同時選択不可	あなたが見聞きしたセクハラを行った者は、セクハラを受けた者から見て誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ） 6 わからない
	41	MA	Q39=2 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	あなたが見聞きしたセクハラは、以下のどれに当てはまるかお答えください。 1 性的な冗談やからかい 2 性的な事実関係に関する質問 3 性的な内容の情報の流布 4 食事やデートへの執拗な誘い 5 不必要な身体への接触 6 性的な関係の強要 7 性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な取扱い（免職・降格・減給・不利益な配置転換など） 8 その他（具体的に ） 9 わからない
	42	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去３年間のうちに、部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない、と感じる言動をしたことはありますか。 1 セクハラをしたと感じたことがある 2 セクハラをしたことはない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
カスハラ		ガイド		以降では、現在お勤めの団体（役所）における行政サービスの利用者や取引先からの著しい迷惑行為（いわゆる、カスタマーハラスメント）の実態について伺います。 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の利用者や取引先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。ご回答にあたって参考にしてください。 ・身体的な攻撃（暴行、傷害等） ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等） ・威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等） ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等） ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等） ・明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等） ※ 業務に対する意見・要望、正当なクレームはカスハラには該当しません。
	43	SA		あなたは現在の団体（役所）において、過去３年間のうちにカスハラを受けたことがありますか。また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスハラを受けているのを見聞きしたことはありますか。 ※ ここでは、あなたがカスハラを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 過去３年間のうちに、自身がカスハラを受けたことはない。 また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない 2 過去３年間のうちに、自身がカスハラを受けたことはない。 ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある 3 過去３年間のうちに、自身がカスハラを受けたことがある。 ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない 4 過去３年間のうちに、自身がカスハラを受けたことがある。 また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
		ガイド	Q43=3, 4	以降では、あなたが受けたカスハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）で複数のカスハラを経験している場合は、最も新しいものについてお答えください。
	44	SA	Q43=3, 4	あなたがカスハラを受けたときに所属している（所属していた）部署について、該当する行政区分（部門）をお答えください。 ＜議会＞ 1 議会 ＜総務・企画＞ 2 総務一般・企画開発（会計出納、管財、行政委員会、企画開発） ＜住民関連＞ 3 防災 4 広報広聴 5 戸籍等窓口 6 県（市）民センター等施設 7 その他の住民関連一般 ＜税務＞ 8 税務 ＜民生＞ 9 福祉事務所 10 児童相談所等 11 保育所 12 社会福祉施設 13 各種年金保険関係 14 その他民生一般 ＜その他＞ 15 衛生（衛生一般、保健所、市町村保健センター等施設 等） 16 清掃（清掃一般、ごみ収集、ごみ処理 等） 17 公害・環境保全 18 労働（労働一般、職業能力開発校 等） 19 農林水産 20 商工（商工・観光） 21 土木（土木、建築、都市計画（都市計画一般、都市公園）、ダム、下水）
	45	SA	Q43=3, 4	あなたがカスハラを受けた当時の職場について、日々の業務の中で、行政サービスの利用者・取引先と接する頻度は、どの程度ありましたか（窓口対応・電話・メール・打合せ・WEB上の打合せ等）。 行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったか、最も当てはまるものをお答えください。 1 週に4～5日程度 2 週に2～3日程度 3 週に1日程度 4 週1日未満 5 ほとんど接することはなかった
	46	SA	Q43=3, 4	あなたがカスハラを受けた当時の職場で、カスハラを受けた頻度をお答えください。 現在の団体（役所）で複数のカスハラを経験している場合は、合計した頻度をお答えください。 1 過去3年間に数回 2 年に数回 3 月に数回 4 週に数回 5 ほとんど毎日

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	47	MA	Q43=3, 4	あなたが受けたカスハラは、具体的にどこで行われたものですか。 1 通常就業している場所での行政サービスの利用者・取引先への対応時 2 通常就業している場所での行政サービスの利用者・取引先との打ち合わせ時 3 電話やメール等での応対時 4 インターネット上（SNS等での誹謗中傷等） 5 行政サービスの利用者・取引先の住宅や事業所等 6 行政サービスの利用者・取引先との勤務時間外の懇親の場 7 行政サービスの利用者・取引先からの時間外、休日の連絡（電話、メール等） 8 その他（具体的に ）
	48	MA	Q43=3, 4 ※選択肢6はほかの選択肢と同時選択不可	カスハラのかきかけとなった具体的な理由をお答えください。 1 窓口対応や電話対応等における職務上のミス 2 行政サービスの利用者・取引先の制度に対する理解不足 3 システムの不備 4 行政サービスの利用者・取引先の勘違い 5 行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ 6 わからない 7 その他（具体的に ）
	49	MA	Q43=3, 4	あなたが受けたカスハラは以下のどれに当てはまるかお答えください。 1 身体的な攻撃（暴行、傷害等） 2 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等） 3 威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等） 4 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等） 5 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等） 6 明らかに業務内容と関係のない行政サービスの利用者・取引先からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等） 7 その他（具体的に ）
	50	MA	Q43=3, 4 ※選択肢6はほかの選択肢と同時選択不可	カスハラに対し、あなたはどのような対応をとりましたか。 1 行政サービスの利用者・取引先からの要求等を断った 2 同時に複数人の職員で対応した 3 上司に引き継いだ 4 要求に応じた 5 謝り続けた 6 何もできなかった 7 その他（具体的に ）
