

総行女第20号
令和7年4月25日

各都道府県知事
各指定都市市長
各人事委員会委員長

} 殿

総務省自治行政局公務員部長
(公 印 省 略)

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結果
等を踏まえた各種ハラスメント対策の効果的かつ積極的な取組について

平素から、地方公共団体における各種ハラスメント対策について、御理解、御協力いただき、厚く御礼申し上げます。

地方公共団体におけるハラスメントの防止のうち、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント及び妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント（以下「パワーハラスメント等」という。）の防止については、関係法律^(※1)及びこれらの法律に基づく各厚生労働省指針^(※2)に基づき、雇用管理上講ずべき措置等を適切に実施するとともに、国家公務員を適用対象とする人事院規則等^(※3)の内容も踏まえ、適正に対応していただくことが必要です。

また、顧客等からの著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）の防止については、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第30条の2第3項の規定に基づく厚生労働省指針（以下「パワーハラスメント防止指針」という。）において、事業主が行うことが望ましい取組とされているところですが、「人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について」（令和2年4月1日職職一141）において、苦情相談があった場合に、組織として対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図ることとされていることを踏まえ、地方公共団体においても、同様の対応を行っていただきたい旨、「地方公共団体における各種ハラスメント対策の一層の徹底について」（令和6年12月26日付け総行女第37号）等により要請を行ってまいりました。

地方公共団体をめぐる各種ハラスメント（パワーハラスメント等及びカスタマーハラスメントをいう。以下同じ。）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、関心が高まりを見せている状況にあります。

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。また、公務を支える有為な人材に選ばれ、働き続けてもらう職場づくりに対して大きな支障を来します。

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に関する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として、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、その結果（以下「職員調査結果」という。）を結果のポイント（別添1）及び報告書（別添2）として取りまとめました。

あわせて、各団体において各種ハラスメント対策を講ずる上で参考となるよう、地方公共団体において各種ハラスメントの予防・解決に当たり効果が感じられた取組について、取組事例集（別添3）として取りまとめました。

各地方公共団体におかれましては、下記事項を御参照の上、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。

なお、報告書においては、職員調査結果の全容を掲載しており、結果のポイントでお示ししていない内容についても詳しく言及していますので、各団体において実態把握を行う際に参考としていただくなど、団体の実情に応じて是非御活用いただきますようお願いいたします。

今回の職員アンケート調査の実施や取組事例集の作成に当たっては、多くの地方公共団体の皆様に御協力をいただきました。皆様方に厚く御礼申し上げます。

各都道府県におかれましては、貴都道府県内の市区町村等に対してもこの旨周知いただきますようお願いいたします。

なお、地域の元気創造プラットフォームにおける調査・照会システムを通じて、各市区町村に対して、本通知についての情報提供を行っていることを申し添えます。

本通知は、地方公務員法（昭和25年法律第261号）第59条（技術的助言）及び地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4（技術的な助言）に基づくものです。

記

1 職員調査結果から見てきた主な課題と対応策

- ① 雇用管理上講ずべき措置等に関する団体の取組状況と職員の認知状況との乖離
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令和6年12月1日現在のフォローアップ調査結果（令和6年12月26日公表）によれば、パワーハラスメント等に関して雇用管理上講ずべき措置等について、都道府県及び指定都市は100%、市区町村においても100%近く実施されている。一方、職員調査結果によれば、いずれの団体区分においても、職員の認知状況と当該措置等に関する団体の取組状況との間には乖離があり、特に、市区町村では、都道府県及び指定都市と比べて、全体的に認知状況が低い傾向にある。

また、雇用管理上講ずべき措置等の各項目の認知状況にも差があり、中でも「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る」、「人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」が他の項目と比べて認知状況が低く、任用形態別でみると、特に会計年度任用職員の認知度が低い。

そのため、会計年度任用職員を含む全ての職員が団体の取組を認知できるような方法による周知が必要であること。また、周知に当たっては、取り組んだという実績ではなく、職員が確実に認知していることが重要であり、そのためには、例えば以下の取組が挙げられること。

- ・ トップや幹部職員からのメッセージの発信
- ・ ロールプレイングや職場内ミーティング形式（参加型）の研修

その上で、各団体におかれては、必要に応じて職員の認知状況のフォローアップを行い、認知状況の改善が図られているかを把握することが望ましいこと。

なお、相談窓口における「内容や状況に応じた適切な対応」について、内部相談窓口においては、被害を受けた職員が委縮するなどして相談を躊躇する例もあることから、例えば外部相談窓口を設置し、職員に周知することも有効な対応策の一つであると考えられること。

② 対策に取り組んでいる団体と取り組んでいない団体の状況の相違

職員調査結果によれば、パワーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワーハラスメント対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワーハラスメントを受けたことがある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。

一方、パワーハラスメントを受けたことはない者においては、職場でパワーハラスメント対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワーハラスメントを受けたことがある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。

職員調査結果に鑑みれば、職員が、自らの職場において各種ハラスメント対策が取り組まれていると思うことができることは、当該職場において、各種ハラスメントの防止に関する知識が共有されており、結果として、各種ハラスメントを抑止することにつながっていると考えられること。

③ カスタマーハラスメントに関する対策及び留意点

イ カスタマーハラスメント対策

職員調査結果によれば、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合は部門によって差が生じている。カスタマーハラスメント対策については、一人で対応させず組織的に対応を行うことが重要だが、その上で、部門によっては当該部門の特性に応じた対応も必要であること。

また、カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について、「職員側の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%となっており、行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上がカスタマーハラスメントの減少に一定程度資すると考えられること。

以上のことから、カスタマーハラスメントに関する対策として、例えば以下の取組が挙げられること。

- ・ 職員アンケートによる実態把握
- ・ 職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備

- ・ 行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上
取組に当たっては、厚生労働省が公表している民間企業向けのマニュアル等も参考となるため、適宜御活用いただきたいこと。

(厚生労働省ホームページ「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

ロ カスタマーハラスメント対策に関する留意点

行政サービスの利用者・取引先からのクレームについては、その全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば正当なクレームであり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要があるが、その他の留意点として例えば以下の点が挙げられること。

- ・ 民間企業では顧客を選別した対応が可能である一方、公務職場では全ての行政サービスの利用者に対して、公平・公正に行政サービスを提供することが必要であること。
- ・ 行政サービスの利用者からの要求等は、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合も想定されること。
- ・ 行政サービスの利用者の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められること。

④ ハラスメントが起こりにくい職場環境の整備

職員調査結果によれば、パワーハラスメント等が起こりにくい職場の特徴として、「休暇を取得しやすい」(62.4%)のほか、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」(56.9%)、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」(52.9%)の回答割合が高く、パワーハラスメント等が起こりにくい職場環境を整備するに当たっては、コミュニケーションの活性化や円滑化のための取組が重要であると考えられること。

コミュニケーション能力の向上を図ることは、パワーハラスメント等の行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要であること。

なお、パワーハラスメントに関しては、パワーハラスメント防止指針に掲げられているように、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導については、職場におけるパワーハラスメントには該当せず、職員が、こうした適正な業務指示や指導を踏まえて真摯に業務を遂行する意識を持つことも重要であることに留意することが必要であること。

2 取組事例集を参考とした取組

取組事例集に掲載している各取組事例については、いずれも、各団体において、職員アンケートの実施などを通じて各団体における各種ハラスメントに関する実情や課題の把握を行った上で取り組まれているものである。

その上で、取組事例集の取りまとめに当たっては、各団体の取組を開始した経緯・背景や、取組のポイントとその具体的な取組内容などを掲載している。

事例集には様々な取組を掲載している。必ずしも全ての取組を取り入れなければならないわけではないが、それぞれの団体において実情や課題の把握を行った上で、当該実情に沿い、また、当該課題の解決のために有効と考えられる取組を行うことが重要であること。

なお、それぞれの取組について具体的にイメージできるよう、取組事例集で紹介した団体から提供いただいた資料も添付しており、各団体におかれては、取組事例と併せて御参照いただき、各種ハラスメント対策に積極的に取り組んでいただきたいこと。

3 パワーハラスメント等の防止に係る事業主の措置義務及び責務等

地方公共団体に適用される関係法律及び各厚生労働省指針において示されている次の事業主の措置義務及び責務等について、改めて認識し、対応に万全を期していただきたいこと。

- ① 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、職場におけるパワーハラスメント等のないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない義務があること。
- ② 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、職場におけるパワーハラスメント等を行ってはならないことその他職場におけるパワーハラスメント等に起因する問題（以下「パワーハラスメント等問題」という。）に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。3④において同じ。）に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするよう努めなければならない責務があること。
- ③ 事業主たる地方公共団体の各任命権者は、自らも、パワーハラスメント等問題に対する関心と理解を深め、労働者（他の事業主が雇用する労働者及び求職者を含む。）に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない責務があること。
- ④ 労働者は、パワーハラスメント等問題に対する関心と理解を深め、他の労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる雇用管理上の措置に協力するように努めなければならない責務があること。

※1 関係法律

○パワーハラスメント

- ・労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）

○セクシュアルハラスメント

- ・雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律（昭和47年法律第113号）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律

- ・育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号）

※2 厚生労働省指針

○パワーハラスメント

- ・事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）

○セクシュアルハラスメント

- ・事業主が職場における性的な言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成18年厚生労働省告示第615号）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・事業主が職場における妊娠、出産等に関する言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（平成28年厚生労働省告示第312号）
- ・子の養育又は家族の介護を行い、又は行うこととなる労働者の職業生活と家庭生活との両立が図られるようにするために事業主が講ずべき措置等に関する指針（平成21年厚生労働省告示第509号）

※3 人事院規則等

○パワーハラスメント

- ・人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）の運用について（令和2年4月1日職職-141）

○セクシュアルハラスメント

- ・人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-10（セクシュアル・ハラスメントの防止等）の運用について（平成10年11月13日職福-442）

○妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメント

- ・人事院規則10-15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）
- ・人事院規則10-15（妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの防止等）の運用について（平成28年12月1日職職-273）

【連絡先】 総務省自治行政局公務員部公務員課 女性活躍・人材活用推進室企画係 加藤、小牧 電話 03-5253-5546（直通）

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 【結果のポイント】

令和7年4月



総務省

調査概要

■ 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経験（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。

■ 調査対象・対象者数（発出数）

- ・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（サンプル調査）。
 - －常勤職員：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：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

■ 有効回収数

- ・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）

■ 調査実施時期

- ・令和6年11月26日（火）～同年12月16日（月）

■ 調査依頼方法・回答方法

- ・総務省が無作為に抽出した388の対象団体（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により直接回答した。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。

■ 参考

- ・「複数回答可」と表記のあるものは、選択肢の中から複数回答することができる設問であることを表している（特段の記載がないものは、選択肢から1つだけ回答することができる設問であることを表している。）。
- ・厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度）」（以下「厚生労働省調査（民間）」という。）において同趣旨の設問がある場合、参考として厚生労働調査（民間）の結果を付記している。

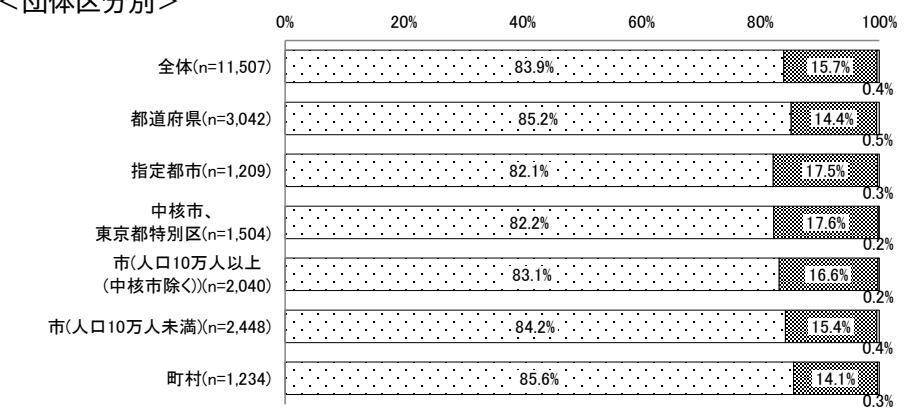
1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(1) パワーハラスメントを受けた経験について

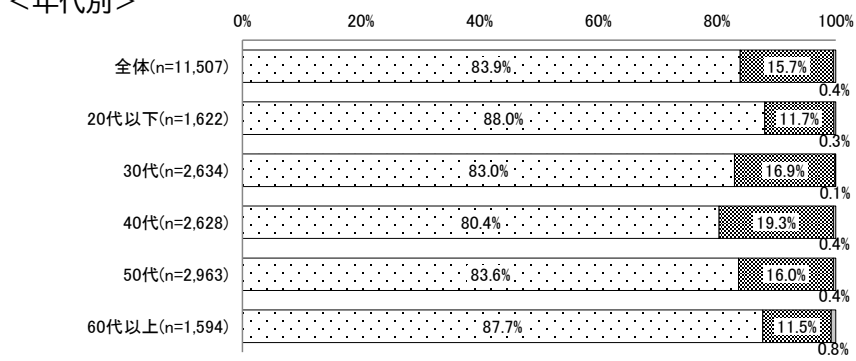
●過去3年間に、パワハラを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で15.7%（1,808人）。これを年代別で見ると、40代が19.3%と最も高く、20代以下（11.7%）と比較すると2倍弱となっている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で19.3%。これを年代別で見ると、40代（20.5%）、50代以上（19.5%）、30代（18.8%）、20代（17.8%）の順に高い。また、性別で見ると、男性が19.4%、女性が19.2%。

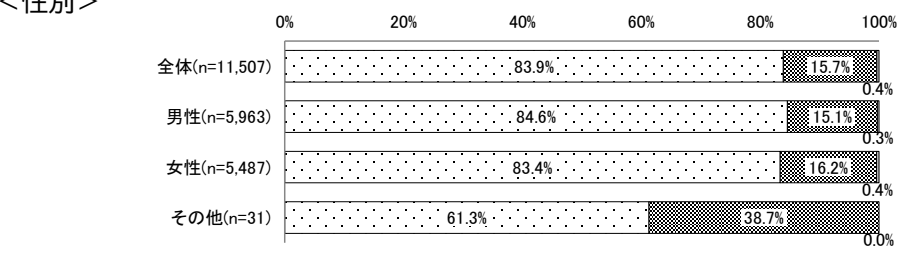
<団体区分別>



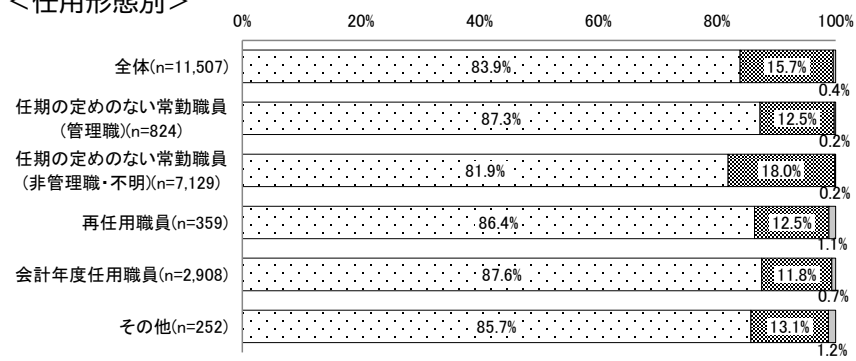
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことはない ■ 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことがある ▒ 無回答

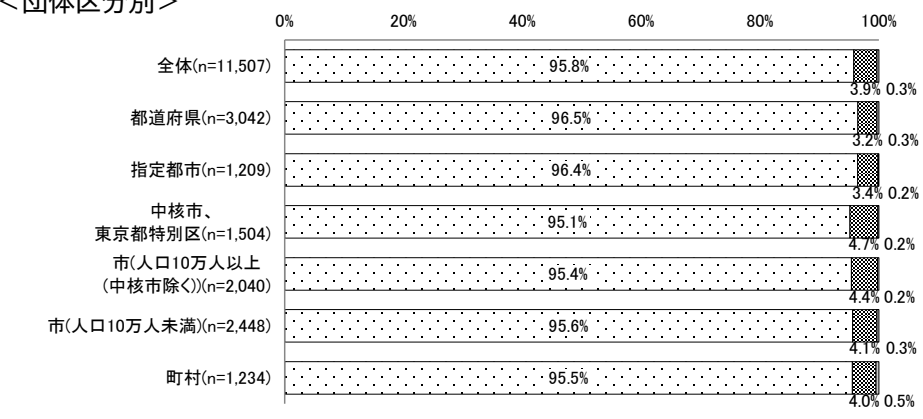
1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(2) セクシュアルハラスメントを受けた経験について

●過去3年間に、セクハラを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で3.9%（447人）。これを年代別で見ると、30代（6.6%）、20代以下（6.3%）が高い傾向にあり、また、性別で見ると、女性が6.3%、男性が1.7%となっている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で6.3%。これを年代別で見ると、20代が7.4%、30代が6.9%の順に高い。また、性別で見ると、女性が8.9%、男性が3.9%。

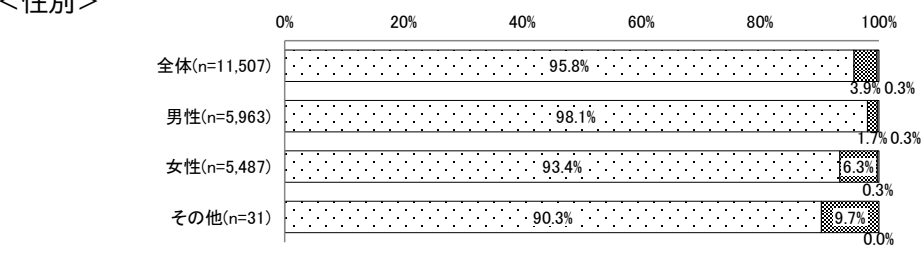
<団体区分別>



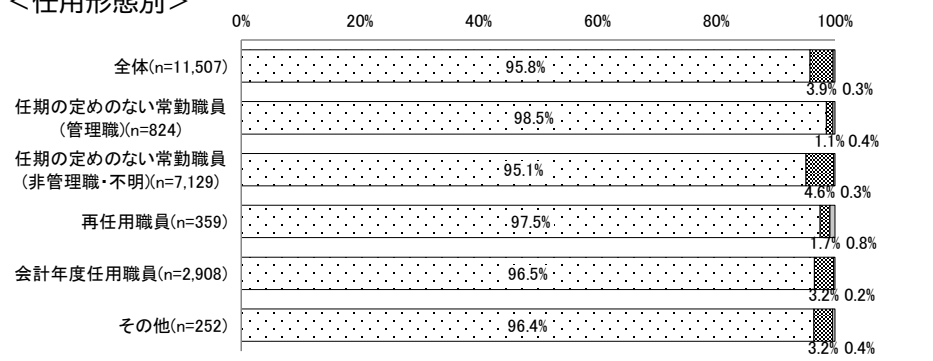
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことはない ■ 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことがある ▨ 無回答

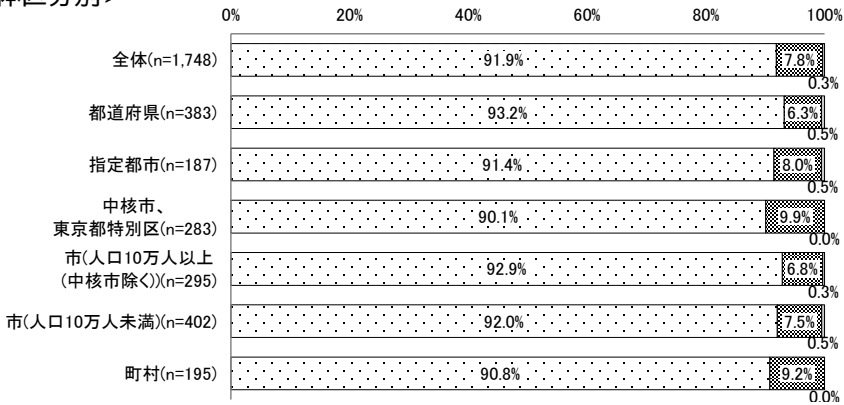
1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(3) 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経験について

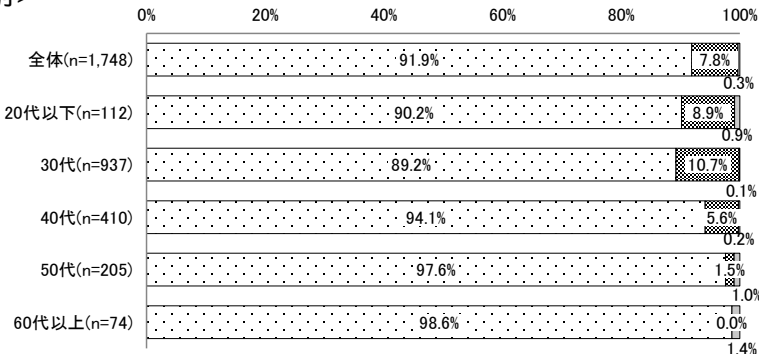
●過去5年間に、育児休業等ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で7.8%（136人）。これを年代別で見ると、30代(10.7%)、20代以下（8.9%）が高い傾向にあり、また、性別で見ると、女性が11.1%、男性が6.0%であった。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が女性で22.4%、男性で24.0%。これを年代別で見ると、女性は40代(24.4%)、30代(22.9%)、20代(21.4%)、50代以上(18.2%)、男性は20代(35.8%)、30代(24.7%)、40代(20.7%)、50代以上(19.4%)の順に高い。

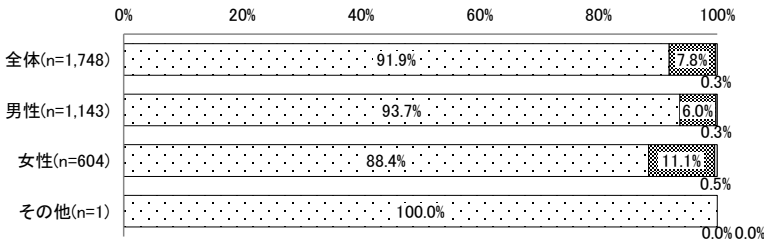
<団体区分別>



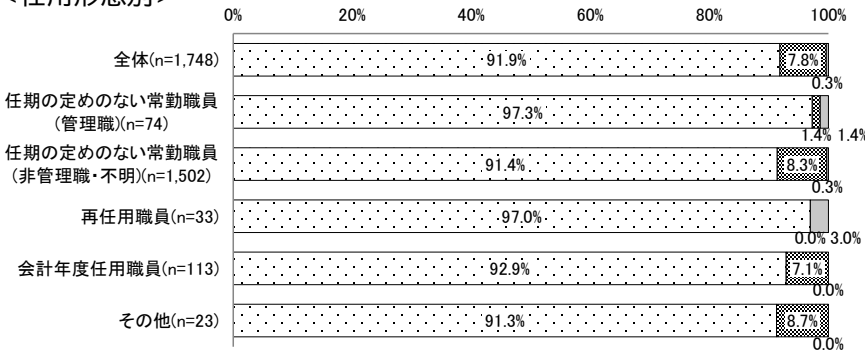
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 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
■ 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
■ 無回答

調査対象：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（n=1,748）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(4) ハラスメントを行った者について

●ハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者に対してハラスメントを行った者は、いずれのハラスメントも「上司（幹部以外）」が最も高く、いずれも過半数を占めている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、
パワハラを行った者の上位3者は「上司（役員以外）」が65.7%、「会社の幹部（役員）」が24.7%、「同僚」が20.2%。
セクハラを行った者の上位3者は「上司（役員以外）」が51.1%、「同僚」が22.1%、「会社の幹部（役員）」が16.5%。
育児休業等ハラスメントを行った者の上位3者は、男性に対するものは「上司（役員以外）」が57.5%、「会社の幹部（役員）」が23.3%、「同僚」が20.8%、女性に対するものは「上司（役員以外）」が54.0%、「同僚」が29.0%、「会社の幹部（役員）」が24.6%。

(単位 上段：人、下段：%)

	ハラスメントを受けた (受けたと感じた) 経験の有無 *下記のグラフはp.3~p.5の再掲で、左から「ハラスメントを受けたことはない」、「ハラスメントを受けたことがある」、「無回答」を示す。	ハラスメントを受けたこと (受けたと感じた経験) がある者	ハラスメントを行った者					
			幹部	上司 (幹部以外)	同僚	部下	その他	無回答
パワハラ	83.9% 15.7% 0.4%	1,808人 (受けた人数) 11,507人 (回答数)	1,808	422	1,160	377	126	184
			100.0	23.3	64.2	20.9	7.0	10.2
セクハラ	95.8% 3.9% 0.3%	447人 (受けた人数) 11,507人 (回答数)	447	82	251	119	17	57
			100.0	18.3	56.2	26.6	3.8	12.8
育児休業等ハラスメント (男性)	93.7% 6.0% 0.3%	69人 (受けた人数) 1,143人 (回答数)	69	31	48	11	2	10
			100.0	44.9	69.6	15.9	2.9	14.5
育児休業等ハラスメント (女性)	88.4% 11.1% 0.5%	67人 (受けた人数) 604人 (回答数)	67	21	43	9	2	8
			100.0	31.3	64.2	13.4	3.0	11.9

	その他※ (自由記述)	他部署 の管理 職・ 職員	議員	会計年度 任用職員	再任用 職員	常勤 職員	首長	組織・ 人事担当 部署	外部 関係者	左記 以外	未記入
パワハラ	184	30	22	13	3	19	10	2	6	65	17
	10.2	1.7	1.2	0.7	0.2	1.1	0.6	0.1	0.3	3.6	0.9
セクハラ	57	8	5	4	2	0	0	1	3	21	13
	12.8	1.8	1.1	0.9	0.4	0.0	0.0	0.2	0.7	4.7	2.9
育児休業等ハラスメント (男性)	10	0	0	1	0	0	0	7	0	2	0
	14.5	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	10.2	0.0	2.9	0.0
育児休業等ハラスメント (女性)	8	1	0	1	0	0	0	1	0	3	2
	11.9	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	4.5	3.0

※ 回答の「その他」は自由記述であり、その内容から該当する者を分類したもの。

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(5) パワーハラスメント対策に関する団体の取組状況と職員の認知状況について（団体区分別）

- 都道府県・指定都市・市区町村のいずれも、「団体の取組状況」と「職員の認知状況」との間には一定の差があるが、中でも「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る。」及び「7 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」については、他の項目と比べて認知状況が低い。
- 市区町村では、都道府県・指定都市と比べて、全体的に職員の認知状況が低い傾向にある。

※セクハラも同様の傾向。

（単位：％）

雇用管理上講ずべき措置等	都道府県		指定都市		市区町村	
	団体の 取組状況	職員の 認知状況	団体の 取組状況	職員の 認知状況	団体の 取組状況	職員の 認知状況
1 パワーハラスメントの内容と、パワーハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100.0	67.2	100.0	65.7	99.1	50.5
2 パワー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・対処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100.0	51.0	100.0	50.9	98.2	36.1
3 相談窓口をあらかじめ定めている。	100.0	70.2	100.0	72.6	99.5	56.6
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る。	100.0	31.0	100.0	30.9	99.4	26.0
5 パワーハラスメントの発生のおそれがある場合や、パワー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る。	100.0	39.9	100.0	40.9	99.4	30.2
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を講じ、周知している。	100.0	42.3	100.0	44.1	99.2	33.8
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を定め、職員に周知・啓発している。	100.0	44.3	100.0	44.5	99.0	30.7
8 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	100.0	38.2	100.0	40.4	97.1	26.0

※ 「団体の取組状況」は、総務省において令和6年度に実施した「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及びフォローアップ調査」の結果による。

調査対象：調査に回答した全職員（n＝11,507、複数回答可）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(6) パワーハラスメント対策に関する団体の取組状況と職員の認知状況について（任用形態別）

●パワハラ対策に関する団体の取組に対する認知状況について、任用形態別で見ると、管理職は認知している割合が高く、会計年度任用職員は認知している割合が低い。

※セクハラも同様の傾向。

（単位：％）

雇用管理上講ずべき措置等		団体の 取組状況	管理職	非管理職	再任用 職員	会計年度 任用職員	その他
1	パワーハラスメントの内容と、パワーハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	98.9	77.2	58.9	61.8	44.4	54.4
2	パワー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・対処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	97.6	61.4	44.0	44.0	29.7	40.9
3	相談窓口をあらかじめ定めている。	99.3	82.5	66.5	64.9	45.3	50.8
	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る。	99.2	47.8	29.0	26.2	19.7	26.6
4	パワーハラスメントの発生のおそれがある場合や、パワー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る。	99.2	56.2	35.4	32.3	24.1	31.3
5	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を講じ、周知している。	98.8	59.3	39.3	36.8	25.6	34.9
6	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を定め、職員に周知・啓発している。	98.5	57.9	38.0	32.6	24.6	33.3
7	人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	97.1	49.0	32.2	30.9	22.1	27.4

※ 「団体の取組状況」は、総務省において令和6年度に実施した「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及びフォローアップ調査」の結果による。

調査対象：調査に回答した全職員（n＝11,507、複数回答可）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(7) パワーハラスメント被害の状況とパワーハラスメント対策に取り組んでいる団体と取り組んでいない団体の状況について

- パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。
- 一方、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。

※セクハラも同様の傾向。

(単位：%)

現在の団体で パワハラを受けた ことがあるか	回答件数（件）	パワハラ対策は十分に取り組まれているか			
		取り組まれている	どちらでもない	取り組まれていない	無回答
全体	11,507 (100%)	50.3	17.8	18.6	13.3
過去3年間のうちに、 パワハラを受けた ことはない	9,655 (83.9%)	54.5	17.9	13.9	13.7
過去3年間のうちに、 パワハラを受けた ことがある	1,808 (15.7%)	28.2	17.5	44.0	10.3
無回答	44 (0.4%)	36.4	13.6	13.6	36.4

※ 「取り組まれている」は、「十分に取り組まれている」及び「まあ取り組まれている」の合算であり、「取り組まれていない」は、「あまり取り組まれていない」及び「全く取り組まれていない」の合算である。

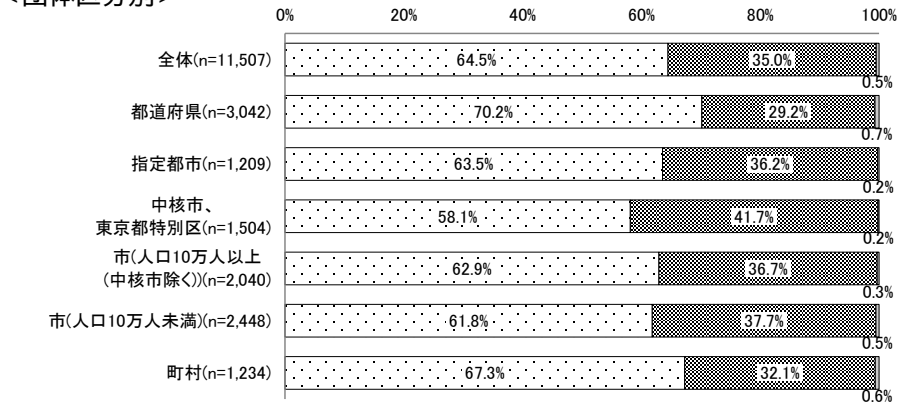
2. カスタマーハラスメントの実態について

(1) カスタマーハラスメントを受けた経験について

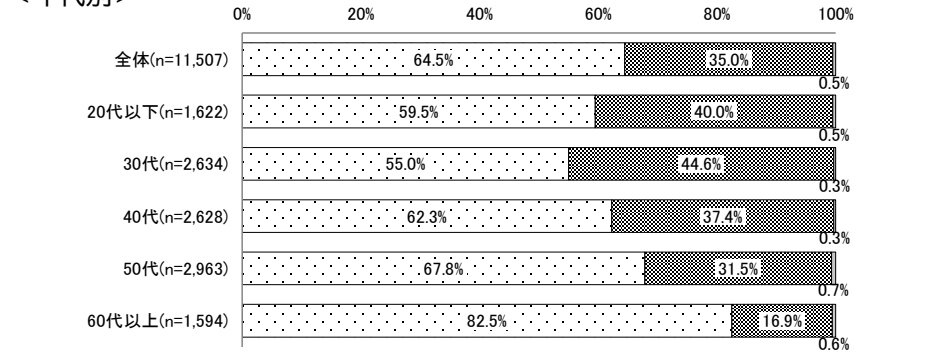
●過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で35.0%。これを、団体区分別で見ると都道府県に比べ市区町村が、年代別で見ると30代が、任用形態別で見ると任期の定めのない常勤職員（非管理職・その他）が受けた割合がそれぞれ高い。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で10.8%。年代別で見ると、30代（11.3%）、20代（11.2%）、40代（11.0%）、50代以上（10.0%）の順に高い。

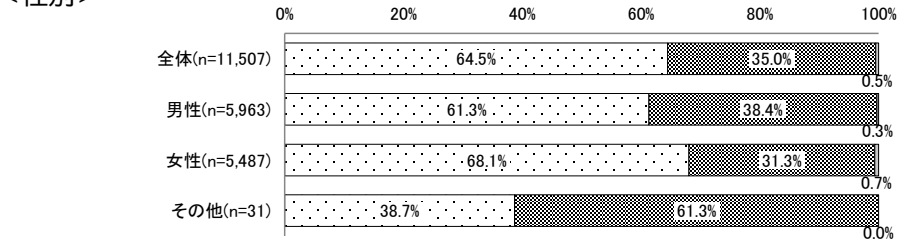
<団体区分別>



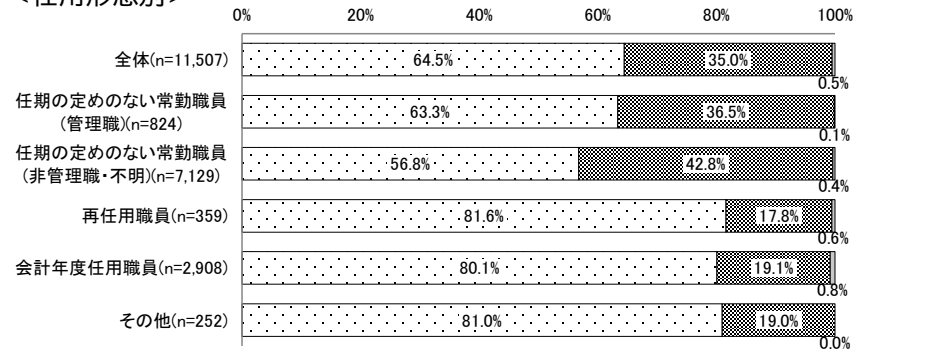
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 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
■ 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
■ 無回答

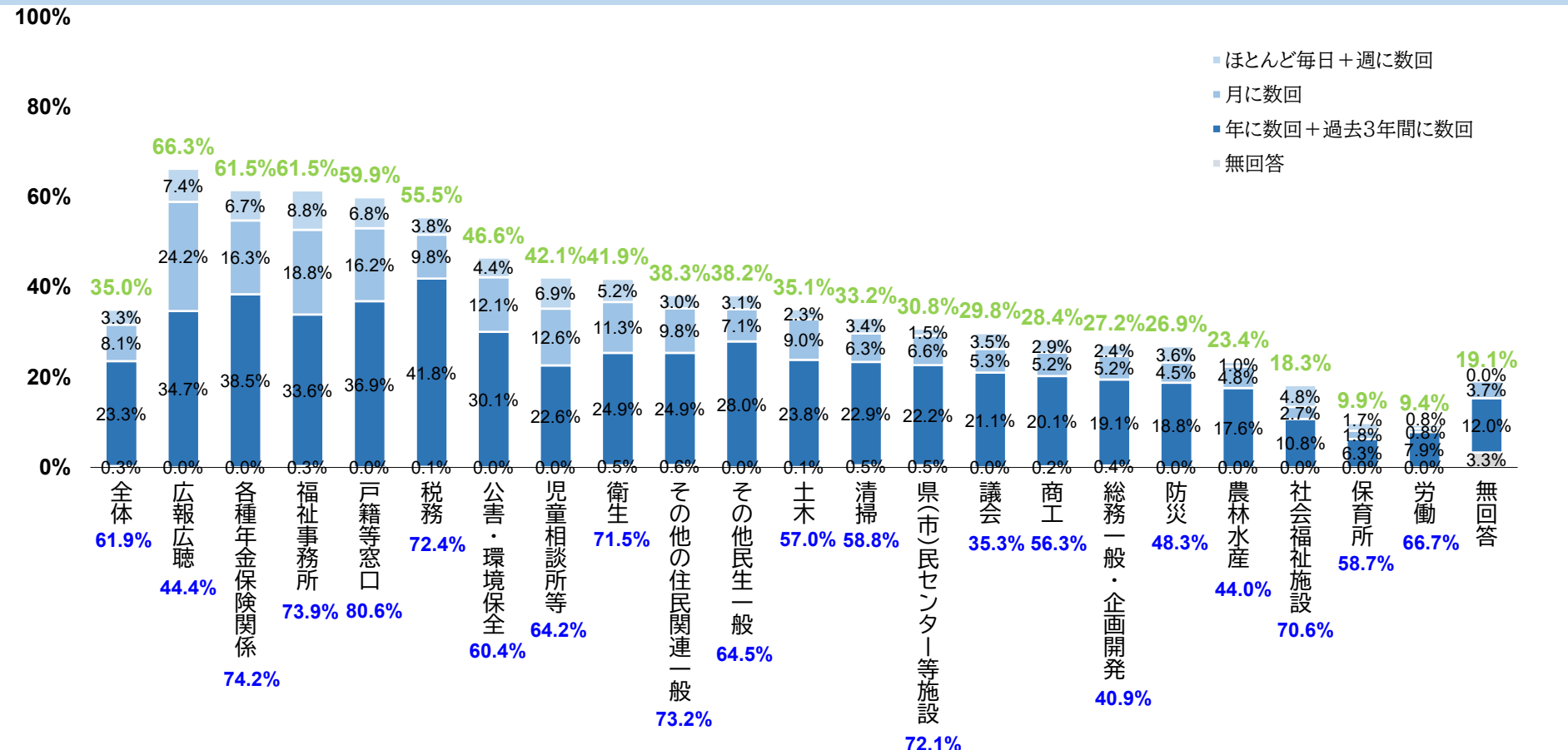
調査対象：調査に回答した全職員（n = 11, 507）

2. カスタマーハラスメントの実態について

(2) カスタマーハラスメントを受けた経験について（部門別）

●過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合について、部門別に見えると、広報広聴（66.3%）、各種年金保険関係（61.5%）、福祉事務所（61.5%）、戸籍等窓口（59.9%）、税務（55.5%）の順に高い。

※部門別の割合は、部門ごとに「カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者が受けた当時所属していた（所属している）部門」の人数を、「本調査の回答者が現在所属している部門」の人数で除して算出。



緑字：過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（%）
青字：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週2日程度以上ある割合（%）
棒グラフ：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を色分けしている。
調査対象：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（受けたと感じた経験）がある者（n=4,031）

2. カスタマーハラスメントの実態について

(3) カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について

- 過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者（4,031人）におけるカスタマーハラスメントのきっかけとなった理由については、「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%であった。
- カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由として、「職員の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%であった。
- カスタマーハラスメントを受けた割合が高い5つの部門のうち、「広報広聴」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」のみを回答する割合が高かった（41.3%）。

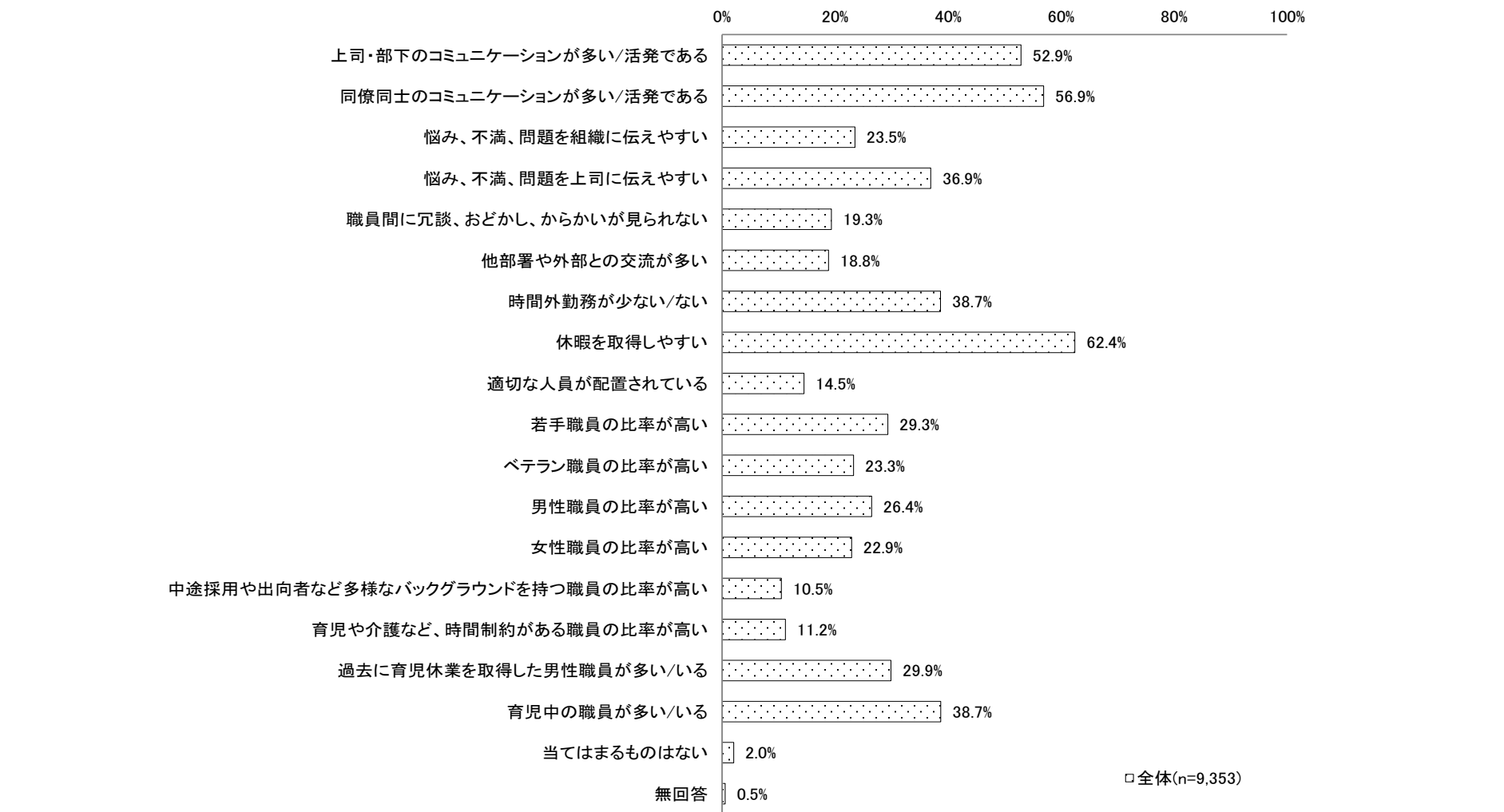
	「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」		「職員の対応が一因」		「行政サービスの利用者・取引先の誤認等が一因」		「その他」	わからない・無回答
	（うち左記選択肢のみを選択）		（うち左記選択肢のみを選択）		（うち左記選択肢のみを選択）			
全体 (n=4,031)	2,921 72.5%	1,080 26.8%	705 17.5%	87 2.2%	2,301 57.1%	456 11.3%	286 7.1%	245 6.1%
広報広聴 (n=63)	49 77.8%	26 41.3%	8 12.7%	1 1.6%	27 42.9%	2 3.2%	3 4.8%	5 7.9%
戸籍等窓口 (n=211)	158 74.9%	28 13.3%	81 38.4%	5 2.4%	161 76.3%	22 10.4%	7 3.3%	9 4.3%
税務 (n=392)	297 75.8%	90 23.0%	76 19.4%	6 1.5%	251 64.0%	46 11.7%	19 4.8%	15 3.8%
福祉事務所 (n=379)	291 76.8%	80 21.1%	71 18.7%	7 1.8%	253 66.8%	40 10.6%	14 3.7%	21 5.5%
各種年金保険 関係(n=128)	106 82.8%	15 11.7%	31 24.2%	1 0.8%	101 78.9%	12 9.4%	7 5.5%	4 3.1%

※ 過去3年間のうちに、カスタマーハラスメントを受けた割合が高い5つの部門を掲載。

調査対象：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（受けたと感じた経験）がある者（n=4,031、複数回答可）

3. ハラスメントが起こりにくい職場環境について

●ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）を受けたことがない者に対して、職場の特徴を聞いたところ、「休暇を取得しやすい」（62.4%）、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」（56.9%）、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」（52.9%）と回答した割合が高い。



4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(1) ハラスメント対策の認知や取組の状況について

【主な課題】

- ハラスメント対策に係る雇用管理上講ずべき措置等について、都道府県・指定都市は100%、市区町村でも100%近く実施されている一方、当該取組を認知している職員の割合は低い。（p.7）
- 特に、「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る。」、「人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」が他の項目と比べて認知状況が低い。（p.7）
- 任用形態によって認知度に差があり、特に、会計年度任用職員の認知度が低い。（p.8）
- パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワハラを受けたことがある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。
一方、パワハラを受けたことはない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワハラを受けたことがある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。（p.9）

【主な対応策】

- 会計年度任用職員を含む全ての職員が団体の取組を認知できるような方法による周知が必要。周知に当たっては、取り組んだという実績ではなく、職員が確実に認知していることが重要。

＜取組例＞

- ・トップや幹部職員からのメッセージの発信
- ・ロールプレイングや職場内ミーティング形式（参加型）の研修
- 相談窓口における「内容や状況に応じた適切な対応」について、内部相談窓口では、被害を受けた職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあることから、例えば外部相談窓口を設置し、職員に周知することが考えられる。
- ハラスメント対策委員会等への外部有識者（弁護士、社会保険労務士、臨床心理士など）の追加。

4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(2) カスタマーハラスメントについて

【主な課題】

- 過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（35.0%）は、民間（10.8%）より高く、また、部門によって差が生じている。（p.10,11）

【主な対応策】

- 各部門における共通的な対応策として、一人に対応させず組織的に対応を行う。
- その上で、部門によっては当該部門の特性に応じた対応も必要。
- カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について、「職員側の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%となっており（p.12）、行政サービスの利用者・取引先に対する接遇の向上がカスタマーハラスメントの減少に一定程度資すると考えられる。

<取組例>

- ・職員アンケートによる実態把握
- ・職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備
- ・行政サービスの利用者・取引先に対する接遇向上

【留意点】

- クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば正当なクレームであり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要。
- 民間企業では顧客を選別した対応が可能である一方、公務職場では全ての行政サービスの利用者に対して、公平・公正に行政サービスを提供することが必要。
- 行政サービスの利用者からの要求等は、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合も想定される。
- 行政サービスの利用者の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる。

4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(3) ハラスメントが起こりにくい職場環境について

【ハラスメントが起こりにくい職場の特徴】

○ハラスメント被害がない職場の特徴として、「休暇を取得しやすい」（62.4%）のほか、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」（56.9%）、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」（52.9%）の回答割合が高い。なお、コミュニケーションの重要性については、ハラスメント防止に係る厚生労働省指針においても言及されている。（p.13）

【主な対応策】

○ハラスメントが発生する大きな要因の一つであるコミュニケーション不足の解消に向けた取組の実施。

- ・ 職員個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、ハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要。
- ・ パワハラに関しては、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は、職場におけるパワハラには該当しないため、職員はこのような適正な業務指示や指導を受けた際は、真摯に受け止め業務に当たることが重要。
- ・ 職場におけるコミュニケーションの活発さは、結果として、休暇の取得しやすさに資していると考えられるところであり、風通しの良い職場環境づくりのためにも、量だけでなく、質も伴った適切なコミュニケーションの確保が重要。

○コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組の実施。

- ・ 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える職員同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図る。

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いるため、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。

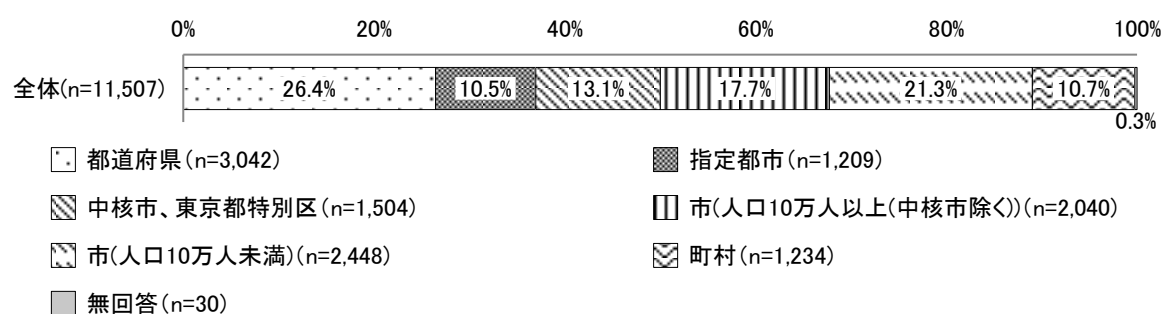
2. 調査結果

2-1. 回答者の属性

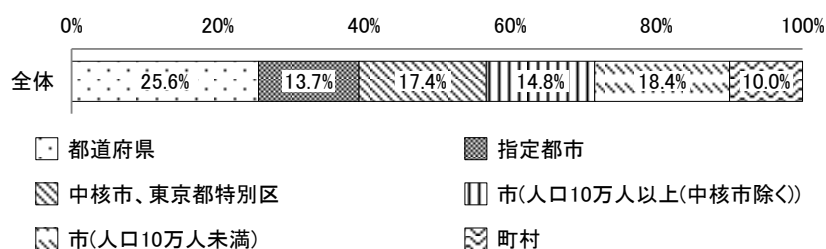
(1) 団体区分

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）



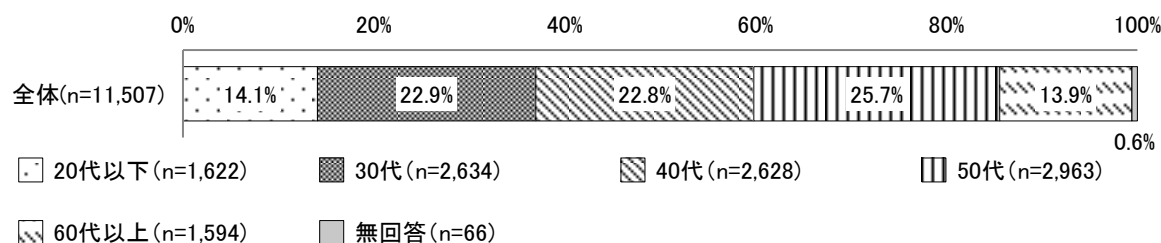
図表 3 （参考）抽出件数における構成比



(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。

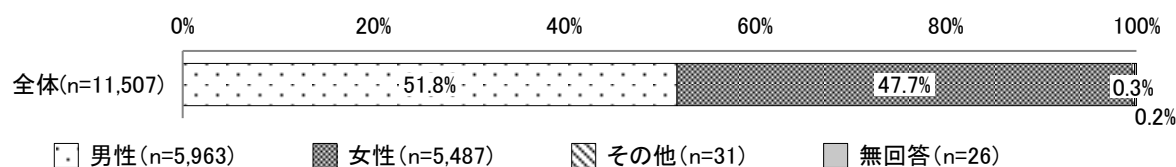
図表 4 年代：単数回答（Q2）



(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。

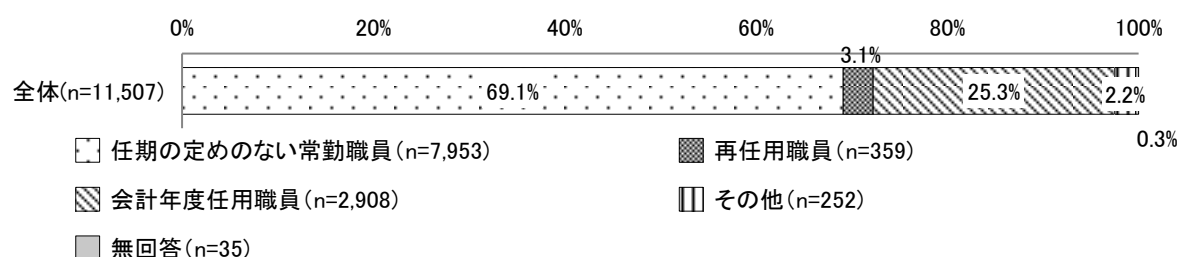
図表 5 性別：単数回答 (Q3)