	51	MA	Q43=3, 4 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	カスハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。 1 怒りや不満、不安などを感じた 2 仕事に対する意欲や生産性が低下した 3 職場でのコミュニケーションが減った 4 眠れなくなった 5 仕事を休むことが増えた 6 通院したり服薬をした 7 入院した 8 その他（具体的に ） 9 特に影響はなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	52	MA	Q43=3, 4 ※選択肢16はほかの選択肢と同時選択不可	カスハラを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 1 同僚に相談した 2 上司に相談した 3 部下に相談した 4 団体（役所）内の相談窓口相談した 5 人事担当部署（相談窓口を除く）に相談した 6 団体（役所）の産業医に相談した 7 労働組合や職員団体に相談した 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）に相談・通報した 9 団体（役所）が設置する外部相談窓口（人事委員会・公平委員会を除く）に相談した 10 団体（役所）とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 11 団体（役所）とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した 12 公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した 13 家族や職場外の友人に相談した 14 しばらく仕事を休んだ 15 その他（具体的に ） 16 何もしなかった
	53	MA	Q52=16	カスハラを受けて、あなたが何もしなかった理由をお答えください。 1 何をしても解決にないと思ったから 2 職務上不利益が生じると思ったから 3 カスハラ行為がさらにエスカレートすると思ったから 4 カスハラについて相談しにくい雰囲気があったから 5 カスハラについて相談できる窓口や担当部署がなかったから 6 カスハラについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから 7 カスハラを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから 8 カスハラを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから 9 仕事として我慢しなければいけないと思ったから 10 何らかの行動をするほどのことではなかったから 11 その他（具体的に ）
	54	SA	Q43=3, 4	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがカスハラを受けている（または可能性がある）ことを認識していましたか。 1 認識していた 2 認識していなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	55	MA	Q54=1 ※選択肢18はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたがカスハラを受けている（または可能性がある）ことを知った後で、どのような対応をしましたか。 1 あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた 2 あなたに事実確認のためのヒアリングを行った 3 あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った 4 行為者に対し、注意喚起等の対応をした 5 行為者に事実確認を行った 6 あなたを配置転換した 7 あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた 8 あなたに対して医療機関への受診を勧めた 9 あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った 10 あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 同時に複数人の職員で対応した 12 より経験のある職員へと対応者を変えた 13 上位の役職（管理職等）の職員へと対応者を変えた 14 異なる性別の職員へと対応者を変えた 15 対応者を固定せず、その都度、対応者を変えた 16 警察と連携して対処した 17 その他（ ） 18 特に何もしなかった
	56	MA	Q43=2, 4 ※選択肢18・19はほかの選択肢と同時選択不可	本設問は、あなたが見聞きしたカスハラについて伺います。 あなたが見聞きしたカスハラについて、あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、どのような対応をしましたか。 1 被害者の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのっていた 2 被害者に事実確認のためのヒアリングを行っていた 3 被害者の上司、同僚や部下に事実確認を行っていた 4 行為者に対し、注意喚起等の対応を行っていた 5 行為者に事実確認を行っていた 6 被害者を配置転換した 7 被害者に対して職場内の産業医への相談を勧めていた 8 被害者に対して医療機関への受診を勧めていた 9 被害者が心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行っていた 10 被害者自身の問題点を指摘し、改善するよう指導していた 11 同時に複数人の職員で対応していた 12 より経験のある職員へと対応者を変えていた 13 上位の役職（管理職等）の職員へと対応者を変えていた 14 異なる性別の職員へと対応者を変えていた 15 対応者を固定せず、その都度、対応者を変えていた 16 警察と連携して対処していた 17 その他（ ） 18 特に何もしていなかった 19 わからない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	57	SA	Q5=1, 2	管理職の方にお伺いします。 あなたが現在所属している職場では、カスハラに該当する行為はよく起こりますか。 ※ ここでは、あなたやあなたの部下、同僚がカスハラを受けたと感じた経験についてお答えください。 1 よく起こる 2 時々起こる 3 ほとんど起こらない 4 全く起こったことがない
	58	MA	Q57=1, 2 ※選択肢18はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの部下がカスハラを受けた場合、現在のあなたの職場ではどのように対応していますか。 1 被害者の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのっている 2 被害者に事実確認のためのヒアリングを行っている 3 被害者の上司、同僚や部下に事実確認を行っている 4 行為者に対し、注意喚起等の対応をしている 5 行為者に事実確認を行っている 6 被害者を配置転換している 7 被害者に対して職場内の産業医への相談を勧めている 8 被害者に対して医療機関への受診を勧めている 9 被害者が心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行っている 10 被害者自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 同時に複数人の職員で対応している 12 より経験のある職員へと対応者を変えている 13 上位の役職（管理職等）の職員へと対応者を変えている 14 異なる性別の職員へと対応者を変えている 15 対応者を固定せず、その都度、対応者を変えている 16 警察と連携して対処している 17 その他（ ） 18 特に何もしていない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