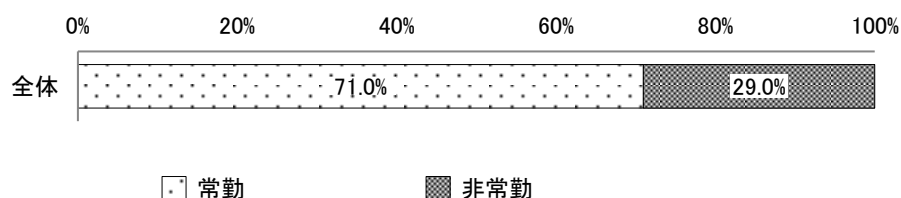
(4) 任用形態

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)



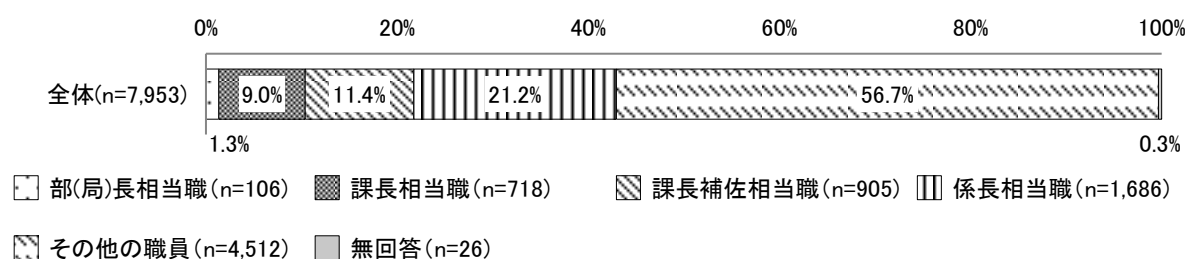
図表 7 (参考) 抽出件数における構成比



(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。

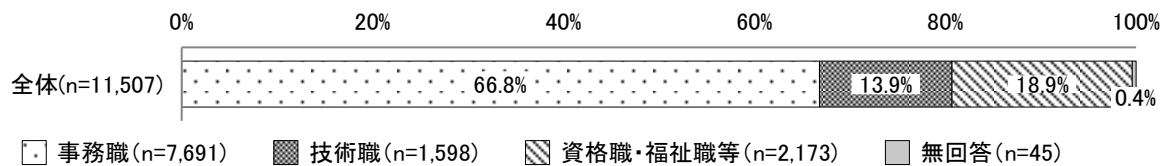
図表 8 役職：単数回答 (Q5)



(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。

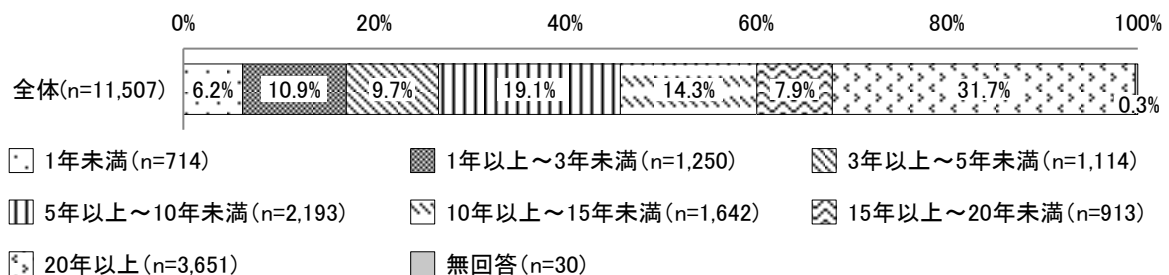
技術職(土木、建築、電気、機械、造園、林業 等)

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。

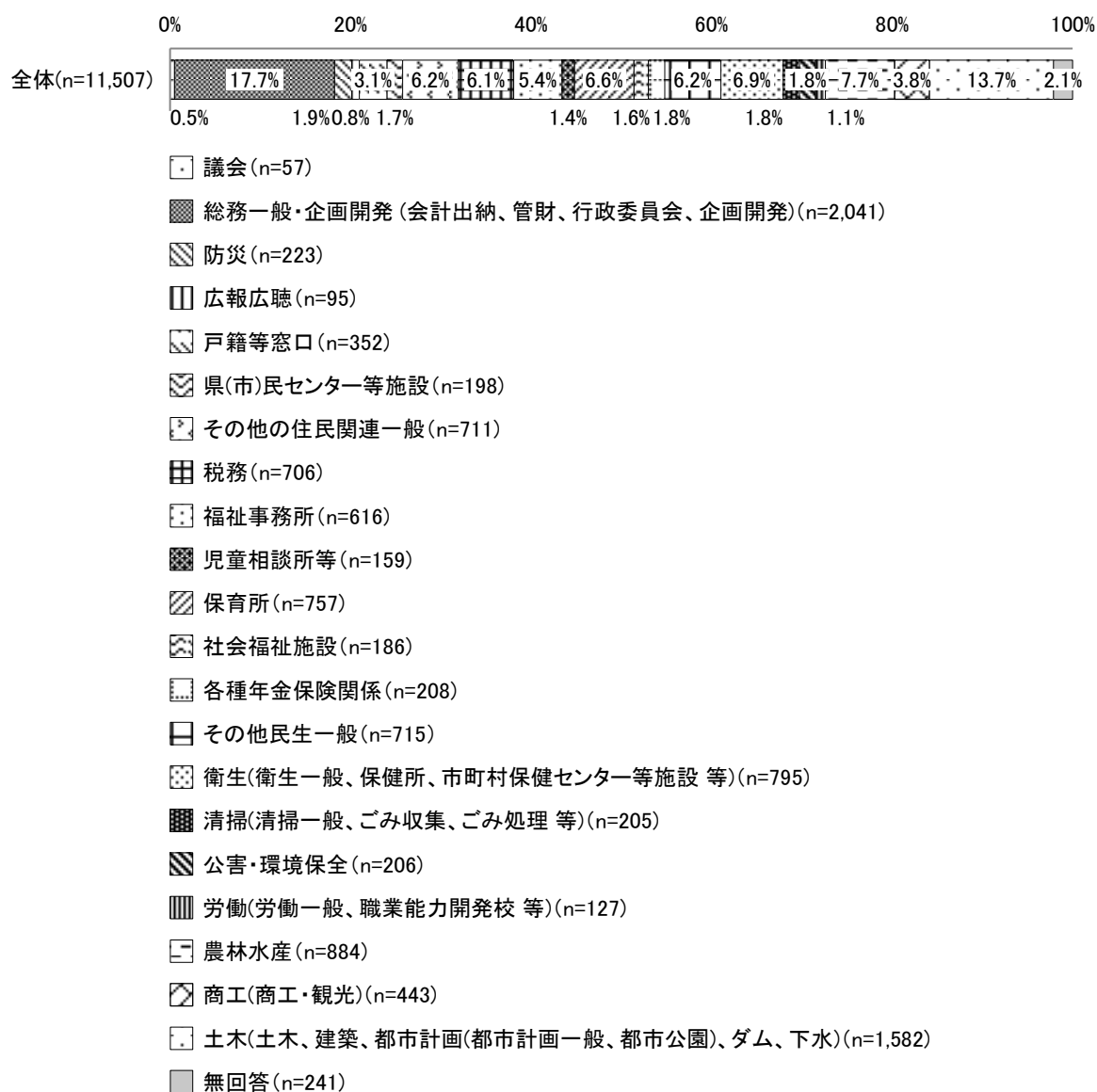
図表 10 現在の団体での勤続年数：単数回答 (Q7)



(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。

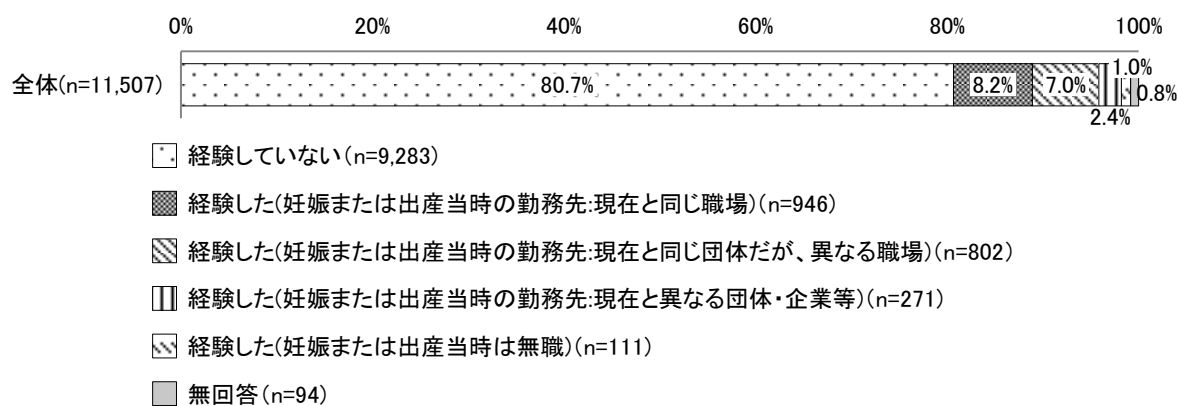
図表 11 所属部署が該当する行政区分：単数回答（Q8）



（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。

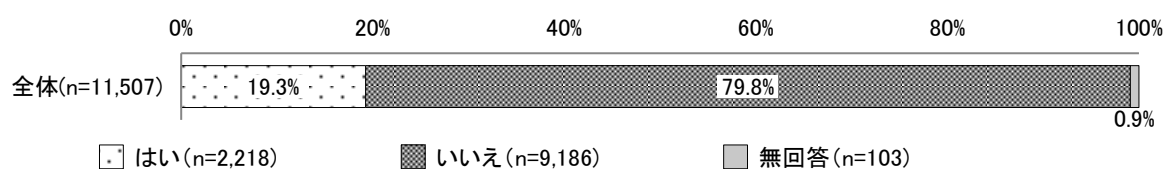
図表 12 過去５年以内の妊娠・出産の経験と当時の勤務先：単数回答（Q9）



（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）



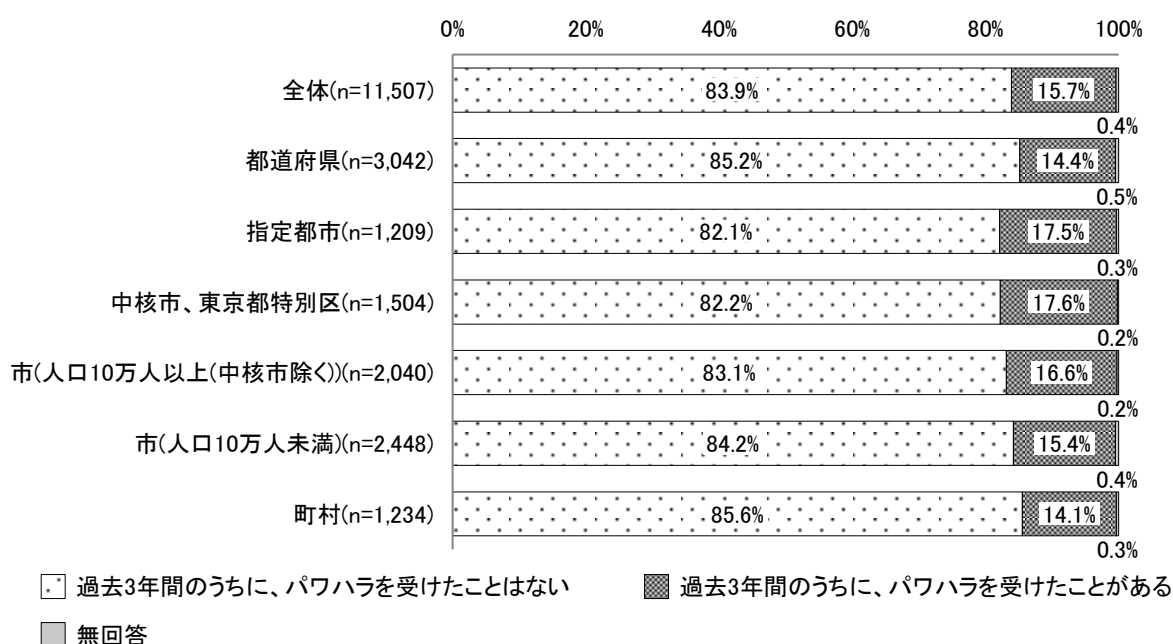
2-2. パワーハラスメントについて

(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）

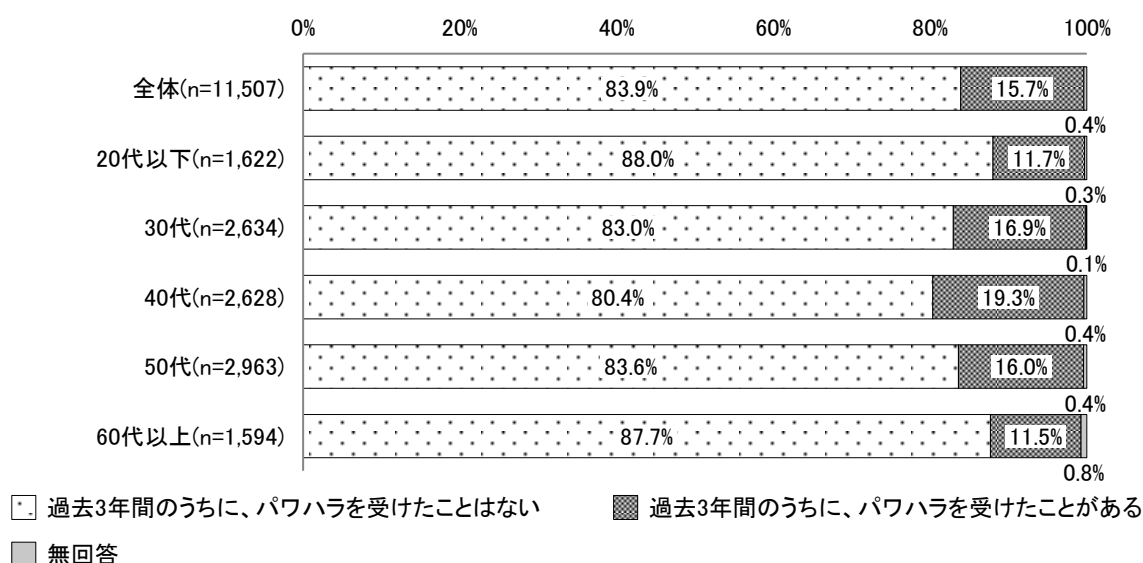
現在の団体でパワハラを受けたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、パワハラを受けたことがある」が15.7%となっている。

※厚生労働省調査では、「経験した」が19.3%（n=8,000）。

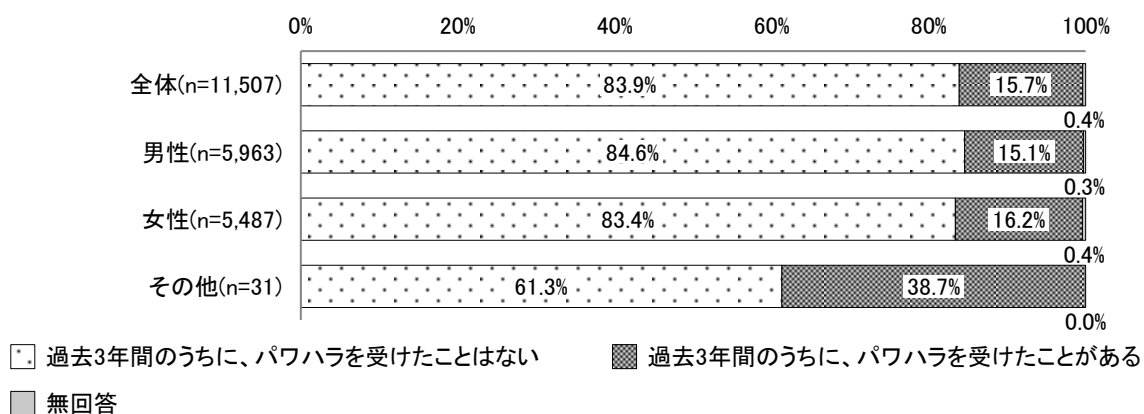
図表 14 団体区分別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
（パワハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q11）



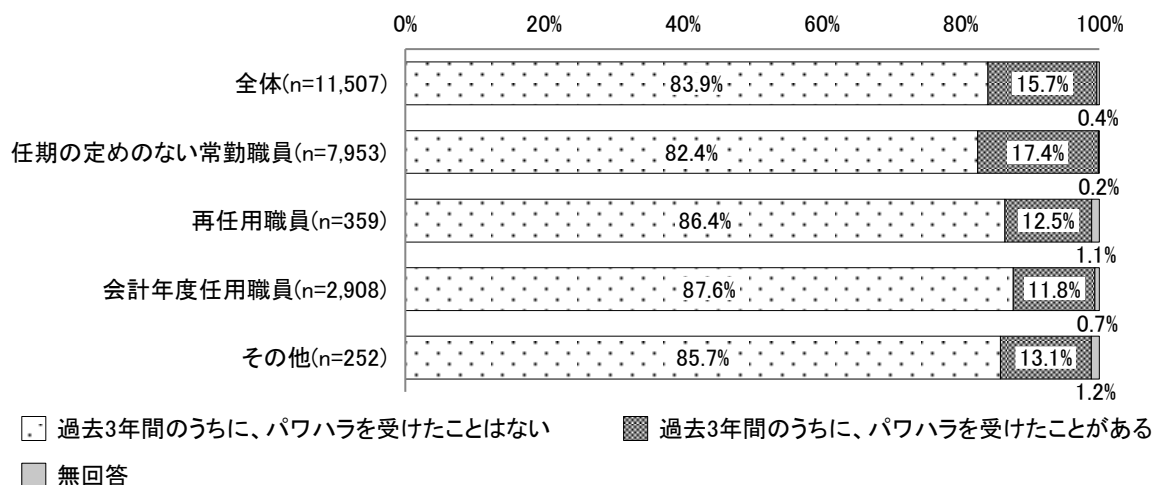
図表 15 年代別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
（パワハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q11）



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)



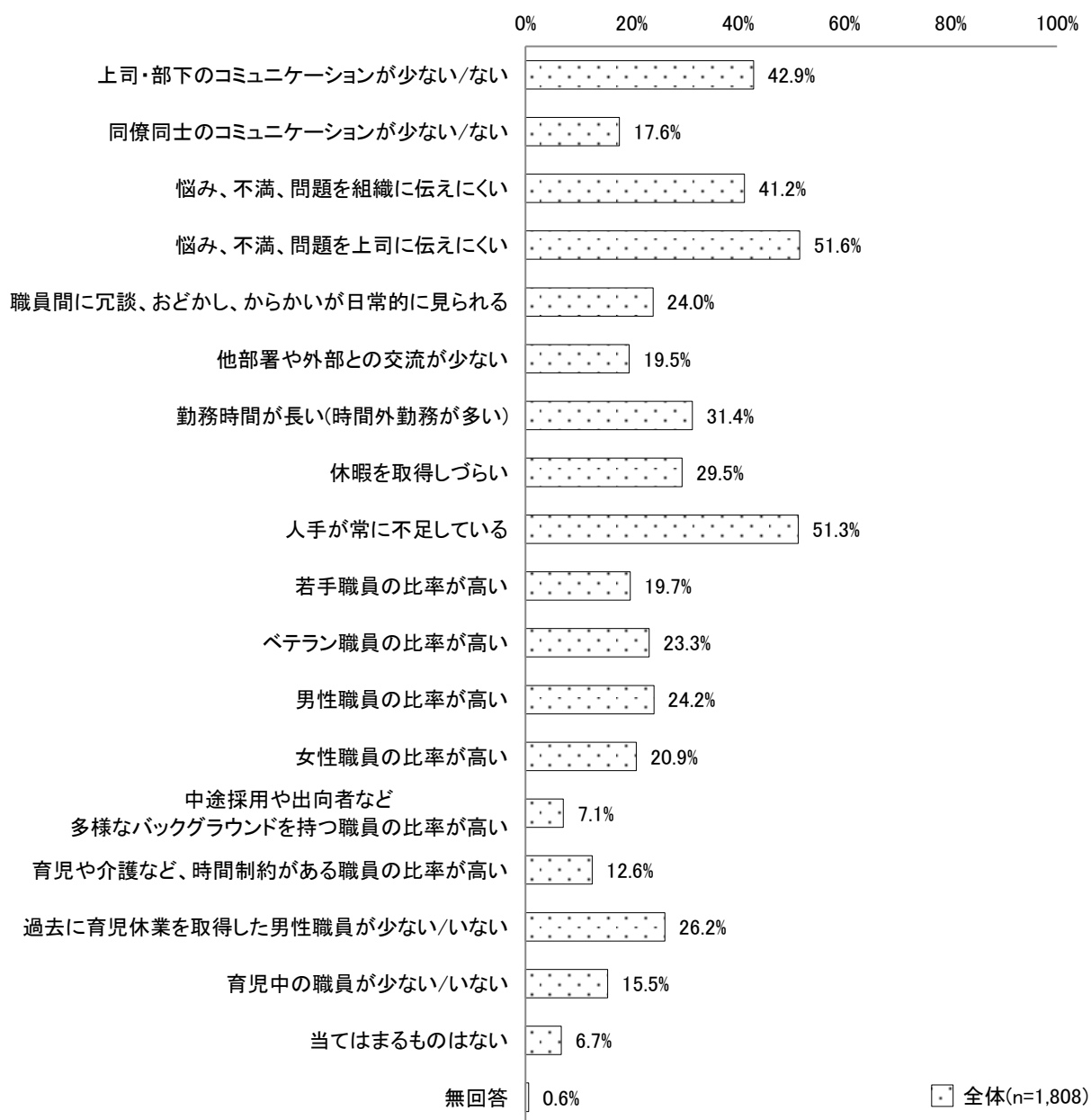
図表 17 任用形態別 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
(パワハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q11)



（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

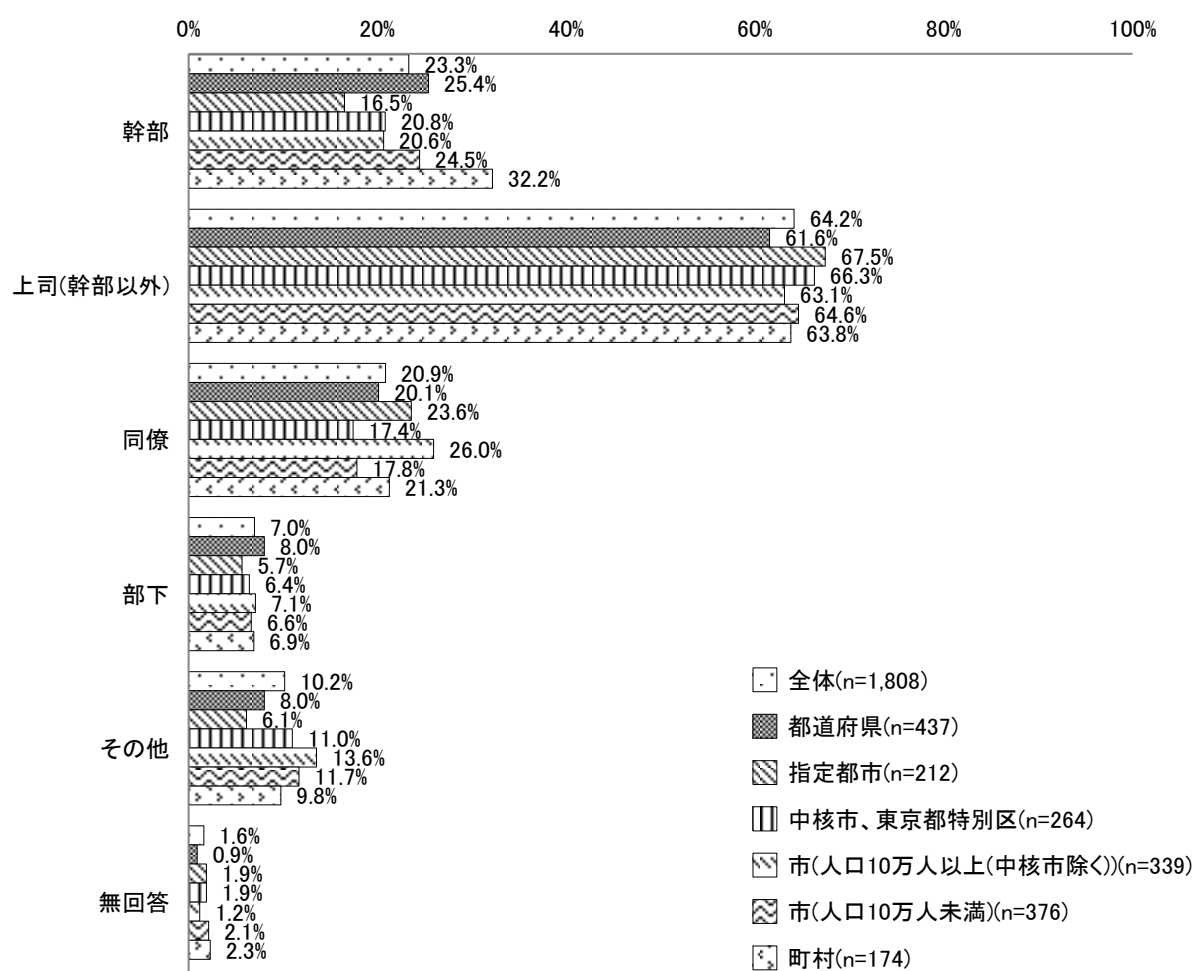
	合計	Q12 パワハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	1,808	12.6	26.2	15.5	6.7	0.6
任期の定めのない常勤職員	1,383	13.7	27.9	15.4	5.9	0.5
再任用職員	45	13.3	42.2	22.2	2.2	0.0
会計年度任用職員	343	7.9	18.4	14.9	10.5	1.2
その他	33	12.1	15.2	18.2	9.1	0.0

(3) 回答者にパワーハラスメントを行った者

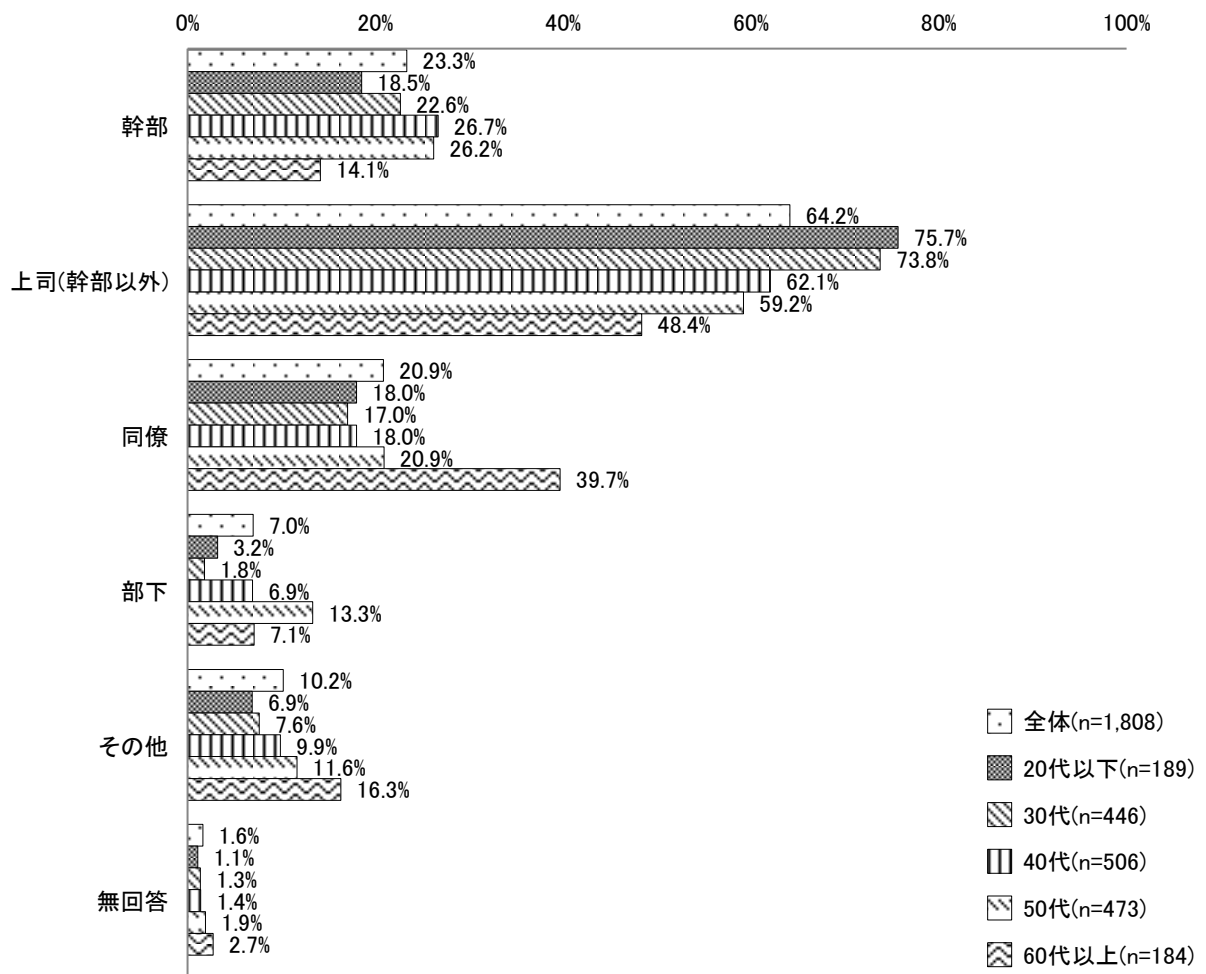
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、回答者にパワハラを行った者をみると、「全体」では、「上司(幹部以外)」が64.2%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が23.3%となっている。

※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)。

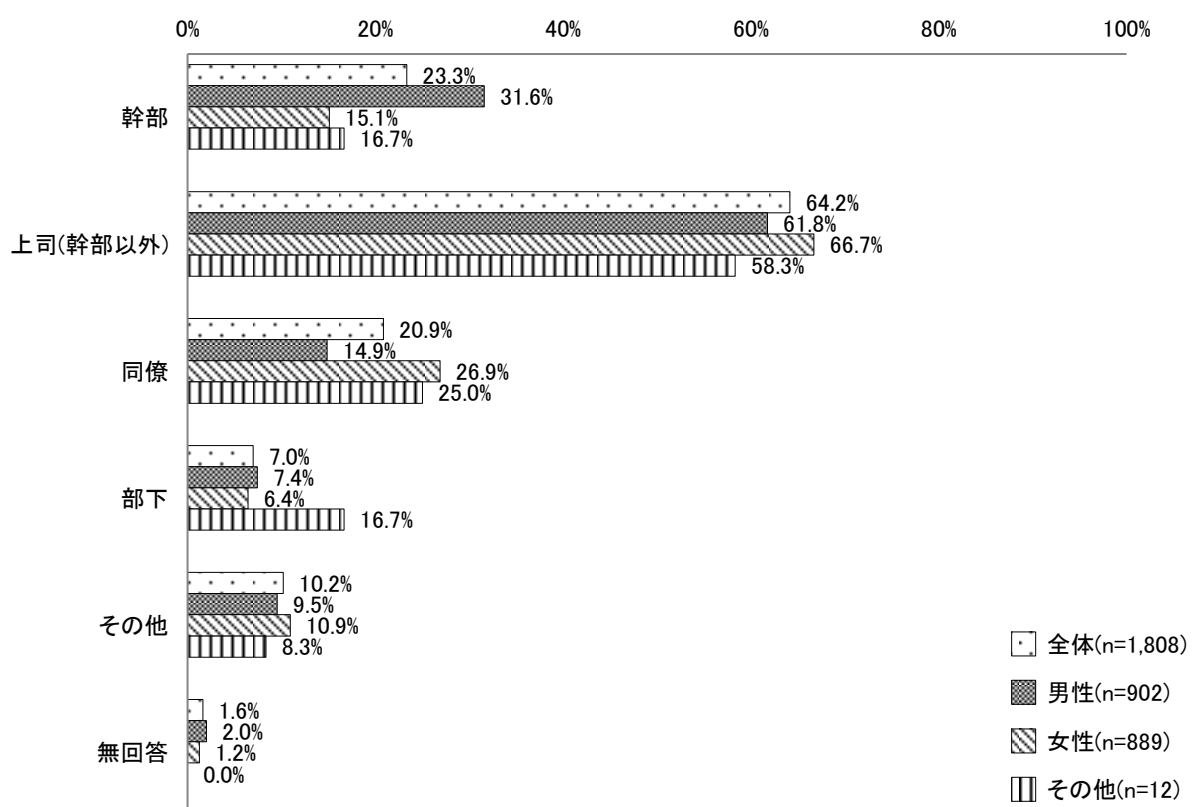
図表 19 団体区分別 回答者にパワハラを行った者：複数回答 (Q13)



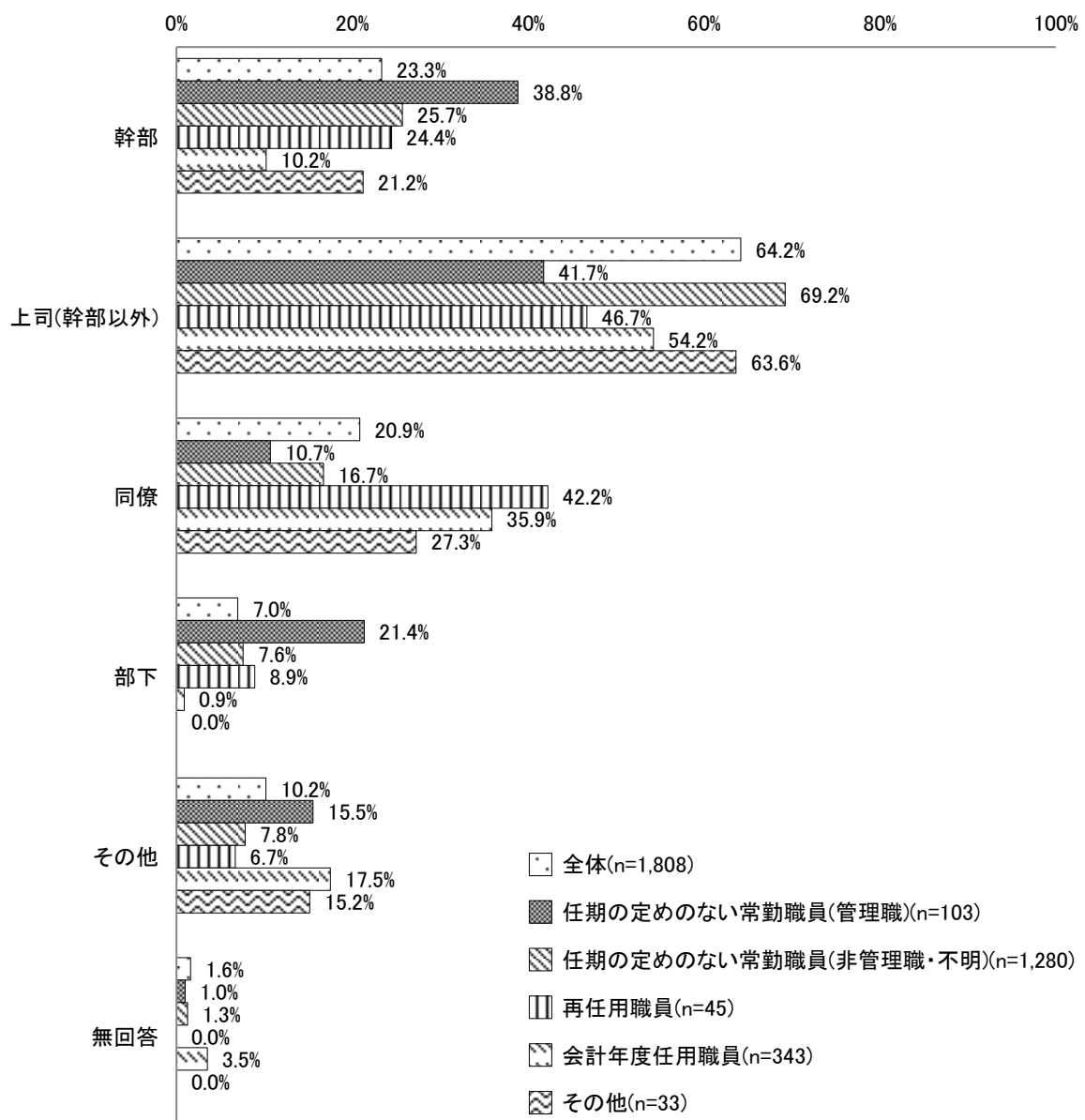
図表 20 年代別 回答者にパワハラを行った者：複数回答（Q13）



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）

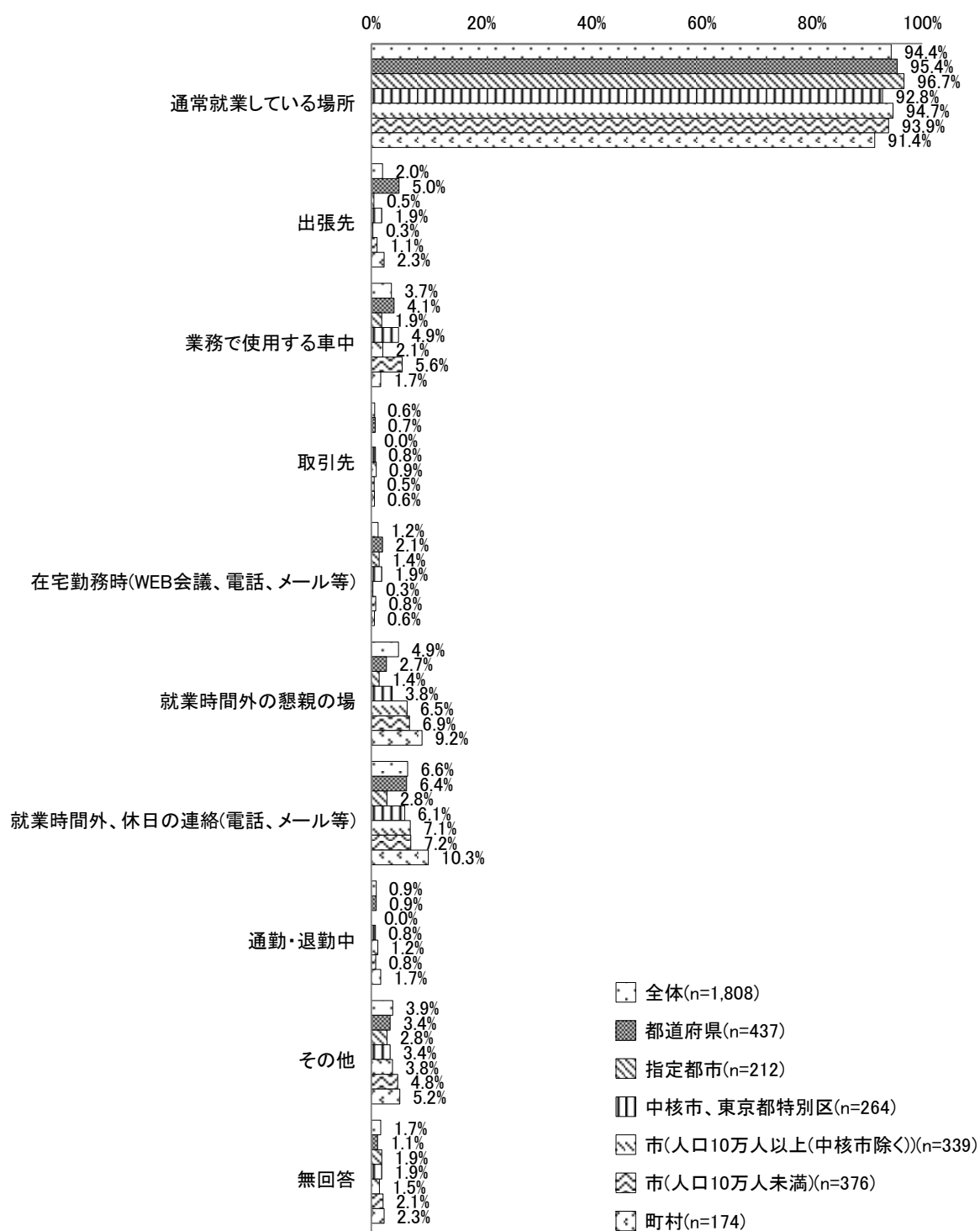


(4) パワーハラスメントを受けた場所

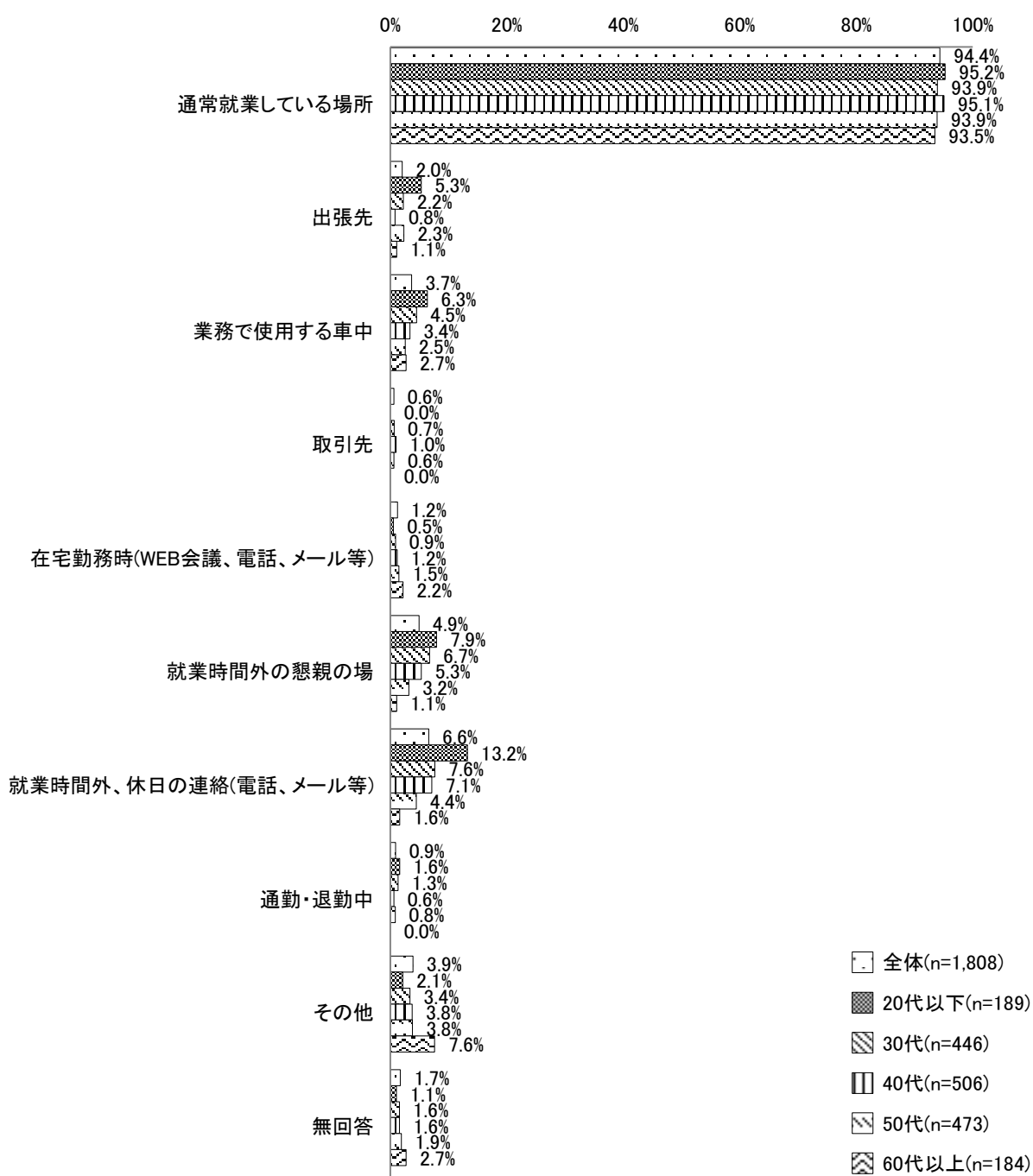
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けた場所をみると、「全体」では、「通常就業している場所」が94.4%でもっとも割合が高く、次いで「就業時間外、休日の連絡(電話、メール等)」が6.6%となっている。

※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)。

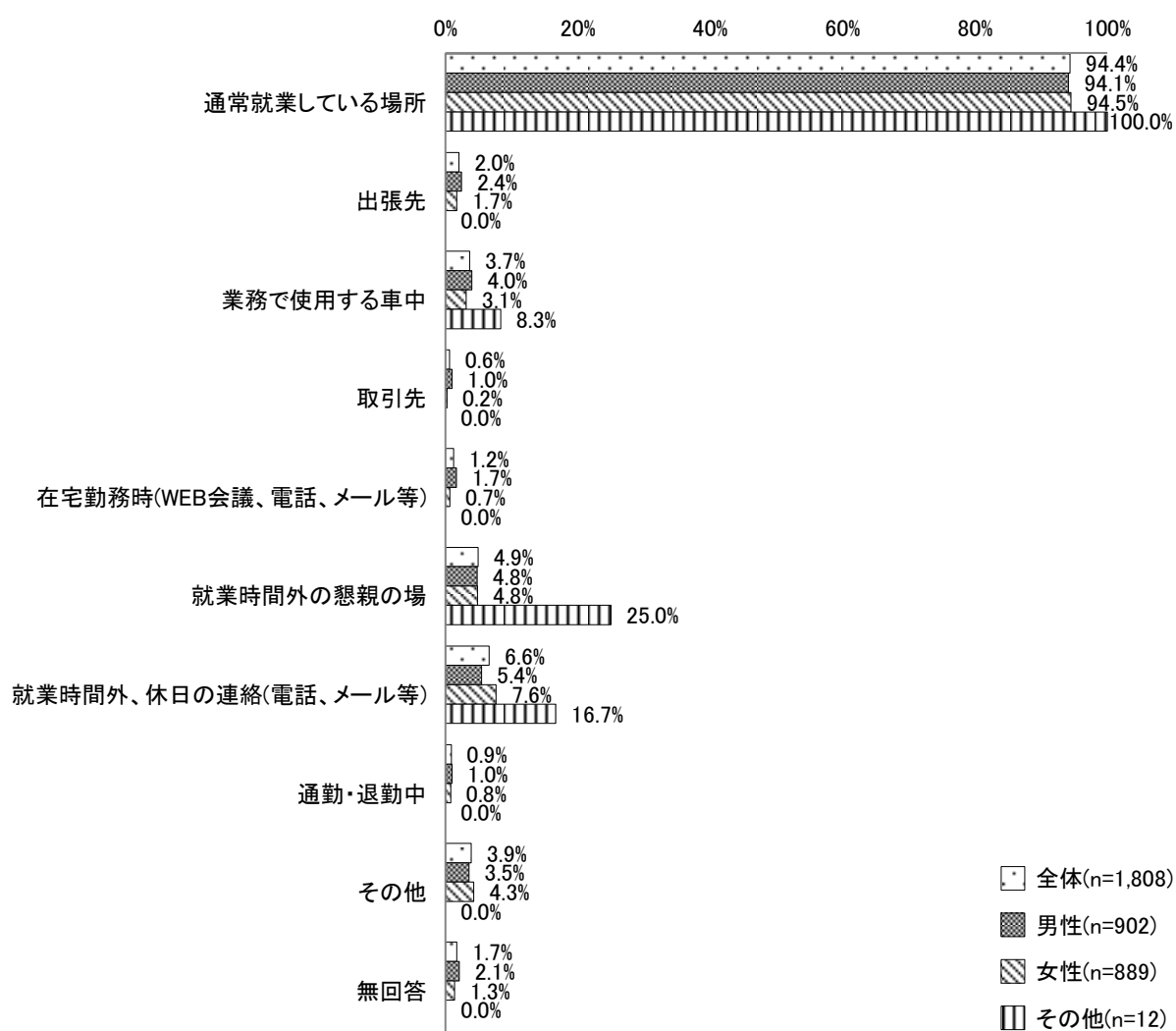
図表 23 団体区分別 パワハラを受けた場所：複数回答 (Q14)