マタハラ・パタハラ		ガイド	Q3=1, 2, 3 かつQ9=2, 3 ※Q9（性別）の回答に応じて出し分ける。	以降では、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの実態について伺います。 この調査における妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントとは、「職場において行われる上司・同僚からの言動（妊娠・出産したこと、産前産後休業・育児休業等の利用に関する言動）により、妊娠・出産した女性労働者や育児休業等を申出・取得した男女労働者の就業環境が害される行為」を指します。また、不利益取扱いとは、「妊娠・出産したこと、育児や介護のための制度を利用したこと等を理由として、事業主が行う解雇、減給、降格、不利益な配置転換、契約を更新しない（契約社員の場合）といった行為」を示しています。ご回答にあたって参考にしてください。 ※1 職場：職場とは職員が業務を遂行する場所を指し、通常勤務している場所以外にも含みます。 （例：取引先、実質上職務の延長と考えられる就業時間外の宴会・休日の連絡 等） ※2 労働者：常勤職員だけでなく、非常勤職員を含みます。 ※3 妊娠・出産・育児休業等に関する制度とは、以下などを指すものとします。 ＜妊娠・出産＞ ※女性・その他のみに表示 ・妊娠中および出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置） ・深夜勤務および時間外勤務の制限 ・健康診査および保健指導のための特別休暇 ・業務軽減等 ・通勤緩和 ・休息または補食のための職務専念義務免除・特別休暇 ・産前産後休暇 ＜出産＞ ※男性・その他のみに表示 ・育児参加のための休暇 ・配偶者出産休暇 ＜育児＞ ・育児参加のための休暇（男性のみ） ・産後パパ育児（男性のみ） ・育児休業 ・育児短時間勤務 ・育児のための部分休業 ・保育時間 ・子の看護休暇 ・早出遅出勤務 ・時間外勤務の免除・制限 ・深夜勤務の制限 ・休憩時間の短縮 ・その他育児のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む） ※ 団体によって制度の呼び方や実施状況が異なる場合があります。
		ガイド2	Q3=1, 2, 3 かつQ9=2, 3 ※Q9（性別）の回答に応じて出し分ける。	※女性・その他に表示 <u>〈女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント〉</u> 初めに、あなたが妊娠をしてから産前産後休業や育児休業を取得して休業するまでの期間について、あなたがその当時に受けたハラスメントまたは不利益取扱いのご経験について伺います。 ※産前産後休業や育児休業からの復職後に受けたハラスメントについては、後でお尋ねします。 ここでは、産前産後休業や育児休業を取得する以前の状況に限ってお答えください。 ※男性・その他に表示 <u>〈男性の育児休業等ハラスメント〉</u> あなたの配偶者・パートナーが妊娠した以降、あなたが受けたハラスメントまたは不利益取扱いのご経験について伺います。 配偶者・パートナーが妊娠してから現在までの状況についてお答えください。

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	59	SA	Q3=1, 2, 3かつ Q9=2, 3 ※Q9（性別）の 回答に応じて出 し分ける。	あなたは現在の団体（役所）において、過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがありますか。 （女性に表示）産前産後休業を取得して休業するまでの期間の職場での経験についてお答えください。 （男性に表示）配偶者・パートナーが妊娠してから現在までの職場での経験についてお答えください。 （その他に表示）あなたが産前産後休業を取得して休業するまでの期間の職場での経験についてお答えください。 もしくは配偶者・パートナーが妊娠してから現在までの職場での経験についてお答えください。 ※ ハラスメント及び不利益取扱いとして認定されたかどうかは、後の設問でお尋ねします。ここでは、あなたがハラスメント及び不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはない 2 過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある
			Q59=2 ※Q9（性別）の 回答に応じて出 し分ける。	以降では、あなたが受けた妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについてお尋ねします。 複数の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた場合は、最も新しいものについてお答えください。 ※女性に表示 〈女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント〉産前産後休業を取得して休業するまでの期間の職場での経験についてお答えください。 ※男性に表示 〈男性の育児休業等ハラスメント〉配偶者・パートナーが妊娠してから現在までの職場での経験についてお答えください。 ※その他に表示 〈女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント〉あなたが産前産後休業を取得して休業するまでの期間の職場での経験についてお答えください。 〈男性の育児休業等ハラスメント〉配偶者・パートナーが妊娠してから現在までの職場での経験についてお答えください。
	60	MA	Q59=2 ※選択肢12・13 は同時選択不可 ※選択肢18は、 ほかの選択肢と 同時選択不可	あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 ＜組織風土について＞ 1 上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない 2 同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない 3 悩み、不満、問題を組織に伝えにくい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えにくい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる 6 他部署や外部との交流が少ない ＜働き方や業務の状況について＞ 7 勤務時間が長い（時間外勤務が多い） 8 休暇を取得しづらい 9 人手が常に不足している ＜職員構成の特徴について＞ 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い ＜産前・産後休業や育児休業の取得について＞ 16 過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない 17 育児中の職員が少ない／いない ＜その他＞ 18 当てはまるものはない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	61	MA	Q59=2	あなたにハラスメントまたは不利益取扱いを行った者は誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ）
	62	MA	Q59=2	あなたが受けたハラスメントまたは不利益取扱いはどのようなものがありましたか。具体的な内容として当てはまるものを全てお答えください。 1 上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 2 同僚による、繰り返しまたは継続的に制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 3 繰り返しまたは継続的な嫌がらせ等（嫌がらせ的な言動、業務に従事させない、もっぱら雑務に従事させる） 4 上司による、免職その他不利益な取扱いの示唆 5 退職の強要や、任用期間等の勤務条件の変更の強要 6 自宅待機命令 7 職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用 8 減給または期末・勤勉手当等における不利益な算定 9 昇任・昇格、昇給における不利益な取扱い 10 配置替え・降格等の任用上の不利益な取扱い 11 その他（具体的に ）
	63	MA	Q59=2 ※Q9（性別）の 回答に応じて出 し分ける。	ハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因となった理由・制度（利用したもの、利用しようとしたものいずれも含む）として考えられるものをお答えください。 ※女性・その他に表示 <u>〈女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント〉</u> 1 妊娠・出産したこと 2 産前・産後休業の請求・取得 3 妊娠／出産に起因する体調不良（つわり等）により勤務できないこと／できなかったこと、能率が低下したこと 4 妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）の請求・取得 5 妊娠中の軽易な業務への転換の請求・取得 6 妊産婦の時間外勤務、休日勤務、深夜勤務の制限の請求・取得 7 育児休業の請求・取得 8 その他妊娠・出産のための休暇等制度（妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む）の請求・取得 9 その他（具体的に ） ※男性・その他に表示 <u>〈男性の育児休業等ハラスメント〉</u> 1 産後パパ育休の請求・取得 2 育児休業の請求・取得 3 育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限の請求・取得 4 育児短時間勤務、早出遅出勤務等の措置の請求・取得 5 子の看護休暇の請求・取得 6 その他育児のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む）の請求・取得 7 子の養育のために早退・遅刻等が増えたこと 8 その他（具体的に ）

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	64	MA	Q59=2 ※Q9（性別）の回答に応じて出し分ける。 ※選択肢8はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた、もしくは希望する形で利用できなかった制度（育児休業の取得期間を短縮せざるを得なかったなど）はありますか。 ※女性・その他に表示 <u>〈女性の妊娠・出産・育児休業等ハラスメント〉</u> 1 産前休業 2 妊娠中及び出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置） 3 妊娠中の軽易な業務への転換 4 妊産婦の時間外勤務、休日勤務、深夜勤務の制限 5 育児休業 6 その他妊娠・出産のための休暇等制度（妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む） 7 その他（具体的に） 8 ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない ※男性・その他に表示 <u>〈男性の育児休業等ハラスメント〉</u> 1 産後パパ育休 2 育児休業 3 育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限 4 育児短時間勤務、早出遅出勤務等の措置 5 子の看護休暇 6 その他育児のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む） 7 その他（具体的に） 8 ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない
	65	MA	Q59=2 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。 1 怒りや不満、不安などを感じた 2 仕事に対する意欲や生産性が低下した 3 職場でのコミュニケーションが減った 4 眠れなくなった 5 仕事を休むことが増えた 6 通院したり服薬をした 7 入院した 8 その他（具体的に） 9 特に影響はなかった
	66	MA	Q59=2 ※選択肢16はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 1 同僚に相談した 2 上司に相談した 3 部下に相談した 4 団体（役所）内の相談窓口相談した 5 人事担当部局（相談窓口を除く）に相談した 6 団体（役所）の産業医に相談した 7 労働組合や職員団体に相談した 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）に相談・通報した 9 団体（役所）が設置する外部相談窓口（人事委員会・公平委員会を除く）に相談した 10 団体（役所）とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 11 団体（役所）とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した 12 公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した 13 家族や職場外の友人に相談した 14 しばらく仕事を休んだ 15 その他（具体的に） 16 何もなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	67	MA	Q66=16 ※選択肢11はQ61で1（幹部）を選んだ場合のみ表示	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたが何もしなかった理由をお答えください。 1 何をしても解決にならないと思ったから 2 職務上不利益が生じると思ったから 3 職場内で公になることが懸念されたから 4 ハラスメント行為または不利益取扱いがさらにエスカレートすると思ったから 5 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから 6 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談しにくい雰囲気があったから 7 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談できる窓口や担当部署がなかったから 8 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから 9 ハラスメントまたは不利益取扱いを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから 10 ハラスメントまたは不利益取扱いを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから 11 幹部が行為者だったから 12 何らかの行動をするほどのことではなかったから 13 その他（具体的に ）
	68	SA	Q59=2	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けている（または可能性がある）ことを認識していましたか。 1 認識していた 2 認識していなかった
	69	MA	Q68=1 ※選択肢7はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けている（または可能性がある）ことを知った後で、どのような対応をしましたか。 1 あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた 2 あなたに事実確認のためのヒアリングを行った 3 相談したことを理由としてあなたに不利益な取扱い（免職・降格・減給・不利益な配置転換など）をした 4 行為者に事実確認を行った 5 あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った 6 その他（具体的に ） 7 特に何もしなかった
	70	SA	Q68=1	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたが受けた行為について、ハラスメントまたは不利益取扱いだと認めましたか。 1 あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた 2 あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めなかった 3 ハラスメントまたは不利益取扱いがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった 4 その他（具体的に ）
	71	MA	Q70=1 ※選択肢12はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 1 組織として謝罪をした 2 行為者に謝罪させた 3 行為者を配置転換した 4 行為者を処分した 5 組織が調査した結果について説明した 6 あなたを配置転換した 7 あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた 8 あなたに対して医療機関への受診を勧めた 9 あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った 10 あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 その他（具体的に ） 12 何もしなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