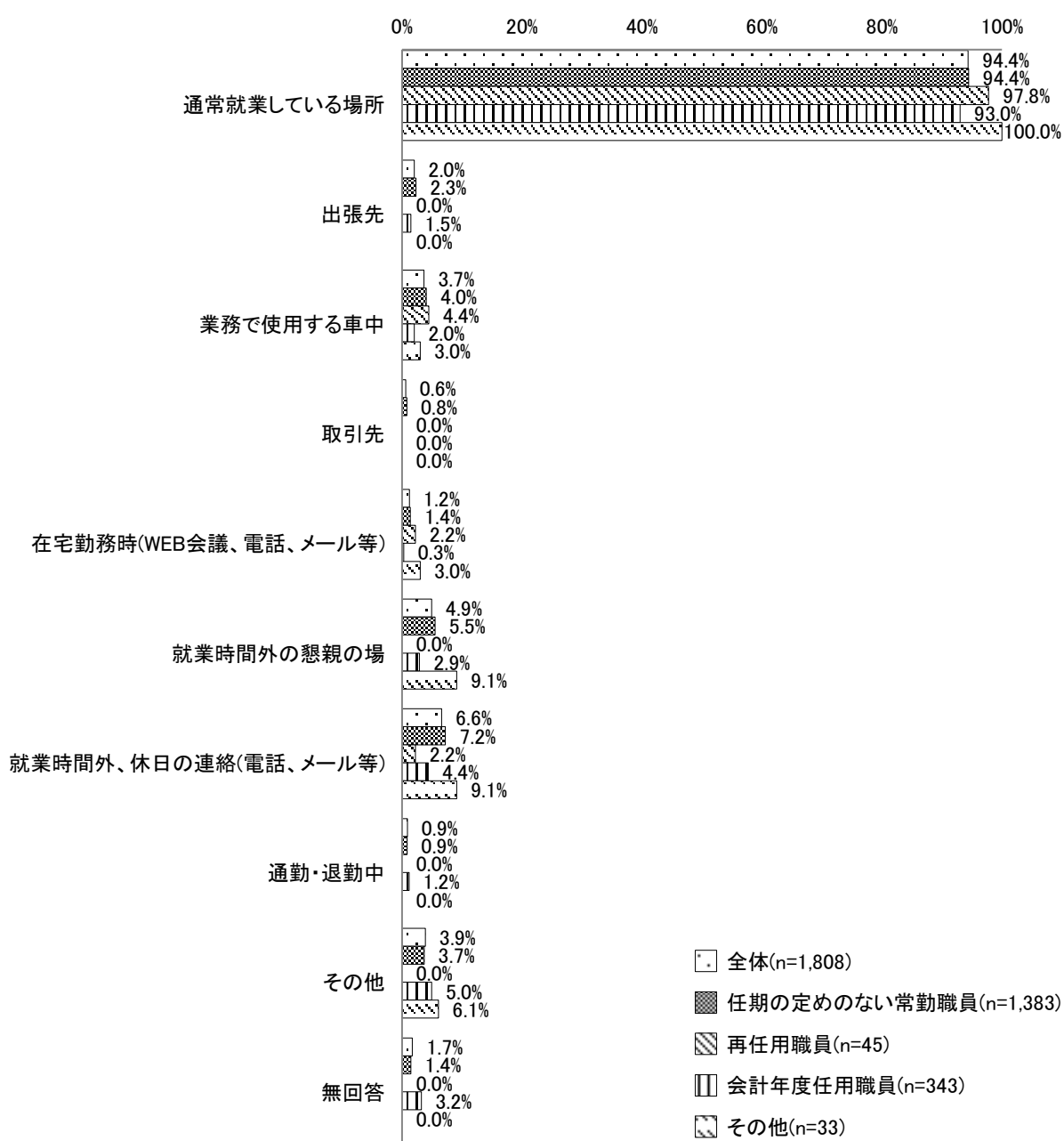
図表 24 年代別：パワハラを受けた場所：複数回答（Q14）



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）

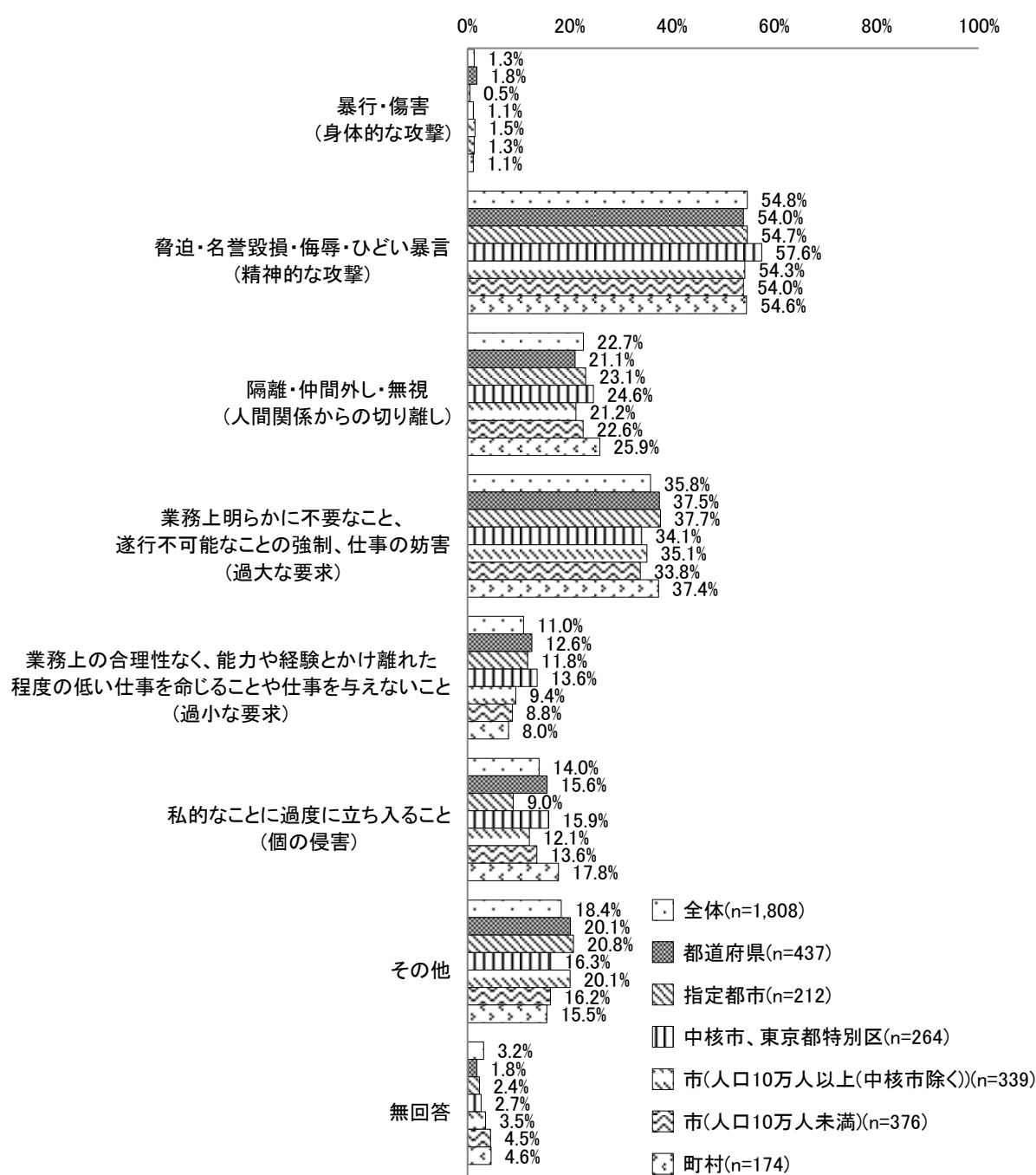


(5) パワーハラスメントの内容

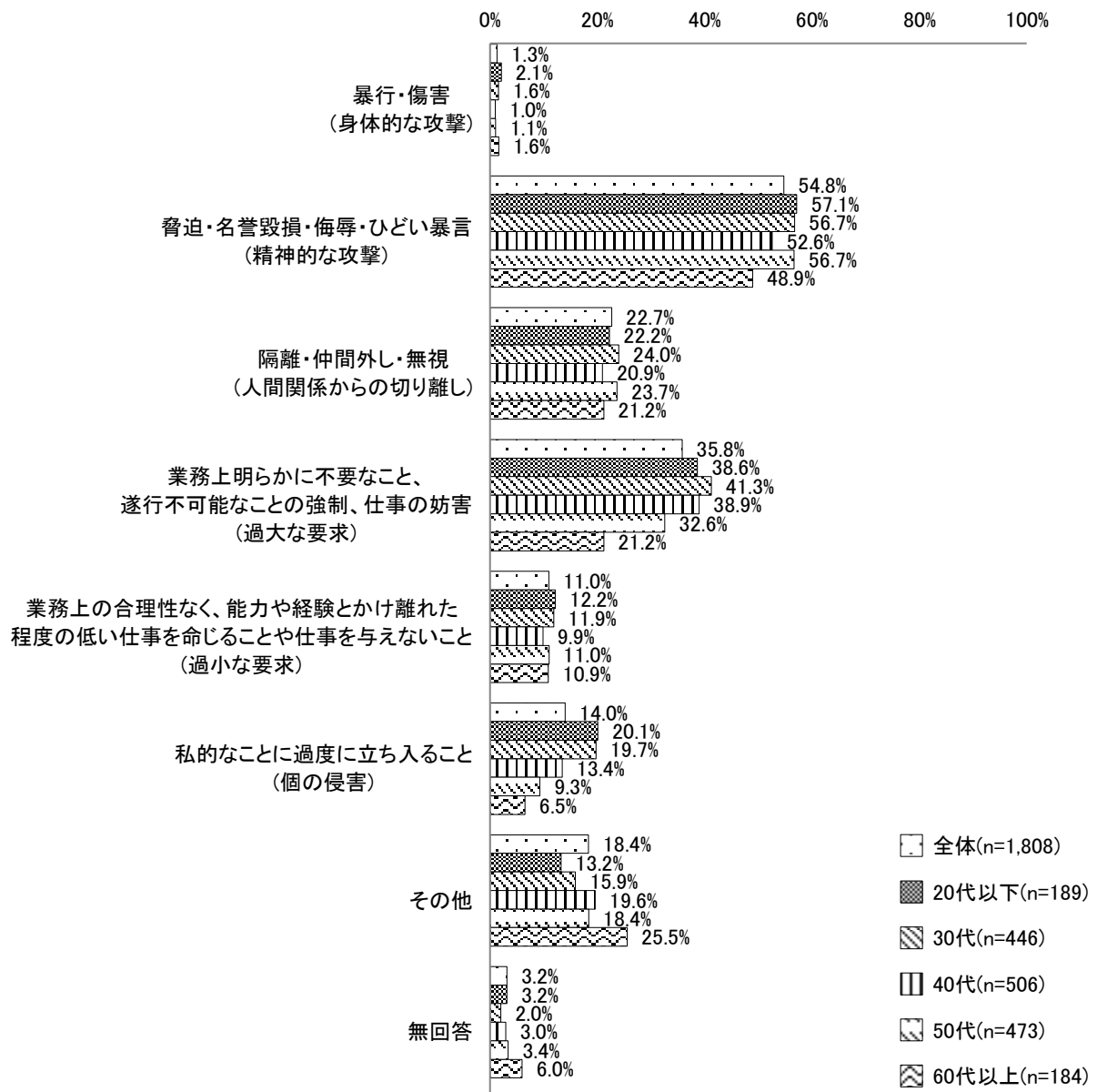
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラの内容をみると、「全体」では、「脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言(精神的な攻撃)」が54.8%でもっとも割合が高く、次いで「業務上明らかに不要なこと、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害(過大な要求)」が35.8%となっている。

※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)。

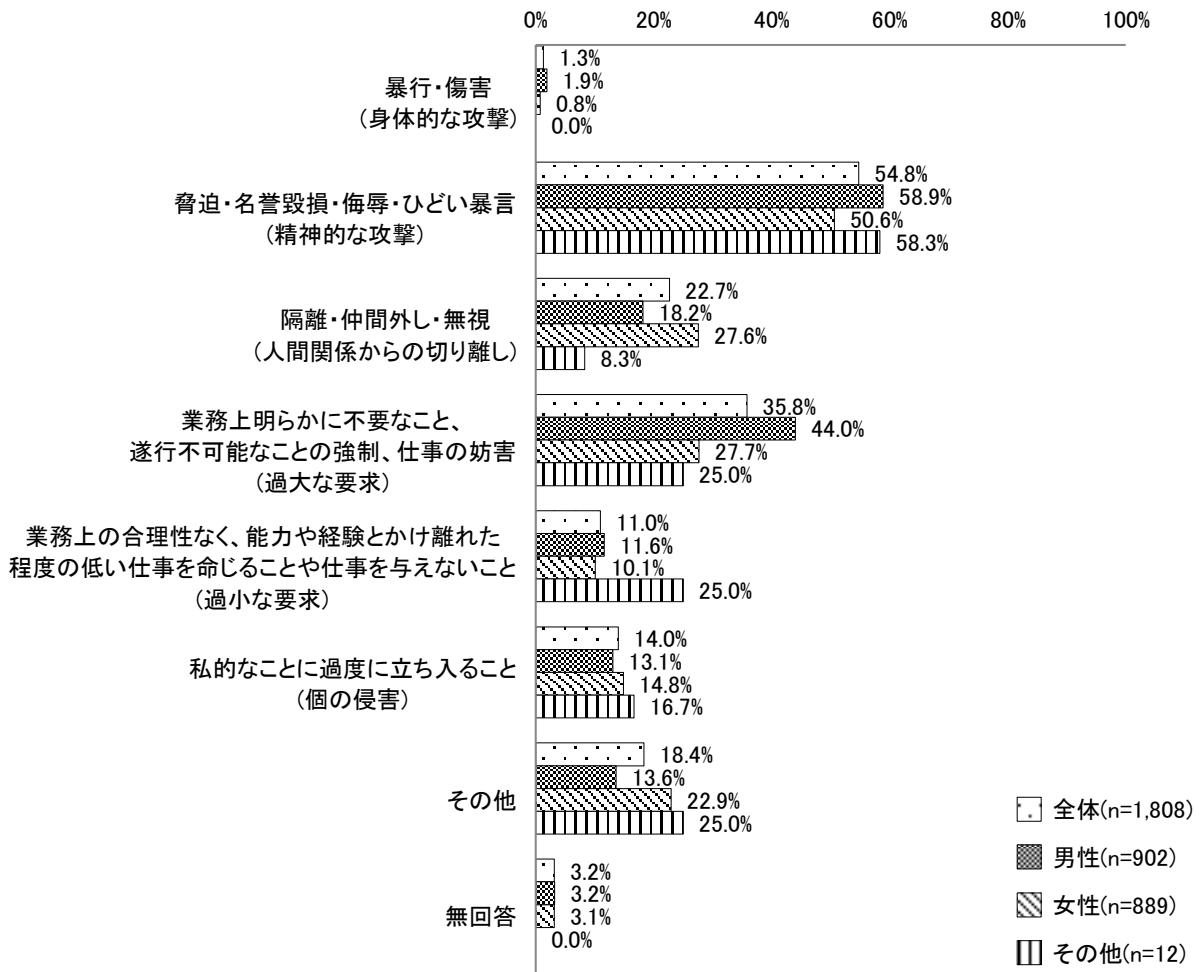
図表 27 団体区分別 パワハラの内容：複数回答 (Q15)



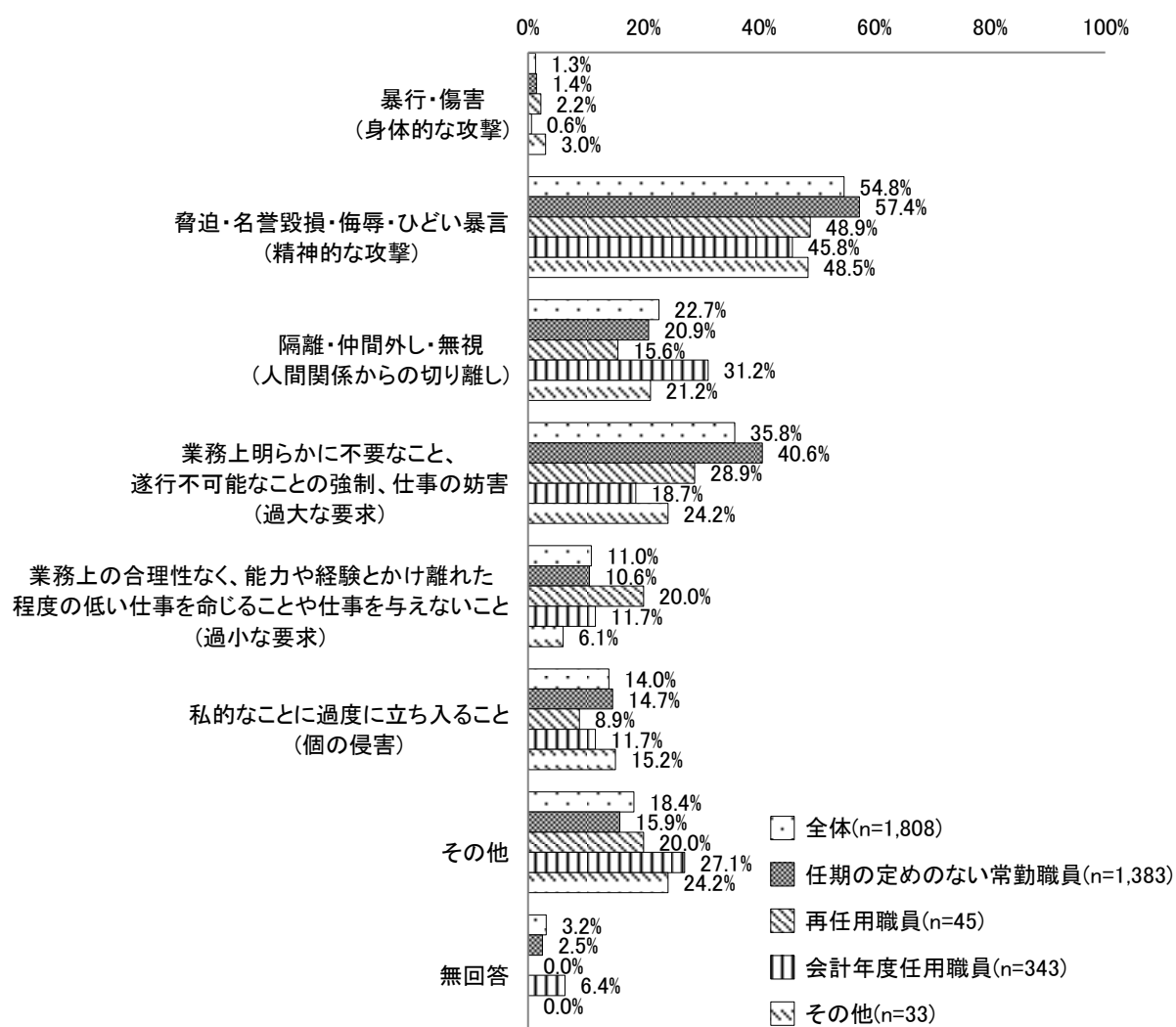
図表 28 年代別 パワハラの内容：複数回答（Q15）



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）

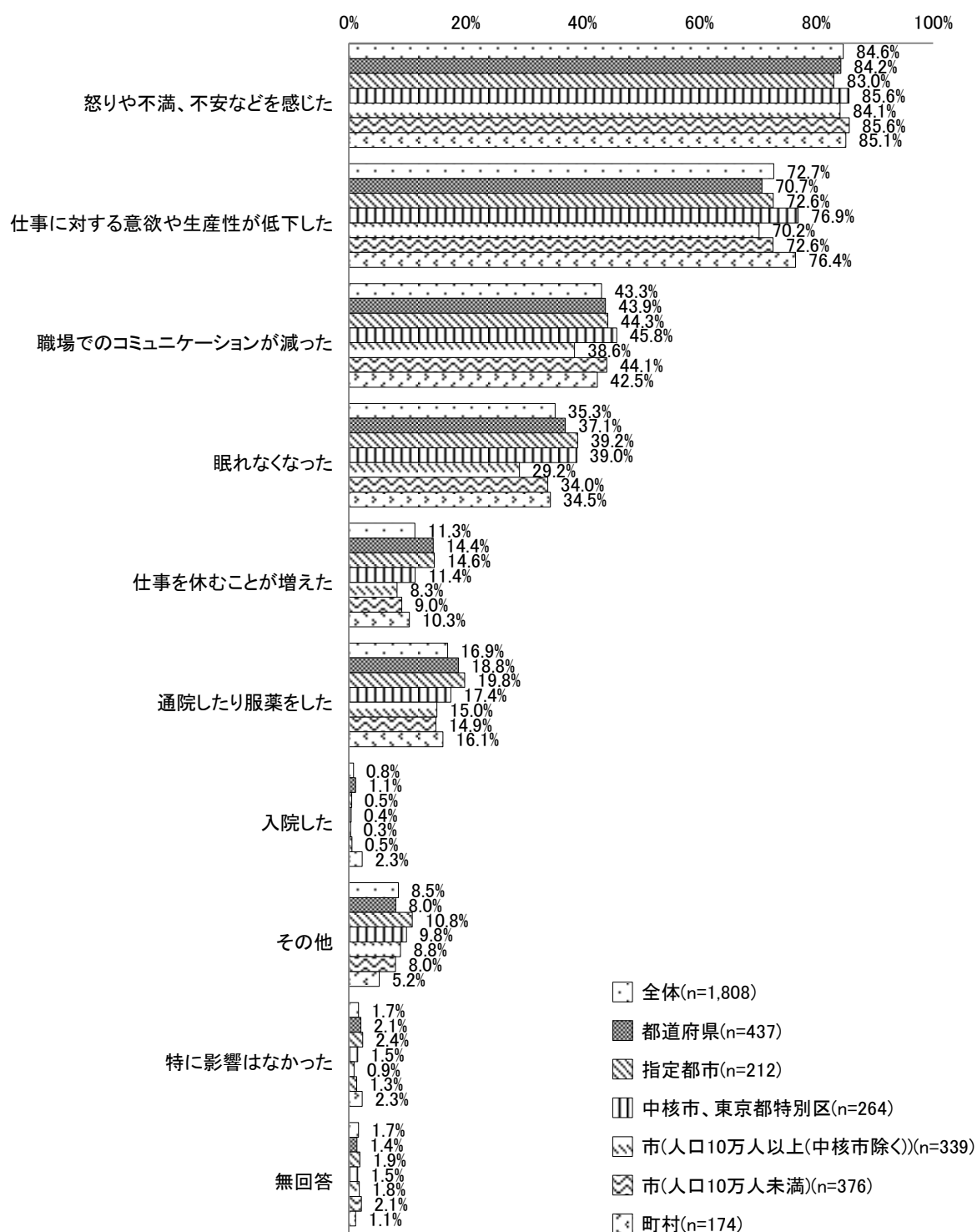


(6) パワーハラスメントを受けたことによる、心身への影響

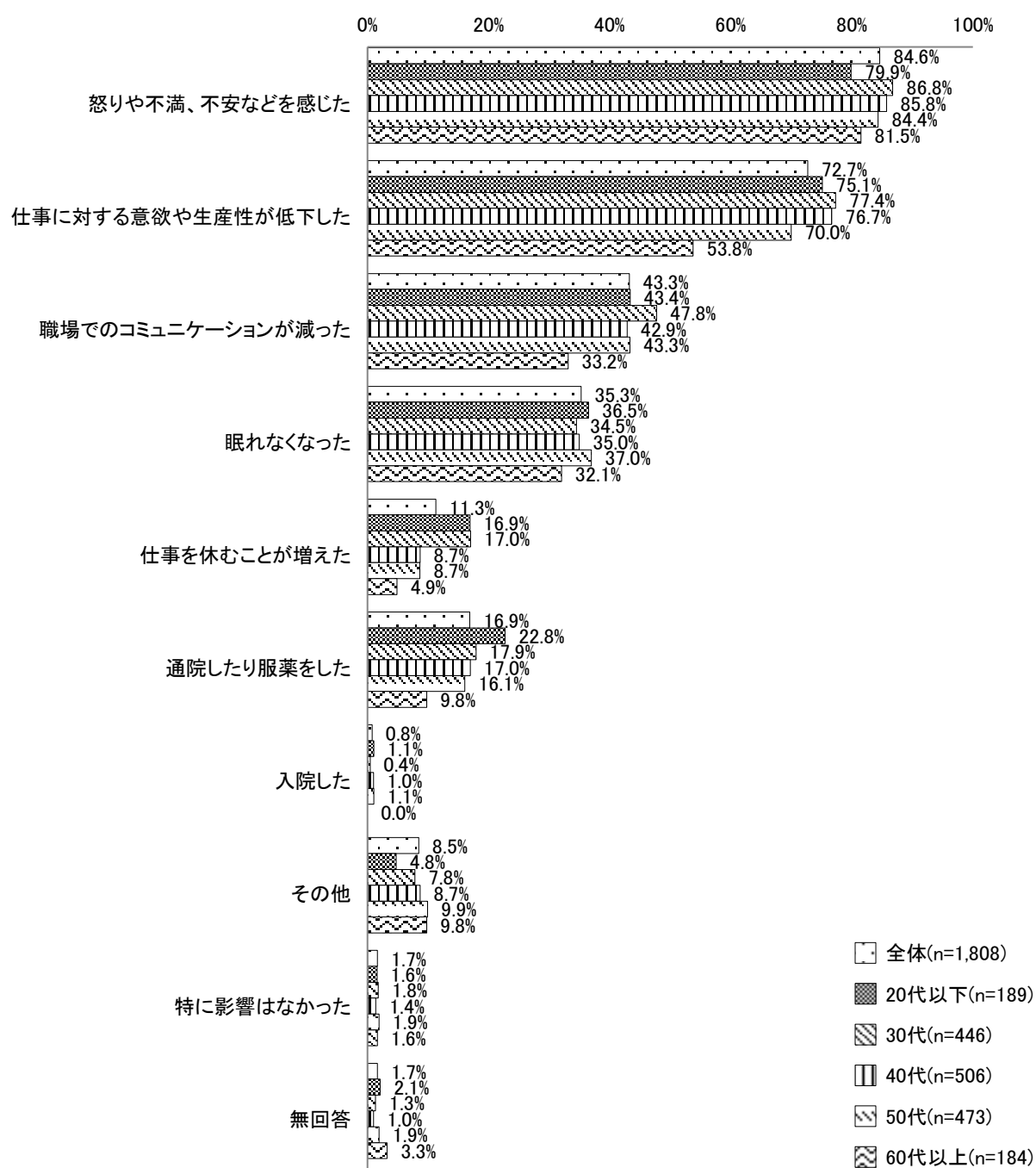
過去3年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、パワハラを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が84.6%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が72.7%となっている。

※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）。

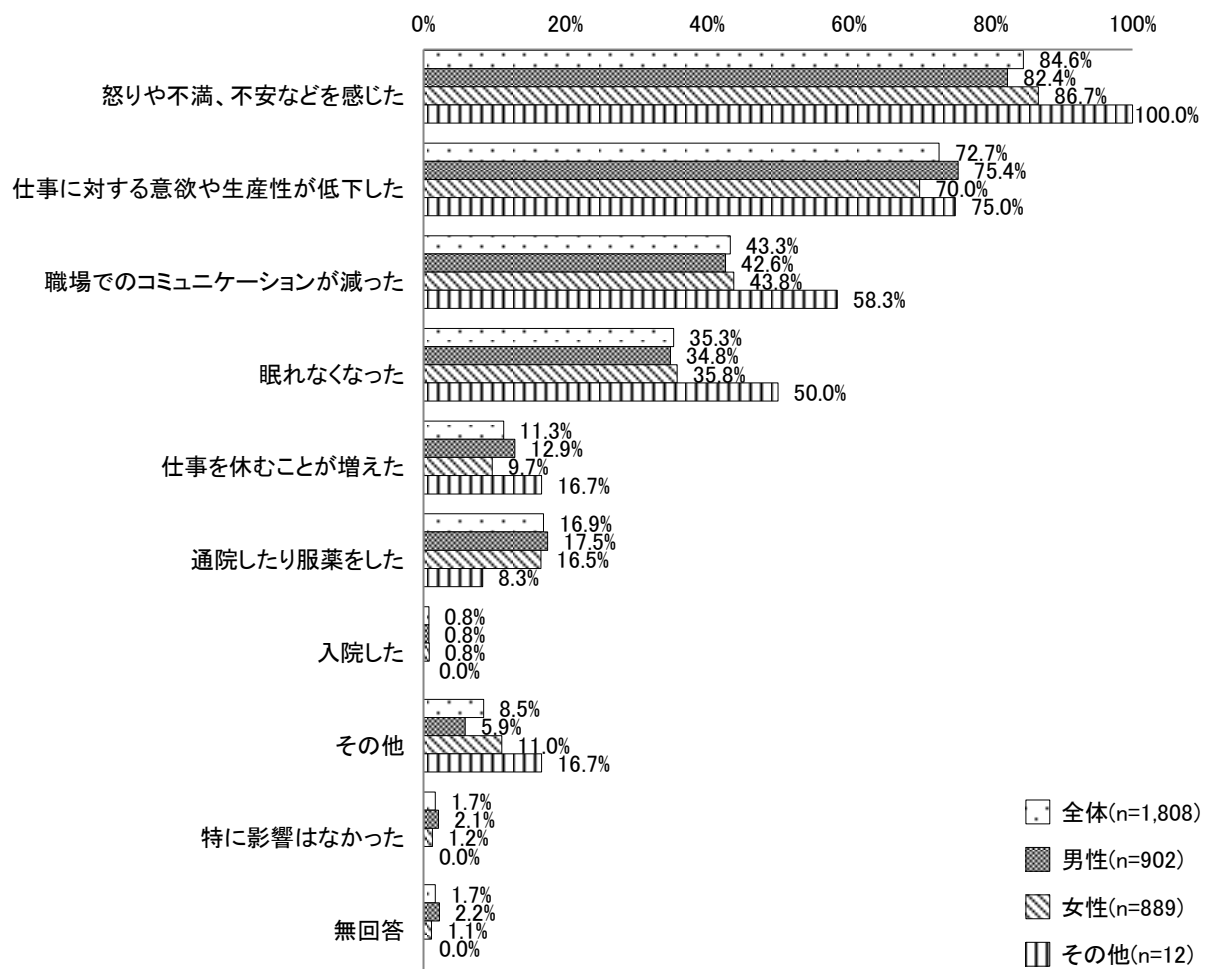
図表 31 団体区分別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



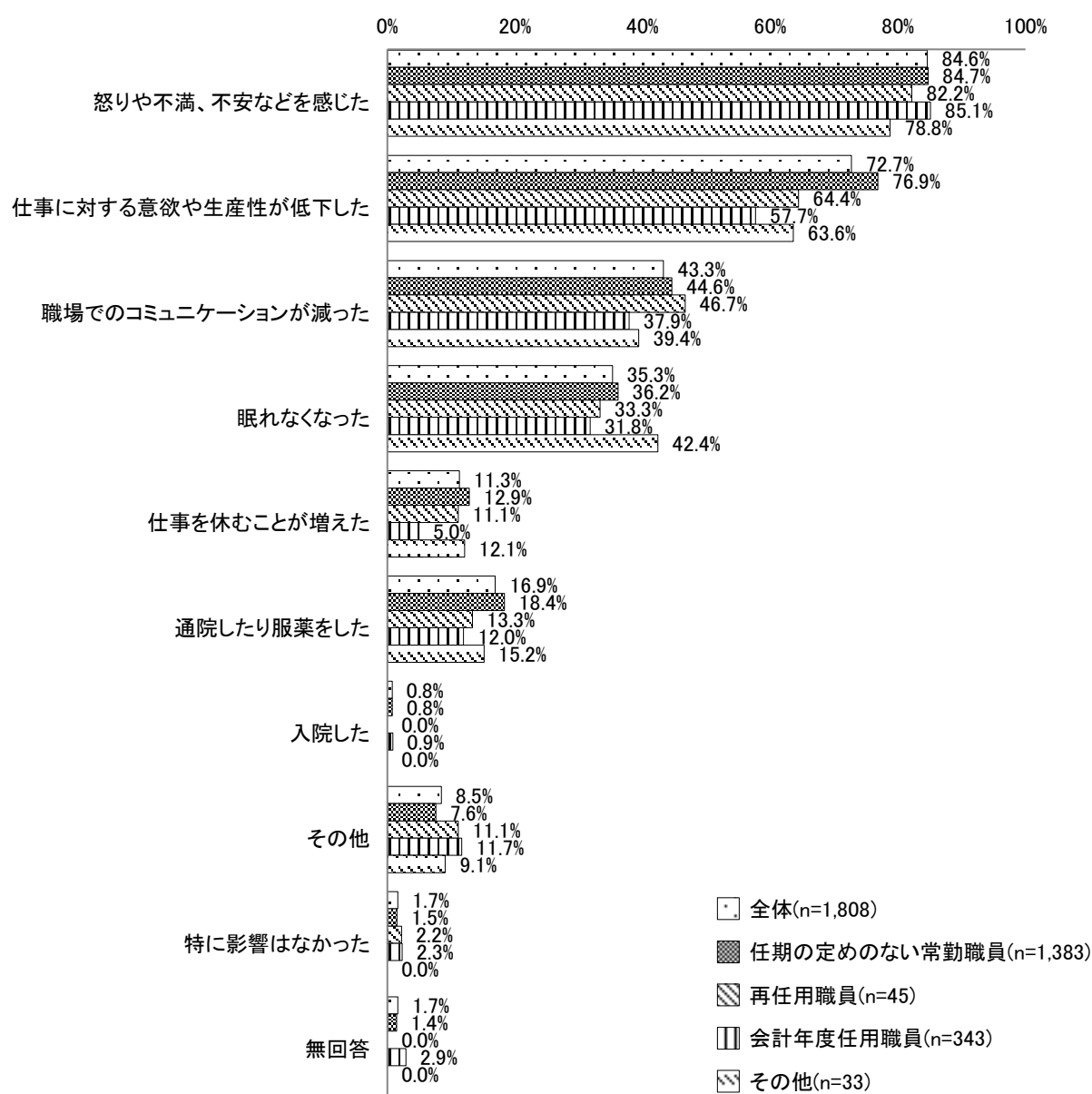
図表 32 年代別 パワハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q16）



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）



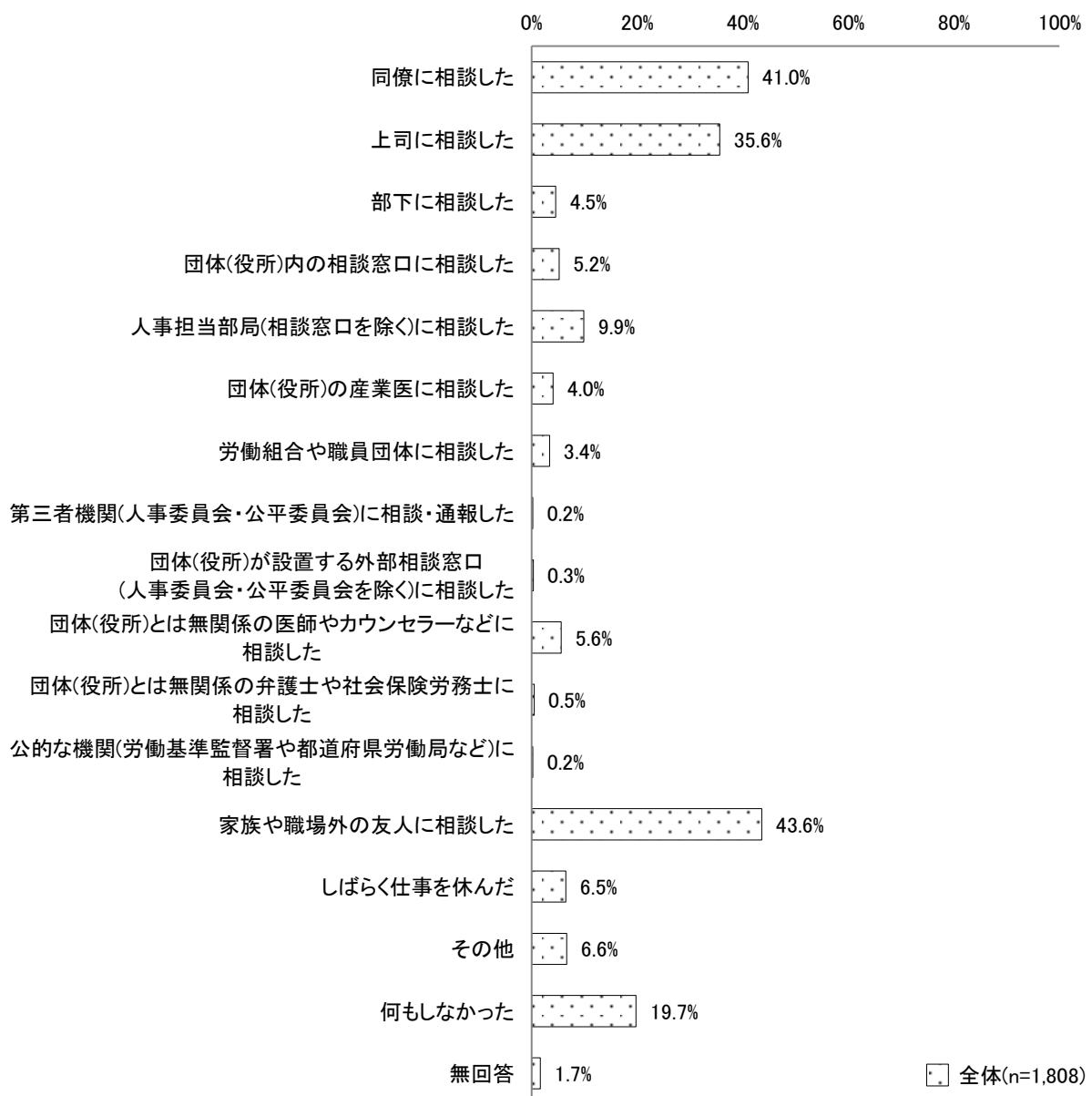
（７）パワーハラスメントを受けた際の対応

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(相談窓口を除く)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(相談窓口を除く)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

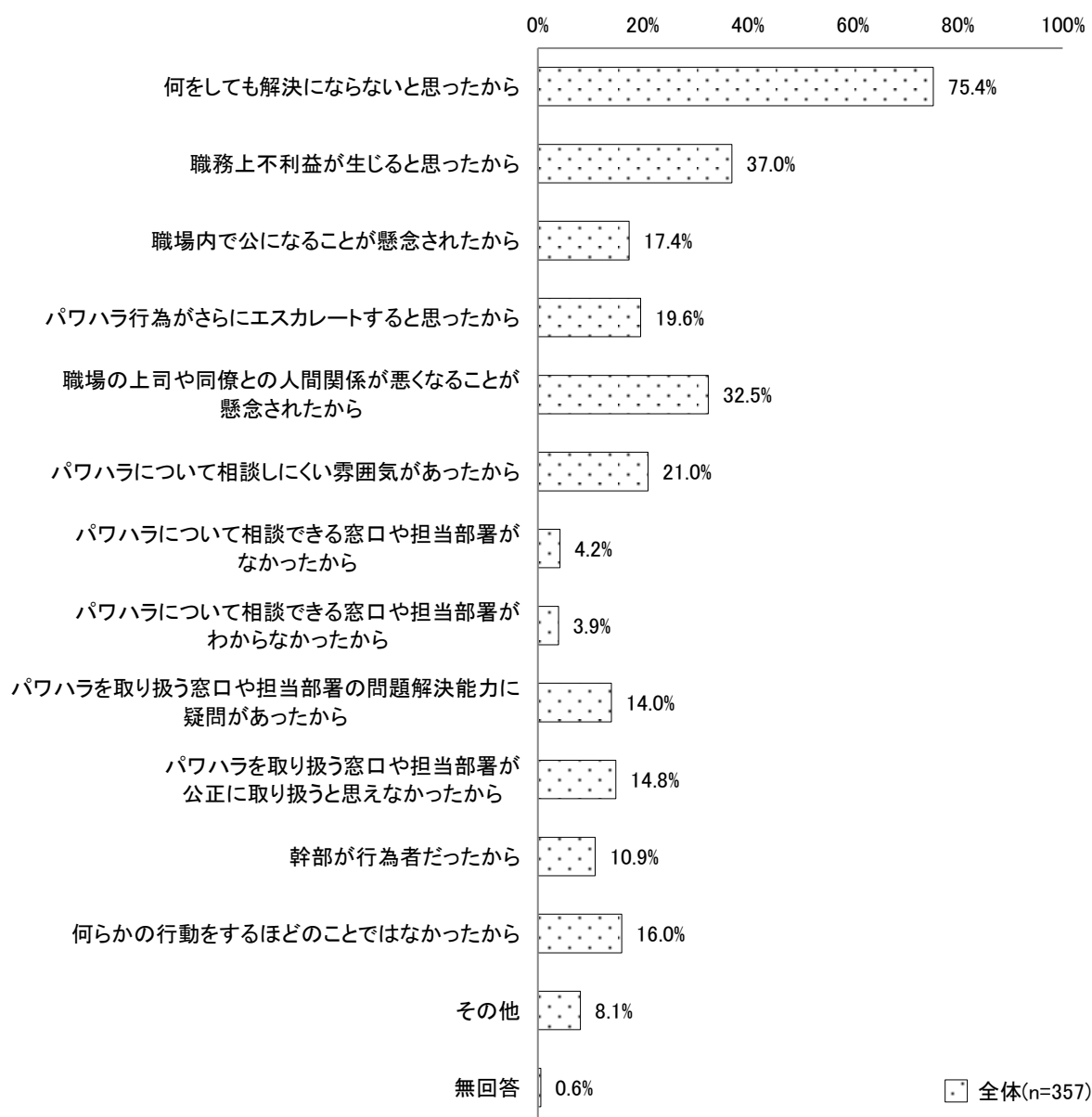
	合計	Q17 パワハラを受けて、どのような行動をしたか								
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答	
全体	1,808	5.6	0.5	0.2	43.6	6.5	6.6	19.7	1.7	
認識していた	568	7.4	0.5	0.2	46.1	9.0	5.8	11.6	0.2	
認識していなかった	1,166	5.0	0.5	0.3	43.4	5.7	6.9	24.0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

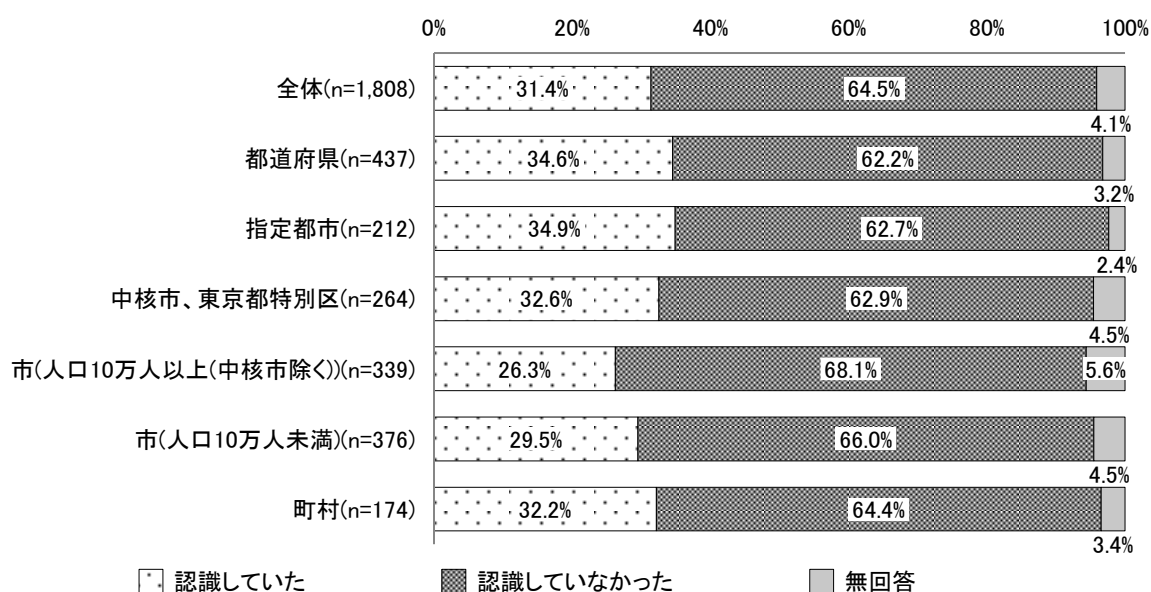
（８）職場によるパワーハラスメントへの対応

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

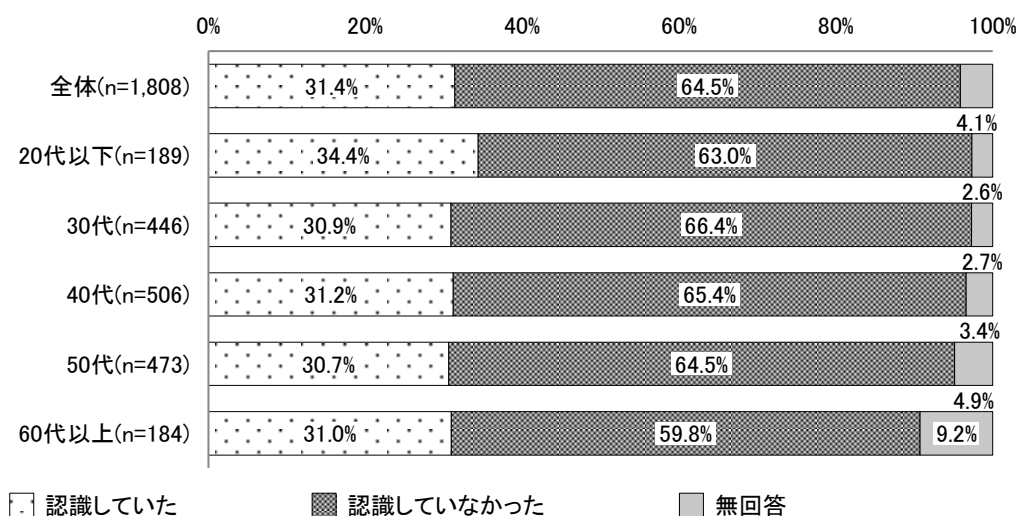
過去３年間のうちにパワハラを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がパワハラを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では「認識していなかった」が64.5%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が62.9%（n=1,546）。

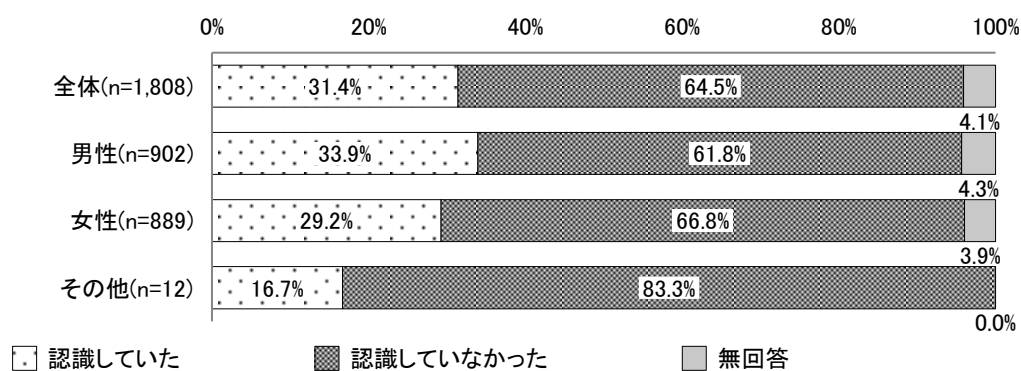
図表 37 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）



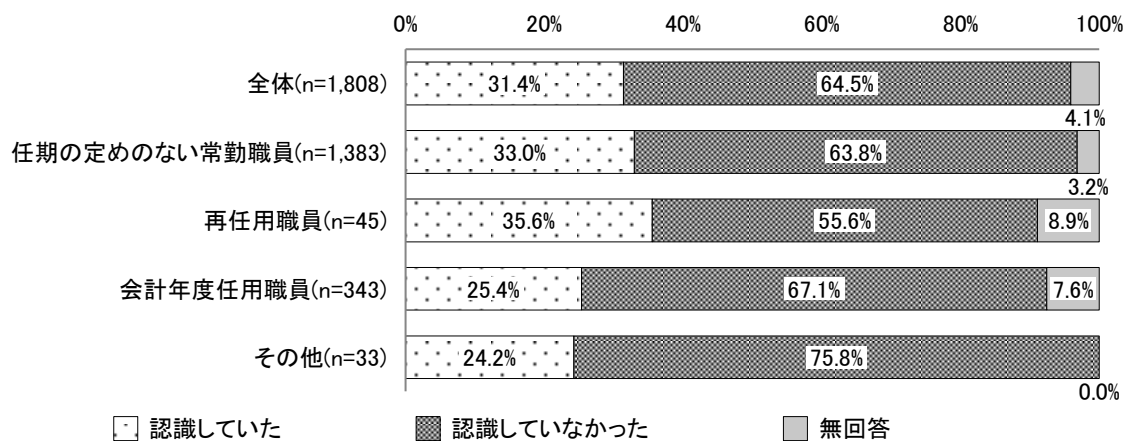
図表 38 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がパワハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q19）