マタハラ（休業から復職後の経験）		ガイド	Q3=2, 3かつ Q9=2, 3	〈女性の産後休暇や育児休業から職場復帰した後の勤務先でのハラスメントまたは不利益取扱い〉 以降では、産後休業や育児休業から復職した後の職場でのハラスメントまたは不利益取扱いのご経験についてお伺いします。 ※短時間勤務での復職、フルタイム勤務での復職いずれも含みます。
	72	SA	Q3=2, 3かつ Q9=2, 3	あなたは現在の団体（役所）において、過去5年間のうちに、産後休業や育児休業等から復職した後、復職後の職場で育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがありますか。復職後の勤務形態もあわせてお答えください。 ※ ハラスメント及び不利益取扱いとして認定されたかどうかは、後の設問でお尋ねします。ここでは、あなたがハラスメント及び不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 休業後、短時間勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはない 2 休業後、短時間勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある 3 休業後、フルタイム勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはない 4 休業後、フルタイム勤務で復職：過去5年間のうちに、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある
		ガイド	Q72=2, 4	以降では、産後休業や育児休業等から復職した後のハラスメントまたは不利益取扱いについてお尋ねします。 複数のハラスメントまたは不利益取扱いを受けた場合は、最も新しいものについてお答えください。
	73	MA	Q72=2, 4	あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 〈組織風土について〉 1 上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない 2 同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない 3 悩み、不満、問題を組織に伝えにくい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えにくい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる 6 他部署や外部との交流が少ない 〈働き方や業務の状況について〉 7 勤務時間が長い（時間外勤務が多い） 8 休暇を取得しづらい 9 人手が常に不足している 〈職員構成の特徴について〉 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い 〈産前・産後休業や育児休業の取得について〉 16 過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない 17 育児中の職員が少ない／いない 〈その他〉 18 当てはまるものはない
	74	MA	Q72=2, 4	あなたにハラスメントまたは不利益取扱いを行った者は誰ですか。 1 幹部 2 上司（幹部以外） 3 同僚 4 部下 5 その他（具体的に ）

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	75	MA	Q72=2, 4	あなたが受けたハラスメントまたは不利益取扱いはどのようなものがありましたか。具体的な内容として当てはまるものを全てお答えください。 1 上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 2 同僚による、繰り返しまたは継続的に制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 3 繰り返しまたは継続的な嫌がらせ等（嫌がらせ的な言動、業務に従事させない、もっぱら雑務に従事させる） 4 上司による、免職その他不利益な取扱いの示唆 5 退職の強要や、任用期間等の勤務条件の変更の強要 6 自宅待機命令 7 職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用 8 減給または期末・勤勉手当等における不利益な算定 9 昇任・昇格、昇給における不利益な取扱い 10 配置替え・降格等の任用上の不利益な取扱い 11 その他（具体的に ）
	76	MA	Q72=2, 4	ハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因となった理由・制度（利用したもの、利用しようとしたものいずれも含む）として考えられるものをお答えください。 1 出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置）の請求・取得 2 保育時間の請求・取得 3 育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限・免除の請求・取得 4 育児短時間勤務、早出遅出勤務等の措置の請求・取得 5 子の看護休暇の請求・取得 6 その他育児のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む）の請求・取得 7 子の養育のために早退・遅刻等が増えたこと 8 その他（具体的に ）
	77	MA	Q72=2, 4 ※選択肢8はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた、もしくは希望する形で利用できなかった制度（育児休業の取得期間を短縮せざるを得なかったなど）はありますか。 1 出産後の健康管理に関する措置（母性健康管理措置） 2 保育時間 3 育児休業 4 育児のための時間外勤務の制限・免除、深夜勤務の制限・免除 5 育児短時間勤務、早出遅出勤務等 6 子の看護休暇 7 その他育児のための休暇等制度（育児のために取得する年次有給休暇等を含む） 8 ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない 9 その他（具体的に ）
	78	MA	Q72=2, 4 ※選択肢9はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。 1 怒りや不満、不安などを感じた 2 仕事に対する意欲や生産性が低下した 3 職場でのコミュニケーションが減った 4 眠れなくなった 5 仕事を休むことが増えた 6 通院したり服薬をした 7 入院した 8 その他（具体的に ） 9 特に影響はなかった

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	79	MA	Q72=2, 4 ※選択肢16はほかの選択肢と同時選択不可	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたはどのような行動をしましたか。 1 同僚に相談した 2 上司に相談した 3 部下に相談した 4 団体（役所）内の相談窓口相談した 5 人事担当部局（相談窓口を除く）に相談した 6 団体（役所）の産業医に相談した 7 労働組合や職員団体に相談した 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）に相談・通報した 9 団体（役所）が設置する外部相談窓口（人事委員会・公平委員会を除く）に相談した 10 団体（役所）とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した 11 団体（役所）とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した 12 公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した 13 家族や職場外の友人に相談した 14 しばらく仕事を休んだ 15 その他（具体的に ） 16 何もなかった