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）

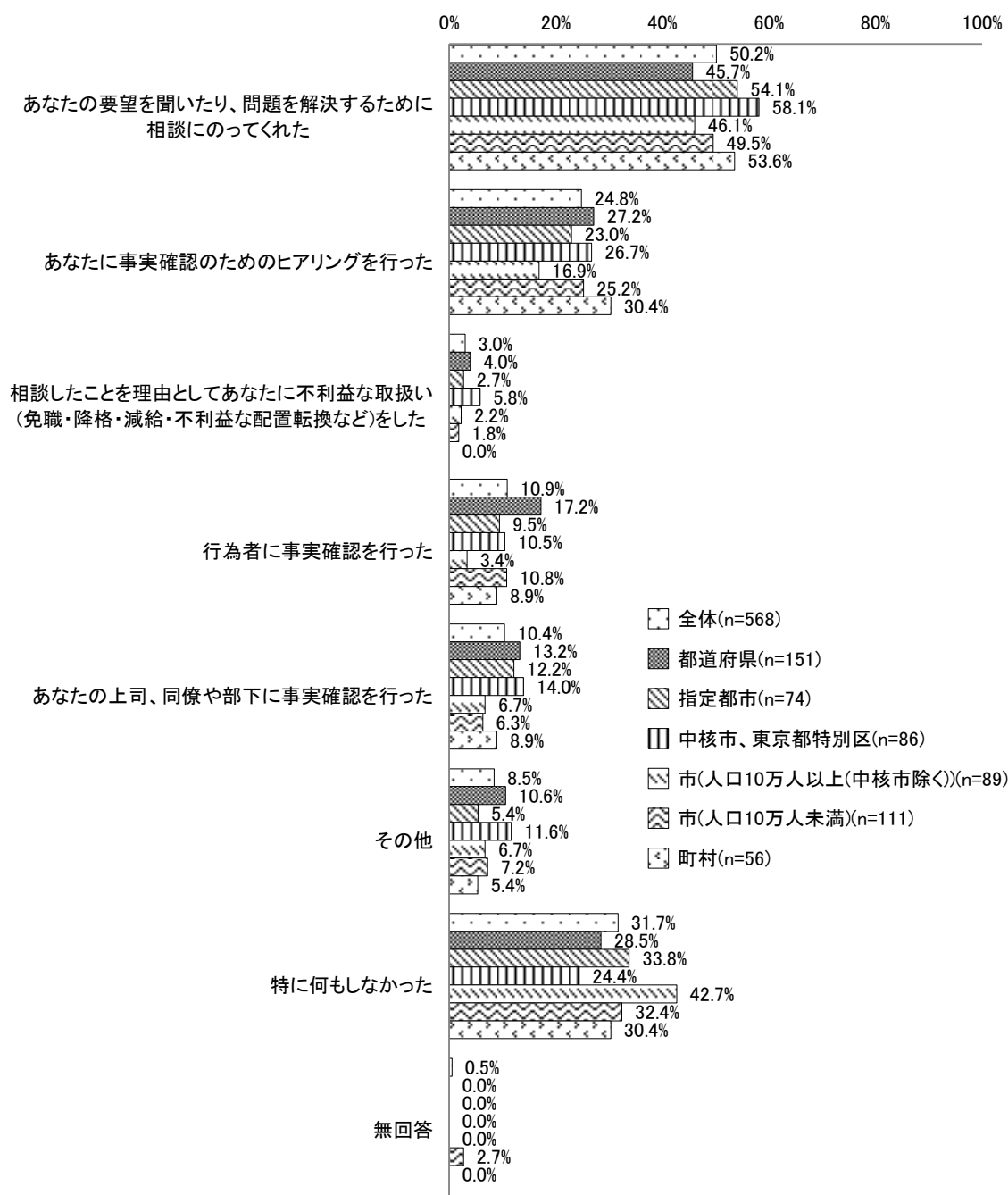


②職場は、回答者がパワーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか

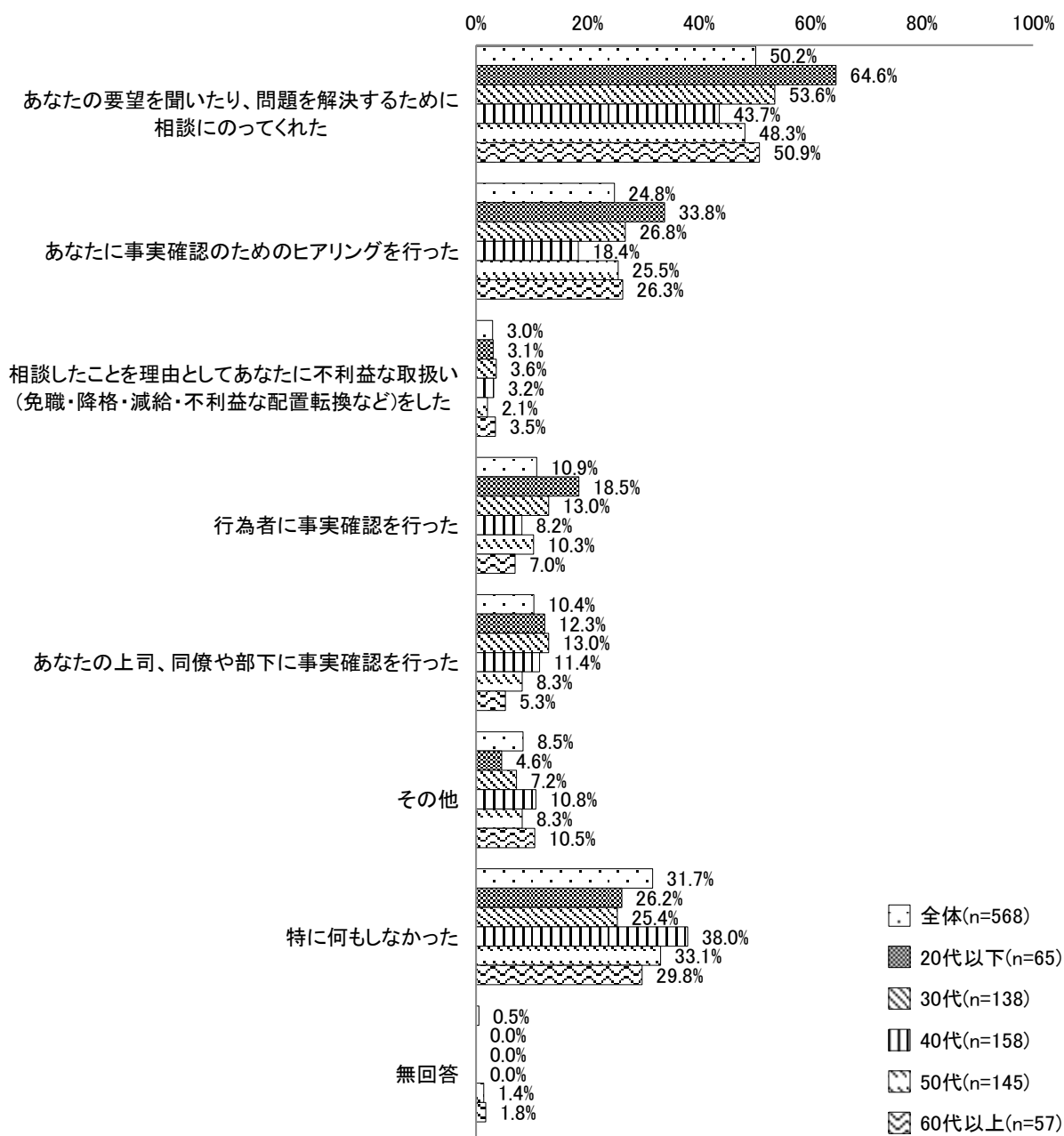
パワハラを受けていることについて、職場が認識していたと回答した者について、職場がどのような対応をしたかをみると、「全体」では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が50.2%でもっとも割合が高く、次いで「特に何もしなかった」が31.7%となっている。

※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）。

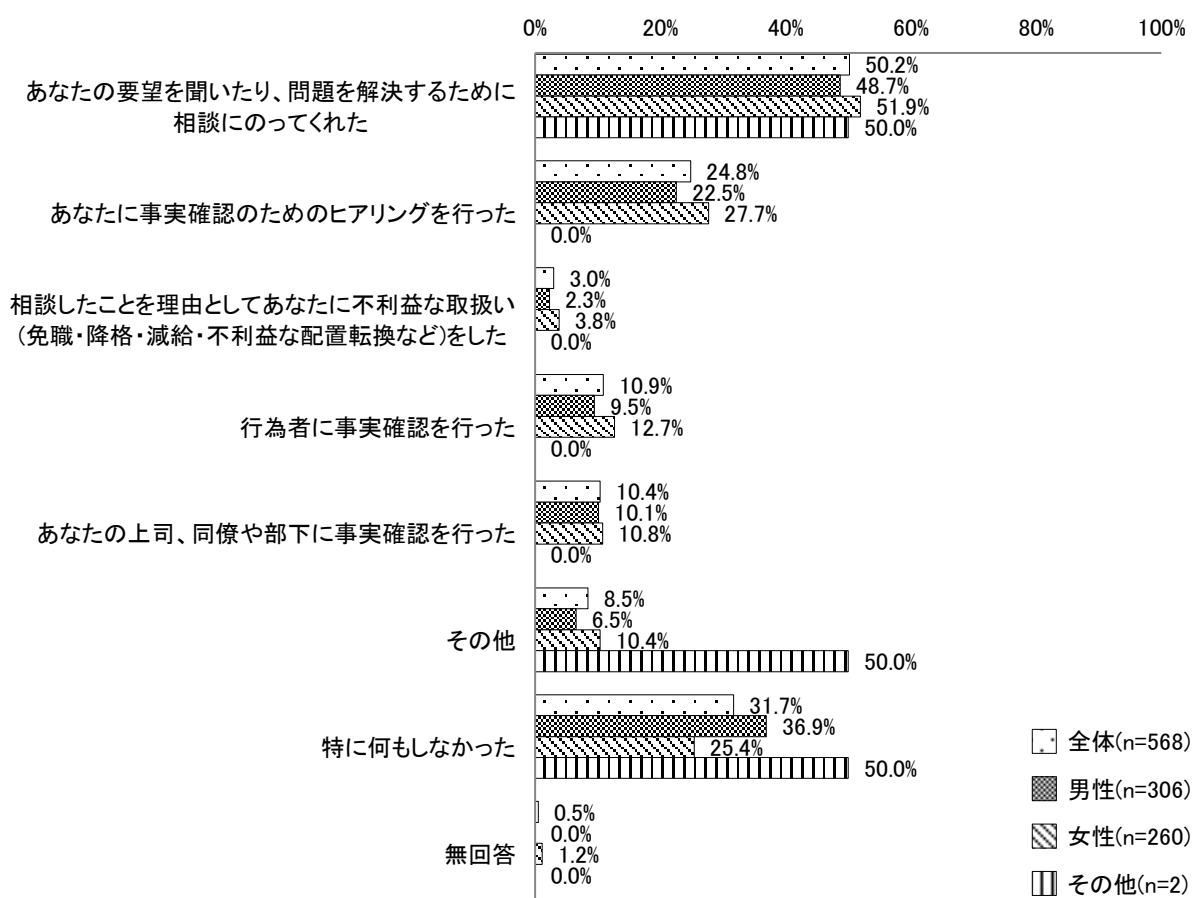
図表 41 団体区分別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後で、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



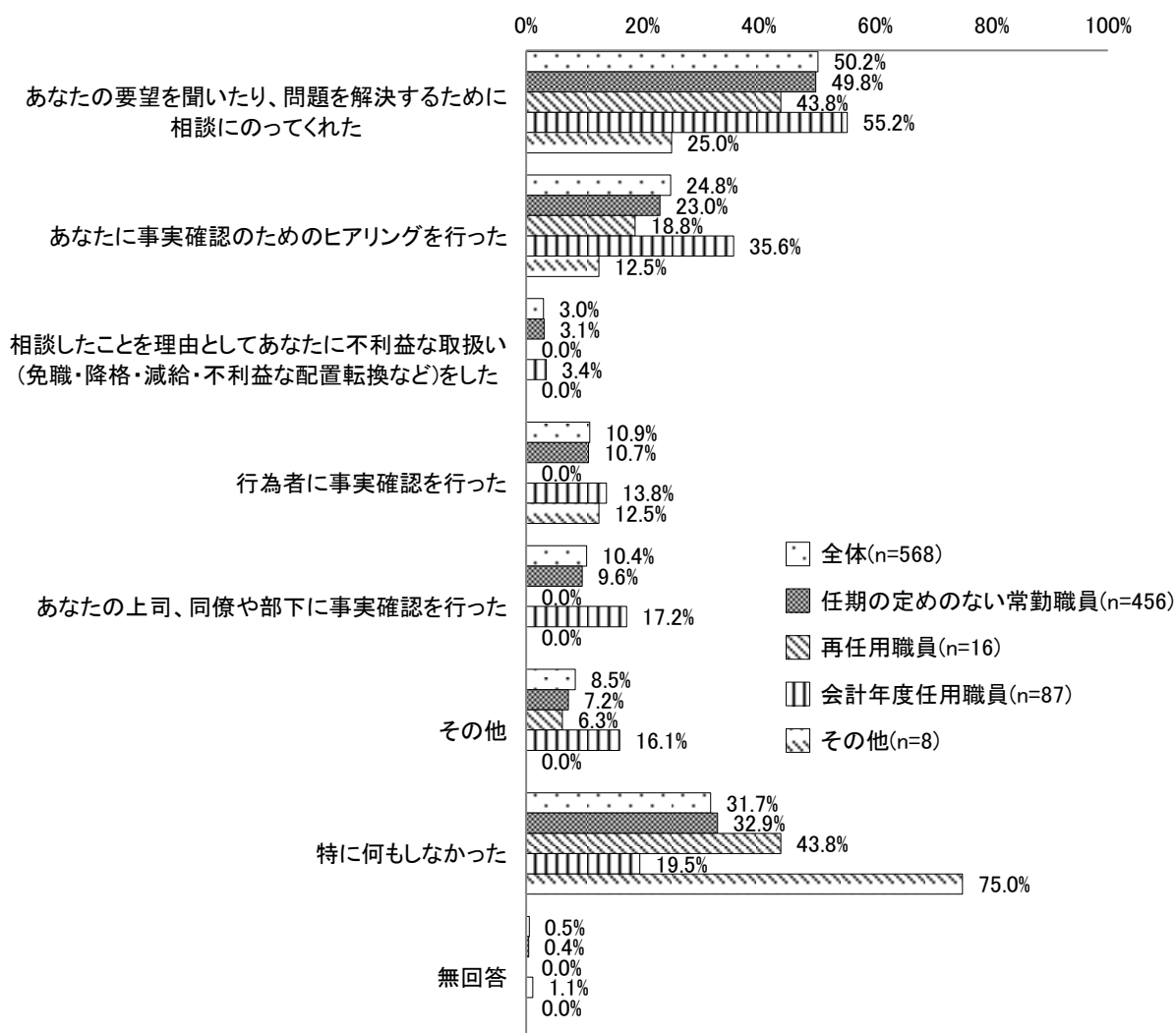
図表 42 年代別 職場は、回答者がパワハラを受けていることを知った後、
どのような対応をしたか：複数回答（Q20）



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）



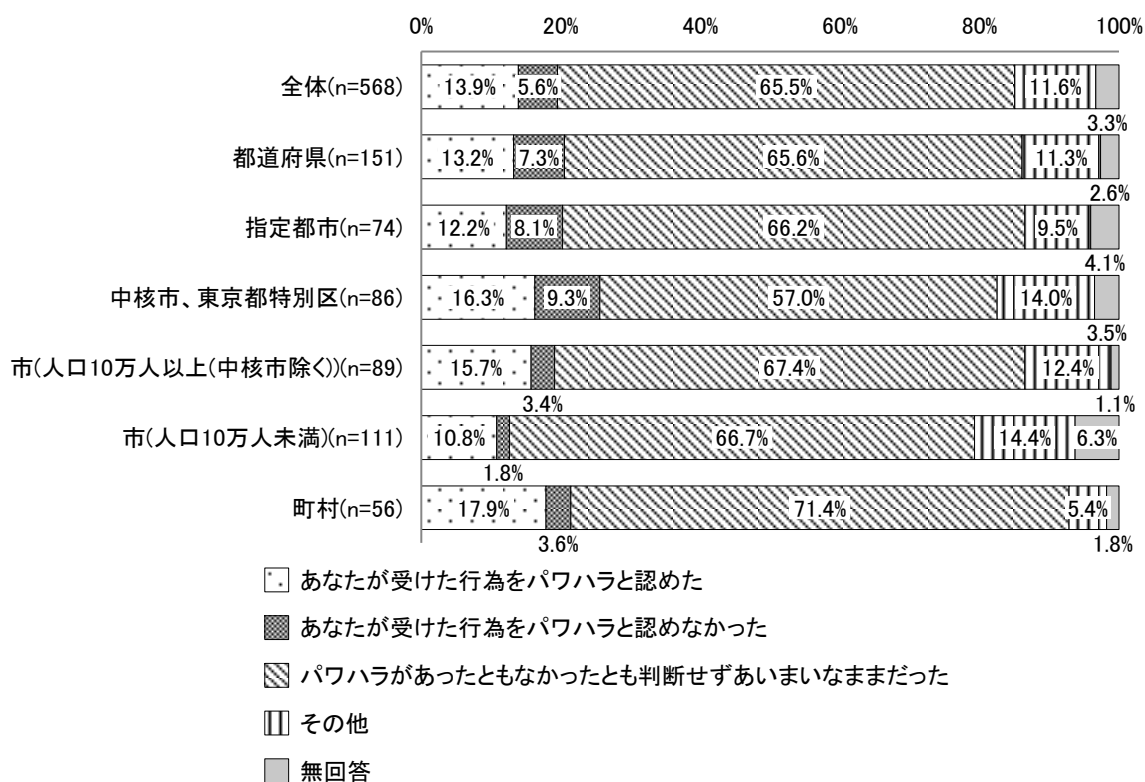
③職場は、回答者が受けた行為について、パワーハラスメントだと認めたか

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。

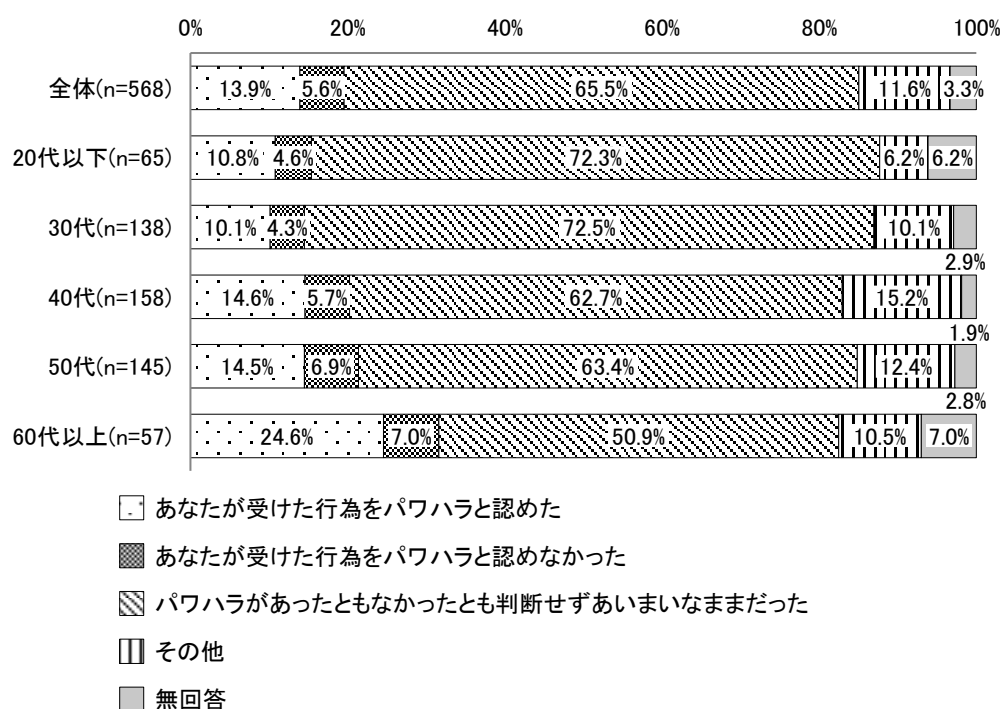
※厚生労働省調査では「あなたが受けた行為をパワハラと認めた」が18.8%（n=573）。

図表 45 団体区分別

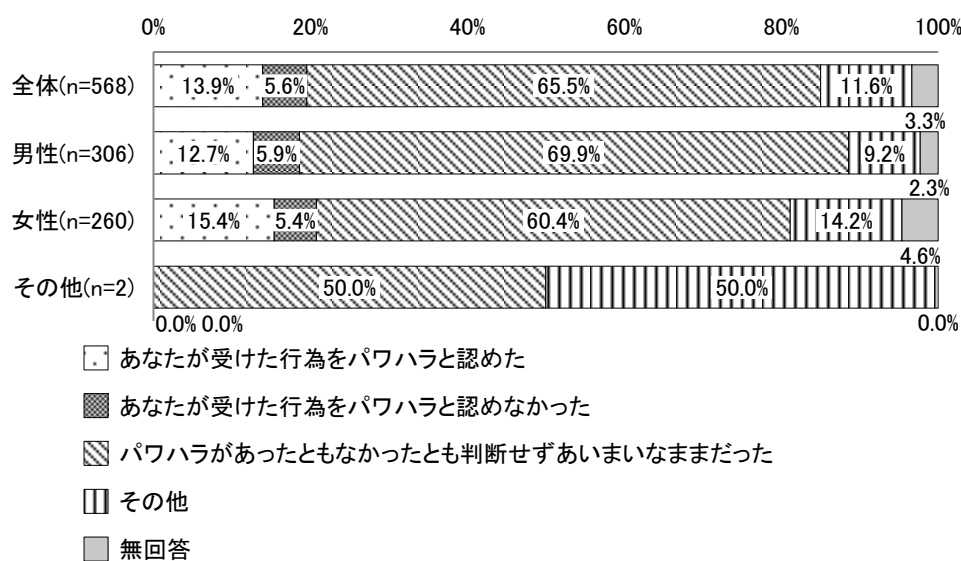
職場は、回答者が受けた行為について、パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）



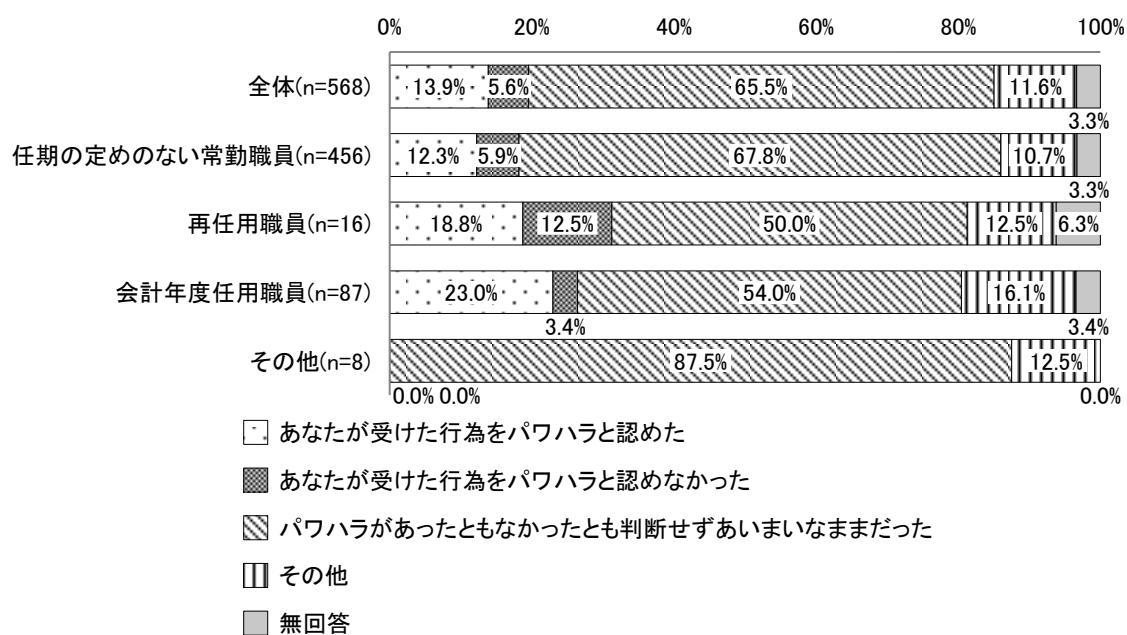
図表 46 年代別 職場は、回答者が受けた行為について、パワハラだと認めたか：単数回答（Q21）