	80	MA	Q79=16 ※選択肢11は、Q74で選択肢1（幹部）を選んだ場合のみ表示	ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、あなたが何もなかった理由をお答えください。 1 何をしても解決にならないと思ったから 2 職務上不利益が生じと思ったから 3 職場内で公になることが懸念されたから 4 ハラスメント行為または不利益取扱いがさらにエスカレートすると思ったから 5 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから 6 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談しにくい雰囲気があったから 7 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談できる窓口や担当部署がなかったから 8 ハラスメントまたは不利益取扱いについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから 9 ハラスメントまたは不利益取扱いを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから 10 ハラスメントまたは不利益取扱いを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから 11 幹部が行為者だったから 12 何らかの行動をするほどのことではなかったから 13 その他(具体的に)
	81	SA	Q72=2, 4	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたからの相談・通報や、あなたの相談・通報を受けた者からの報告等によって、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けている（または可能性がある）ことを認識していましたか。 1 認識していた 2 認識していなかった
	82	MA	Q81=1 ※選択肢7はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けている（または可能性がある）ことを知った後で、どのような対応をしましたか。 1 あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた 2 あなたに事実確認のためのヒアリングを行った 3 相談したことを理由としてあなたに不利益な取扱い（免職・降格・減給・不利益な配置転換など）をした 4 行為者に事実確認を行った 5 あなたの上司、同僚や部下に事実確認を行った 6 その他（具体的に ） 7 特に何もなかった
	83	SA	Q81=1	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたが受けた行為について、ハラスメントまたは不利益取扱いだと認めましたか。 1 あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めた 2 あなたが受けた行為をハラスメントまたは不利益取扱いと認めなかった 3 ハラスメントまたは不利益取扱いがあったともなかったとも判断せずあいまいなままだった 4 その他（具体的に ）

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	84	MA	Q83=1 ※選択肢12はほかの選択肢と同時選択不可	あなたの職場（人事担当部門、所属長等）は、あなたがハラスメントまたは不利益取扱いを受けていると認めた後、どのような対応をしましたか。 1 組織として謝罪をした 2 行為者に謝罪させた 3 行為者を配置転換した 4 行為者を処分した 5 組織が調査した結果について説明した 6 あなたを配置転換した 7 あなたに対して職場内の産業医への相談を勧めた 8 あなたに対して医療機関への受診を勧めた 9 あなたが心身の不調により休職を要すると診断された場合、休職や復職の支援を行った 10 あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した 11 その他（具体的に） 12 何もしなかった
介護に関するハラスメントまたは不利益取扱い			Q10=1	以降では、現在お勤めの団体（役所）における介護に関するハラスメントまたは不利益取扱いの実態について伺います。 この調査における介護に関するハラスメントまたは不利益取扱いとは、「職場において行われる上司・同僚からの言動（介護のための休暇等制度の利用に関する言動）により、介護のための休暇等を申出・取得した労働者の就業環境が害される行為」のこととしています。ご回答にあたって参考にしてください。 ※1 職場：職場とは労働者が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外も含みます。 （例：取引先、就業時間外の宴会、休日の連絡 等） ※2 労働者：常勤職員だけでなく、非常勤職員を含みます。 ※3 「介護のための休暇等制度」とは、以下などを指すものとします。 ・ 介護休暇 ・ 介護時間 ・ 短期介護休暇 ・ 早出遅出勤務 ・ 超過勤務の免除・制限、深夜勤務の制限 ・ 休憩時間の短縮 ・ その他介護のための休暇等制度（介護のために取得する年次有給休暇等を含む） ※ 団体によって制度の呼び方や実施状況が異なる場合があります。
	85	SA	Q10=1	あなたは現在の団体（役所）において、過去5年間のうちに介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがありますか。 ※ここでは、あなたが介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無をお答えください。 1 過去5年間のうちに、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはない 2 過去5年間のうちに、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	ガイド		Q85=2	以降では、あなたが受けた介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いについてお尋ねします。 現在の団体（役所）で複数の介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを経験している場合は、最も新しいものについてお答えください。
	86	MA	Q85=2 ※選択肢12・13は同時選択不可 ※選択肢18は、ほかの選択肢と同時選択不可	あなたがハラスメント及び不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 <組織風土について> 1 上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない 2 同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない 3 悩み、不満、問題を組織に伝えにくい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えにくい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる 6 他部署や外部との交流が少ない <働き方や業務の状況について> 7 勤務時間が長い（時間外勤務が多い） 8 休暇を取得しづらい 9 人手が常に不足している <職員構成の特徴について> 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い <産前・産後休業や育児休業の取得について> 16 過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない 17 育児中の職員が少ない／いない <その他> 18 当てはまるものはない
	87	MA	Q85=2	あなたが受けた介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いはどのようなものがありましたか。具体的な内容として当てはまるものを全てお答えください。 1 上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 2 同僚による、繰り返しまたは継続的に制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動 3 繰り返しまたは継続的な嫌がらせ等（嫌がらせ的な言動、業務に従事させない、もっぱら雑務に従事させる） 4 上司による、免職その他不利益な取扱いの示唆 5 退職の強要や、任用期間等の勤務条件の変更の強要 6 自宅待機命令 7 職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用 8 減給または期末・勤勉手当等における不利益な算定 9 昇任・昇格、昇給における不利益な取扱い 10 配置替え・降格等の任用上の不利益な取扱い 11 （「介護のための休暇等制度」の利用以外で）介護のために、働き方を調整したり休暇を取得したりすることに対する阻害する言動 12 その他（具体的に）
見聞きに関する実態		ガイド	Q23=2またはQ39=2	この設問では、あなたが見聞きしたパワハラ・セクハラについてお尋ねします。 現在の団体（役所）において複数のハラスメントを見聞きしている場合は、最も新しいものについてお答えください。
	88	SA	Q23=2またはQ39=2	あなたが見聞きしたパワハラ・セクハラについて、ハラスメントの被害当事者は現在も団体（役所）で働いていますか。 ※あなたの職場の上司・同僚・部下や、勤務先の団体（役所）の友人・知人（あなたが知っている職員）等が受けた行為についてのみお答えください。 1 退職した 2 休暇・休業・休職中である 3 休業・休職後に復職し、現在も同じ団体（役所）で働いている 4 休業・休職はしておらず、現在も同じ団体（役所）で働いている 5 わからない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
仕事や職業生活における不安、悩み、ストレス		ガイド		仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと覚えることについて伺います。
	89	MA	※3つまで選択。選択肢10は、ほかの選択肢と同時選択不可	あなたは仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと覚えることはありますか。3項目以上該当する場合は主なものをお答えください。 1 仕事の量 2 仕事の質 3 対人関係（セクハラ・パワハラを含む） 4 役割・地位の変化等（昇進・昇格、配置転換等） 5 仕事の失敗、責任の発生等 6 行政サービスの利用者、取引先からのクレーム 7 事故や災害の体験 8 雇用の安定性 9 その他の事柄 10 強い不安、悩み、ストレスと覚えることがない
ハラスメントが起これにくい職場		ガイド		ハラスメントが起これにくい職場について伺います。
	90	MA	Q11, Q27, Q59, Q72, Q85のいずれかで、自身がハラスメントを受けたと回答したもの以外 ※選択肢12・13は同時選択不可 ※選択肢18は、ほかの選択肢と同時選択不可	あなたの現在の職場の特徴として当てはまるものをお答えください。 <組織風土について> 1 上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である 2 同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である 3 悩み、不満、問題を組織に伝えやすい 4 悩み、不満、問題を上司に伝えやすい 5 職員間に冗談、おどかし、からかいが見られない 6 他部署や外部との交流が多い <働き方や業務の状況について> 7 時間外勤務が少ない／ない 8 休暇を取得しやすい 9 適切な人員が配置されている <職員構成の特徴について> 10 若手職員の比率が高い 11 ベテラン職員の比率が高い 12 男性職員の比率が高い 13 女性職員の比率が高い 14 中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い 15 育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い <産前・産後休業や育児休業の取得について> 16 過去に育児休業を取得した男性職員が多い／いる 17 育児中の職員が多い／いる <その他> 19 当てはまるものはない

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢									
各種ハラスメントの予防・解決のための取組		ガイド		以降では、各種ハラスメントの予防・解決のための取組について伺います。									
	91	MT		あなたの職場では、以下のハラスメント対策の取組を行っていますか。あなたが把握している範囲でお答えください。ハラスメント別にご回答ください。									
					a	b	c						
					パワハラ	セクハラ	カスハラ						
	1	ハラスメントの内容と、ハラスメントがあつてはならない旨の方針が明確化されていますか	1	1	1								
	2	ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定されていますか	2	2	2								
	3	相談窓口は設置されていますか	3	3	3								
	4	相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされていますか	4	4	4								
	5	ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されていますか	5	5	5								
	6	相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置が実施されていますか	6	6	6								
7	相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨の規定がありますか	7	7	7									
8	第三者機関（人事委員会・公平委員会）への苦情相談が可能な旨が周知されていますか	8	8	8									
9	いずれも当てはまらない	9	9	9									
	92	MT		あなたの職場での各種ハラスメント対策は、十分に取組まれていると思いますか。ハラスメント別にご回答ください。									
					1	2	3	4	5	6			
					十分に取組まれている	まあ取組まれている	どちらでもない	いあまり取組まれている	全く取組まれている	わからない			
	a	パワハラ	1	2	3	4	5	6					
	b	セクハラ	1	2	3	4	5	6					
	c	カスハラ	1	2	3	4	5	6					

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢																																																	
	93	MT		もしあなたがハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処（相談、通報など）ができると思いますか。ハラスメント別にご回答ください。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1 できる</th> <th>2 まあできる</th> <th>3 どちらでもない</th> <th>4 あまりできない</th> <th>5 できない</th> <th>6 わからない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a パワハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>b セクハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>c カスハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		1 できる	2 まあできる	3 どちらでもない	4 あまりできない	5 できない	6 わからない	a パワハラ	1	2	3	4	5	6	b セクハラ	1	2	3	4	5	6	c カスハラ	1	2	3	4	5	6																					
	1 できる	2 まあできる	3 どちらでもない	4 あまりできない	5 できない	6 わからない																																															
a パワハラ	1	2	3	4	5	6																																															
b セクハラ	1	2	3	4	5	6																																															
c カスハラ	1	2	3	4	5	6																																															
	94	MA	Q93a~cのいずれかで4または5を選択	なぜ現在の職場で対処（相談、通報など）ができないのか理由をお答えください。 1 ハラスメント対策に積極的に取り組もうとする雰囲気がないから 2 まず何をしたらよいのかわからないから 3 ハラスメントの行為者に対する、組織としての対処内容に期待できないから 4 ハラスメントについて相談しにくい雰囲気があるから 5 ハラスメントについて相談できる窓口や担当部署がわからないから 6 ハラスメントを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があるから 7 問題解決までに時間がかかりそうだから 8 再発防止に向けた措置までなされるかわからないから 9 相談者のプライバシーが十分に保護されるか心配だから 10 職務上、あなたに不利益が生じる可能性がありそうだから 11 その他（具体的に ）																																																	
	95	MT	Q5=1, 2	もし現在の職場でああなたの部下がハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職（課長相当職以上）として適切な対応ができると思いますか。ハラスメント別にご回答ください。 <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1 できる</th> <th>2 まあできる</th> <th>3 どちらでもない</th> <th>4 あまりできない</th> <th>5 できない</th> <th>6 わからない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a パワハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>b セクハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>c カスハラ</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>d 女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>e 男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>f 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>		1 できる	2 まあできる	3 どちらでもない	4 あまりできない	5 できない	6 わからない	a パワハラ	1	2	3	4	5	6	b セクハラ	1	2	3	4	5	6	c カスハラ	1	2	3	4	5	6	d 女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6	e 男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6	f 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6
	1 できる	2 まあできる	3 どちらでもない	4 あまりできない	5 できない	6 わからない																																															
a パワハラ	1	2	3	4	5	6																																															
b セクハラ	1	2	3	4	5	6																																															
c カスハラ	1	2	3	4	5	6																																															
d 女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6																																															
e 男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6																																															
f 介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱い	1	2	3	4	5	6																																															

区分	No	型	回答条件	設問・選択肢
	96	MA	※選択肢17は、ほかの選択肢と同時選択不可	あなたの団体（役所）では、職場内のハラスメント（カスハラを除く）の予防・解決のために、今後どのような取組を実施した方がよい、または力を入れた方がよいと思いますか。 1 ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信 2 パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報 3 ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化 4 ハラスメント対応に関するマニュアルの作成 5 職員への研修の実施 6 管理職への研修の実施 7 相談窓口の周知（パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報） 8 第三者機関（人事委員会・公平委員会）への苦情相談が可能な旨の周知（パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報） 9 相談窓口（第三者機関を含む）に関する定期的な案内（メール等を活用した複数回の案内） 10 相談者等のプライバシー保護のための措置の実施と周知（パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報） 11 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益取扱いをされない旨の定めと周知・啓発（パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報） 12 ハラスメントが起因となったメンタルヘルス不調への相談対応 13 定期的なアンケート調査や面談等によるハラスメントの状況把握 14 定期的なセルフチェックの実施 15 育児・介護に関する制度（育児休業・介護休業等）等の利用促進 16 その他（具体的に） 17 特にない
	97	MA	※選択肢18は、ほかの選択肢と同時選択不可	あなたの団体（役所）では、カスハラの予防・解決のために、今後どのような取組を実施した方がよい、または力を入れた方がよいと思いますか。 1 著しい迷惑行為に対し、複数人での対応ができる体制の整備（一人での対応にしない） 2 長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定 3 著しい迷惑行為の種類の違いに応じた対処方法の明確化 4 職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備 5 被害者からの報告を受けた際に報告事案を組織的に解決するための体制や手順の整備 6 警察との連携体制の整備（通報体制など） 7 弁護士との連携体制の整備（委託契約など） 8 著しい迷惑行為の対策担当官などを配置（警察のOB・OGの採用等） 9 著しい迷惑行為が発生又はおそれがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置 10 抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知（ポスターの掲示等を含む） 11 窓口等における防犯カメラの設置 12 外部からの通話内容の録音（あらかじめ録音する旨を伝える） 13 電話機のナンバーディスプレイ化（電話により著しい迷惑行為を繰り返す行を事前に把握） 14 他の利用者に著しく迷惑を及ぼす場合等における施設管理権の行使（警告・退去命令） 15 著しい迷惑行為に対処するための研修の実施 16 非常勤職員も含めた、著しい迷惑行為に対処するための研修の実施 17 その他（具体的に） 18 特にない