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）

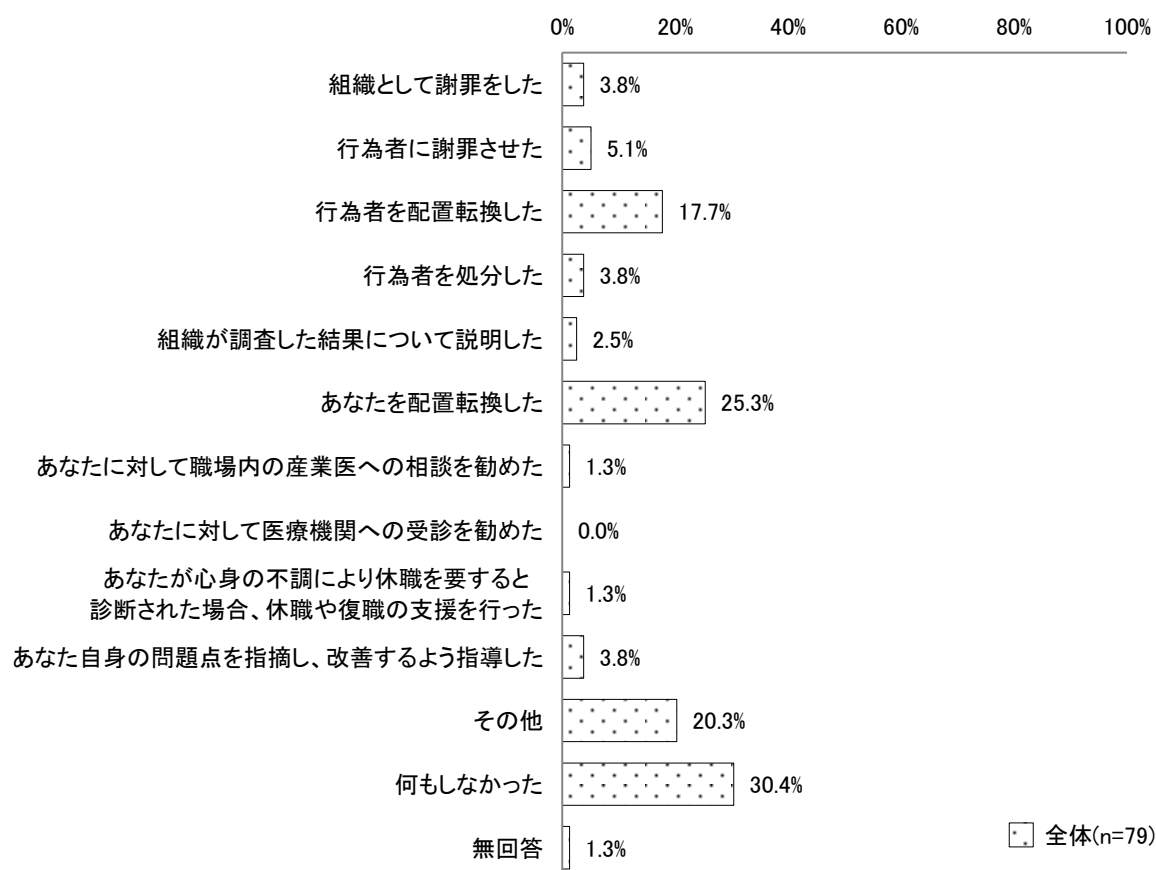


④職場は、回答者がパワーハラスメントを受けていると認めた後、どのような対応をしたか

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）

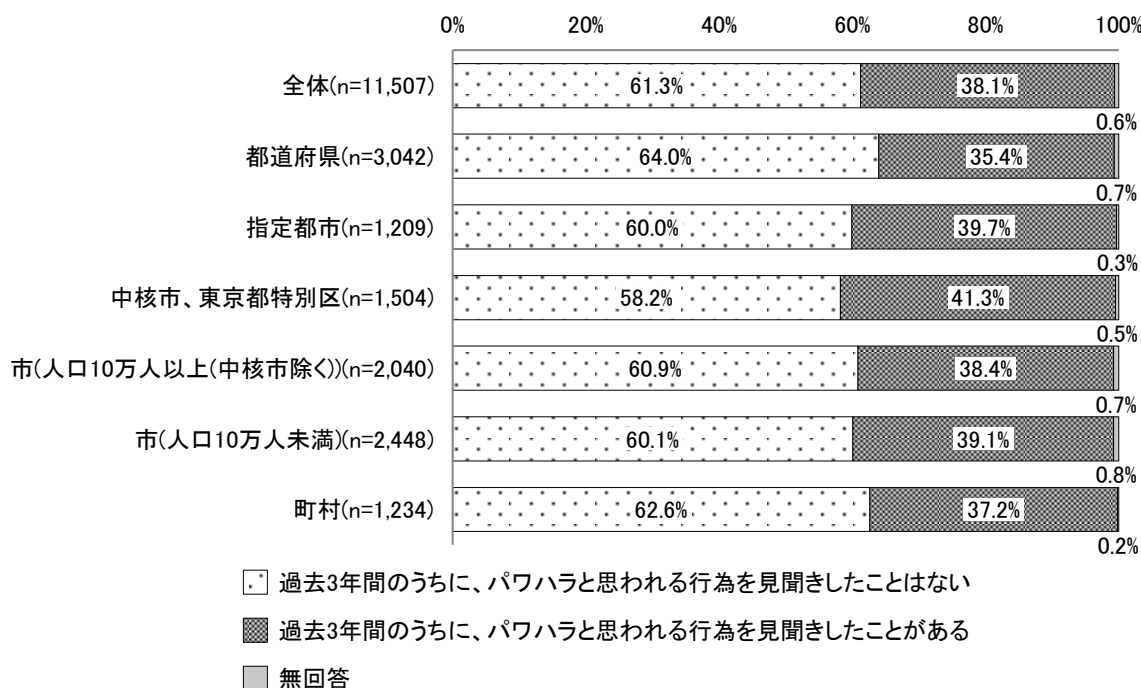


(9) パワーハラスメントを見聞きした経験

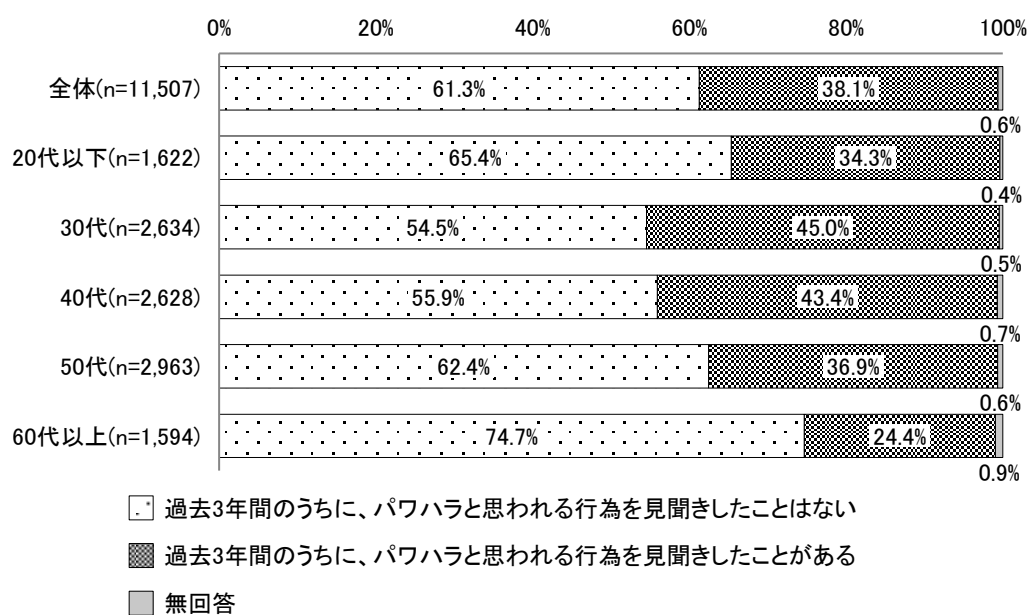
①現在の団体で、他の職員がパワーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか

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。

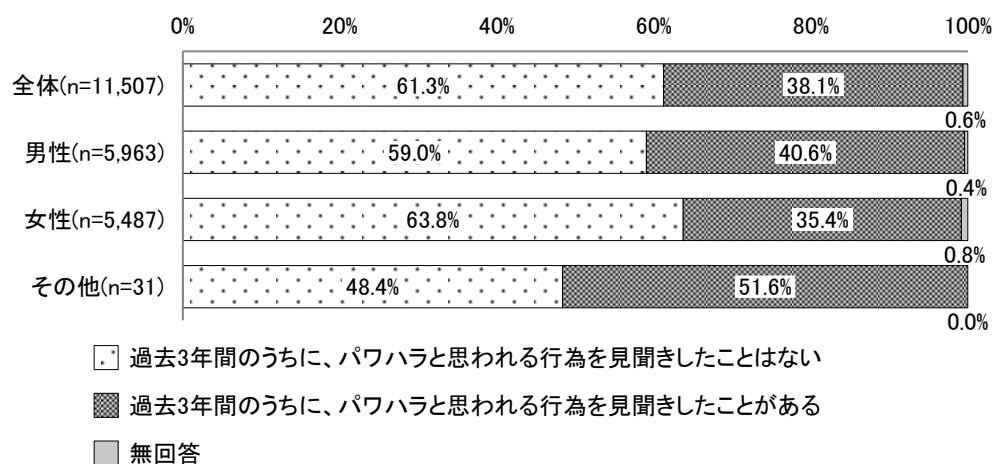
図表 50 団体区分別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



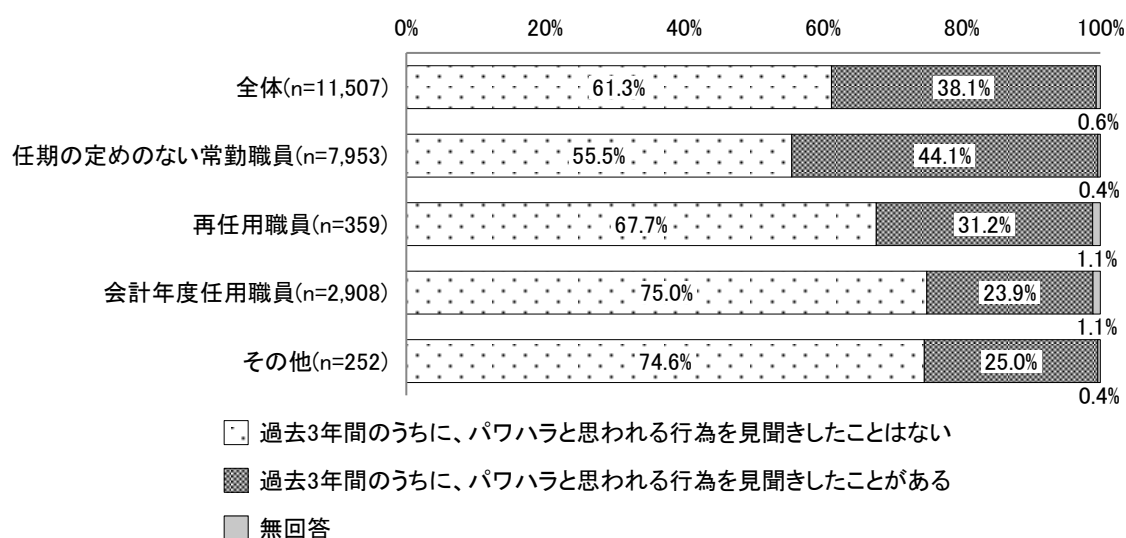
図表 51 年代別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



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）



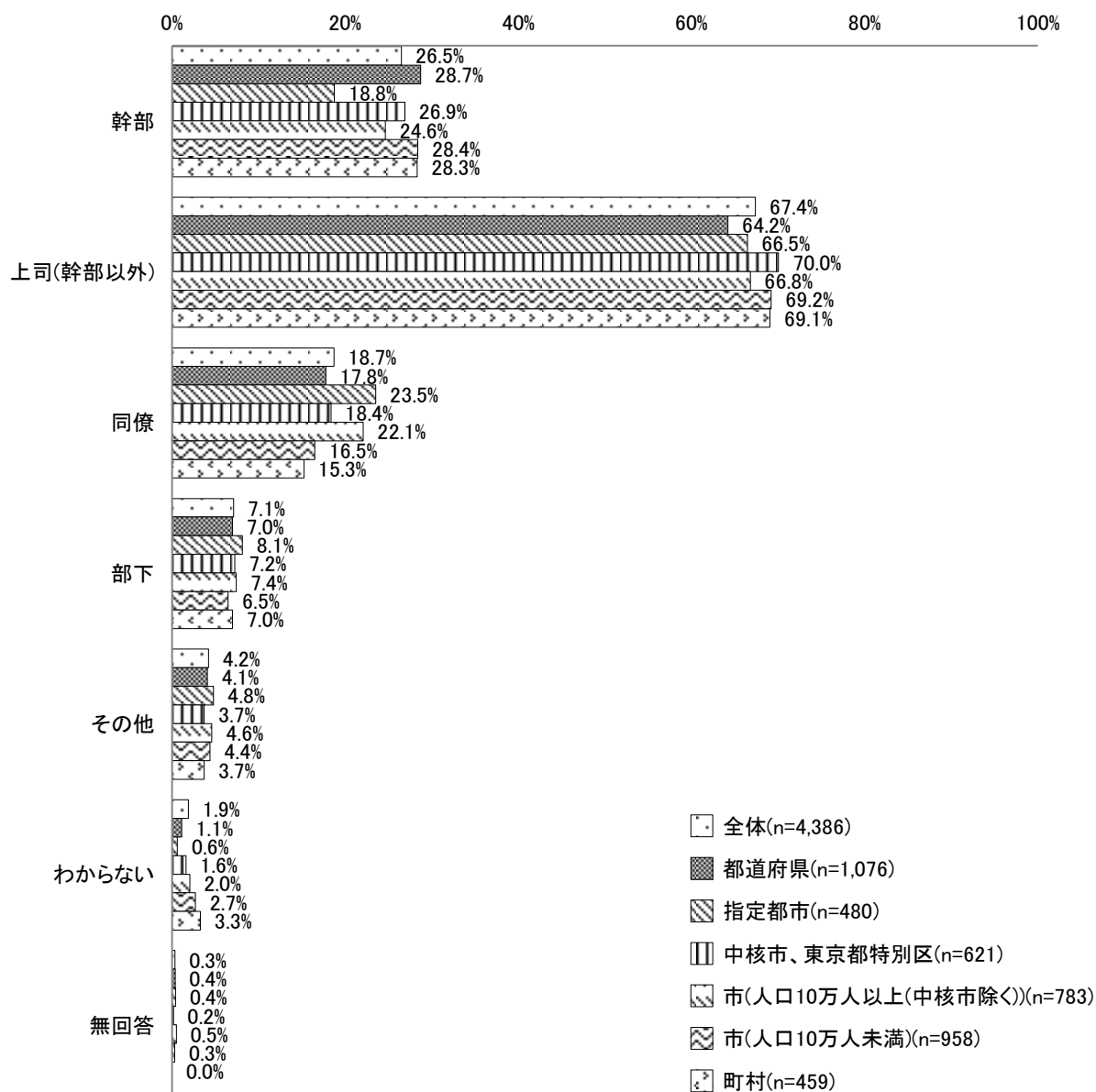
図表 53 任用形態別 現在の団体で、
他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q23）



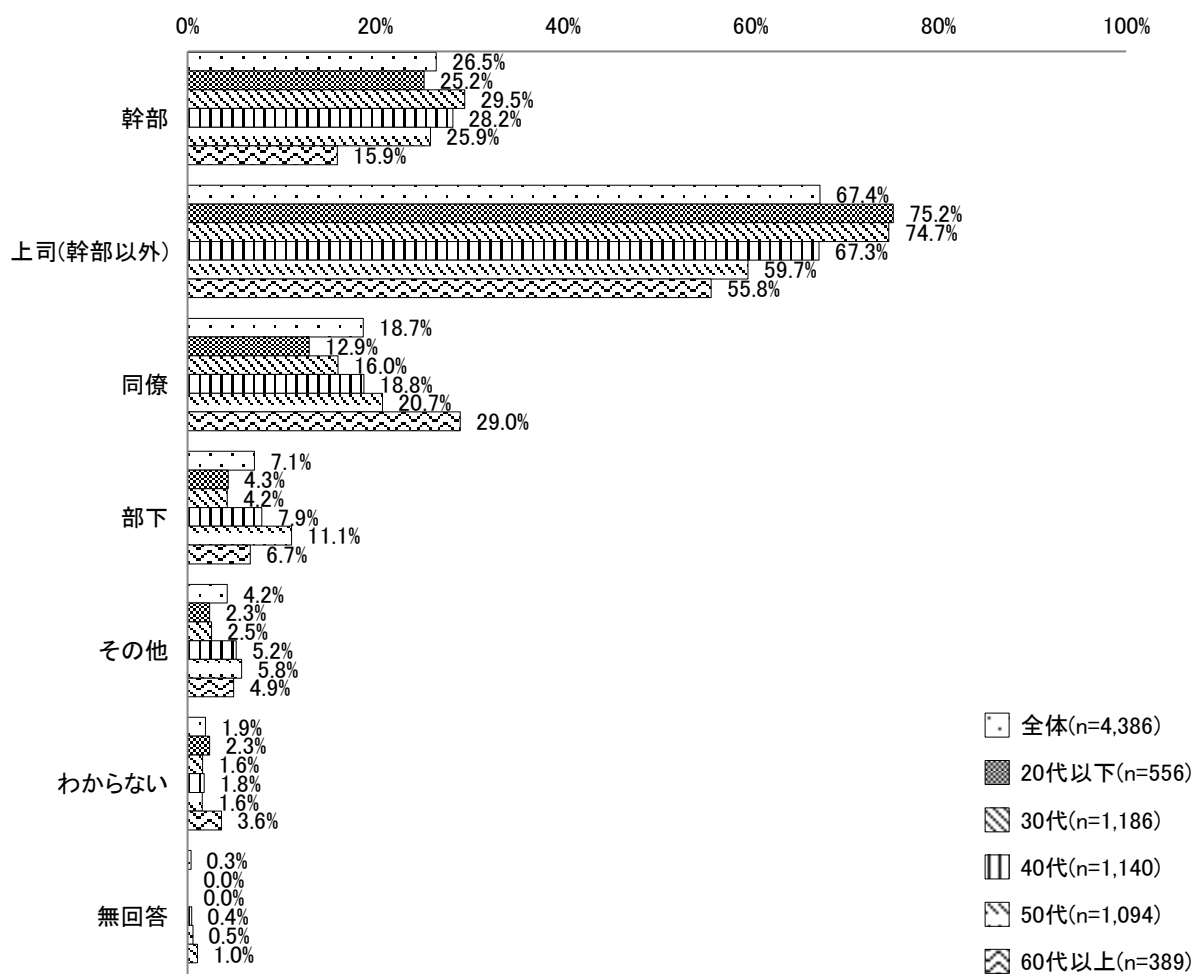
②回答者が見聞きしたパワーハラスメントを行った者は、パワーハラスメントを受けた者から見て誰か

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。

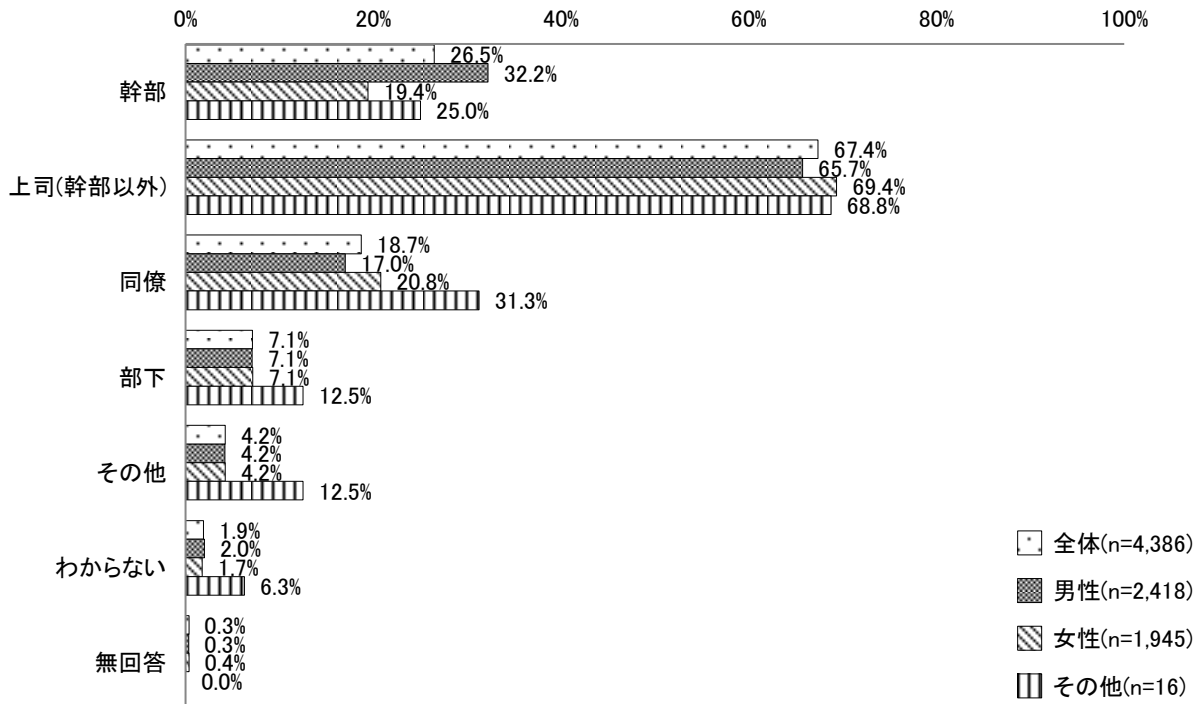
図表 54 団体区分別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



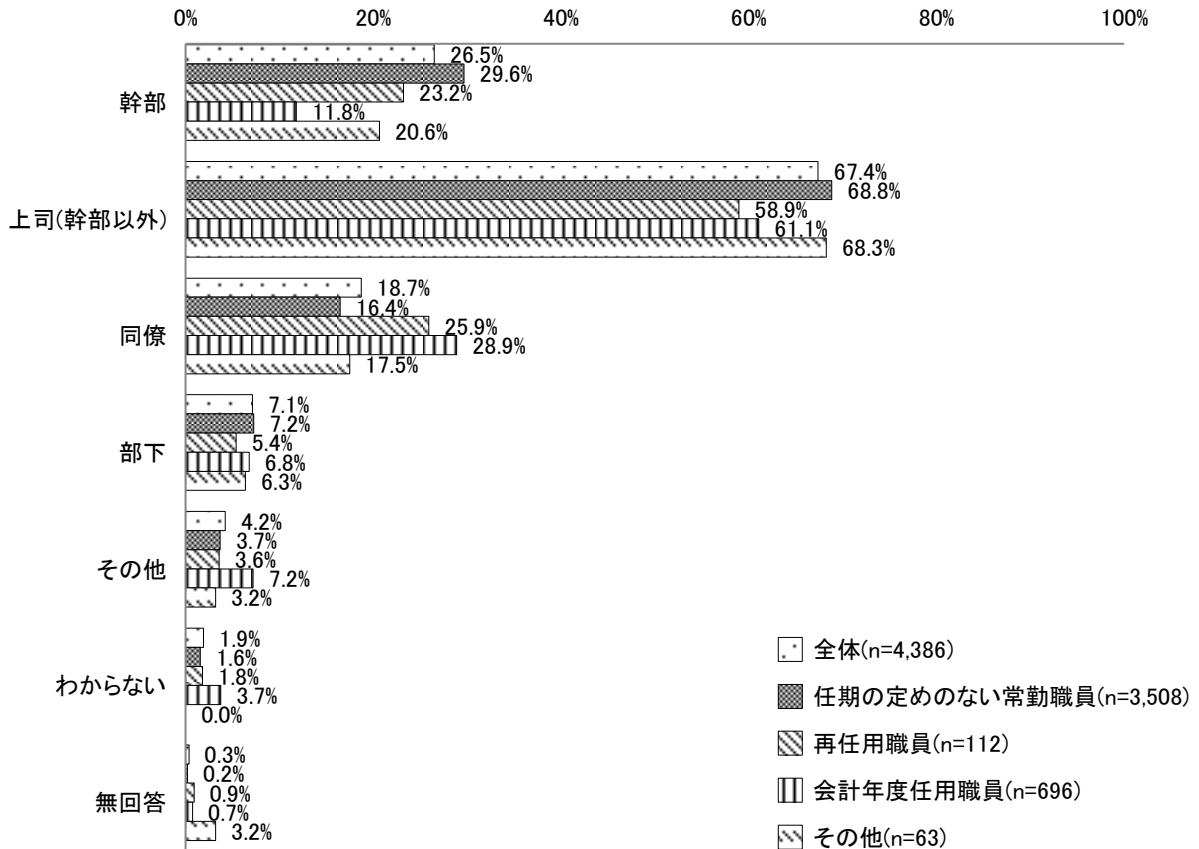
図表 55 年代別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



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）



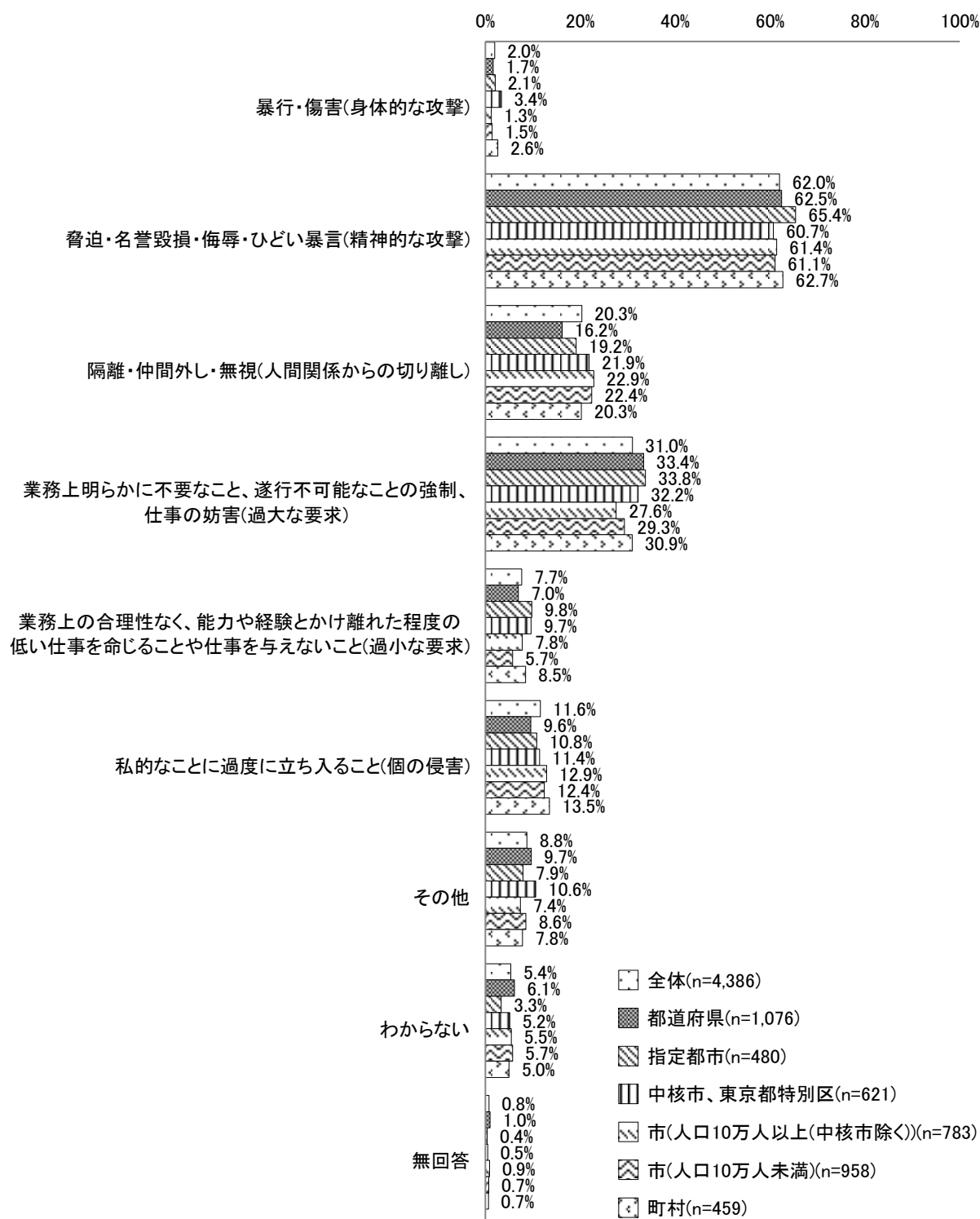
図表 57 任用形態別 回答者が見聞きしたパワハラを行った者は、
パワハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q24）



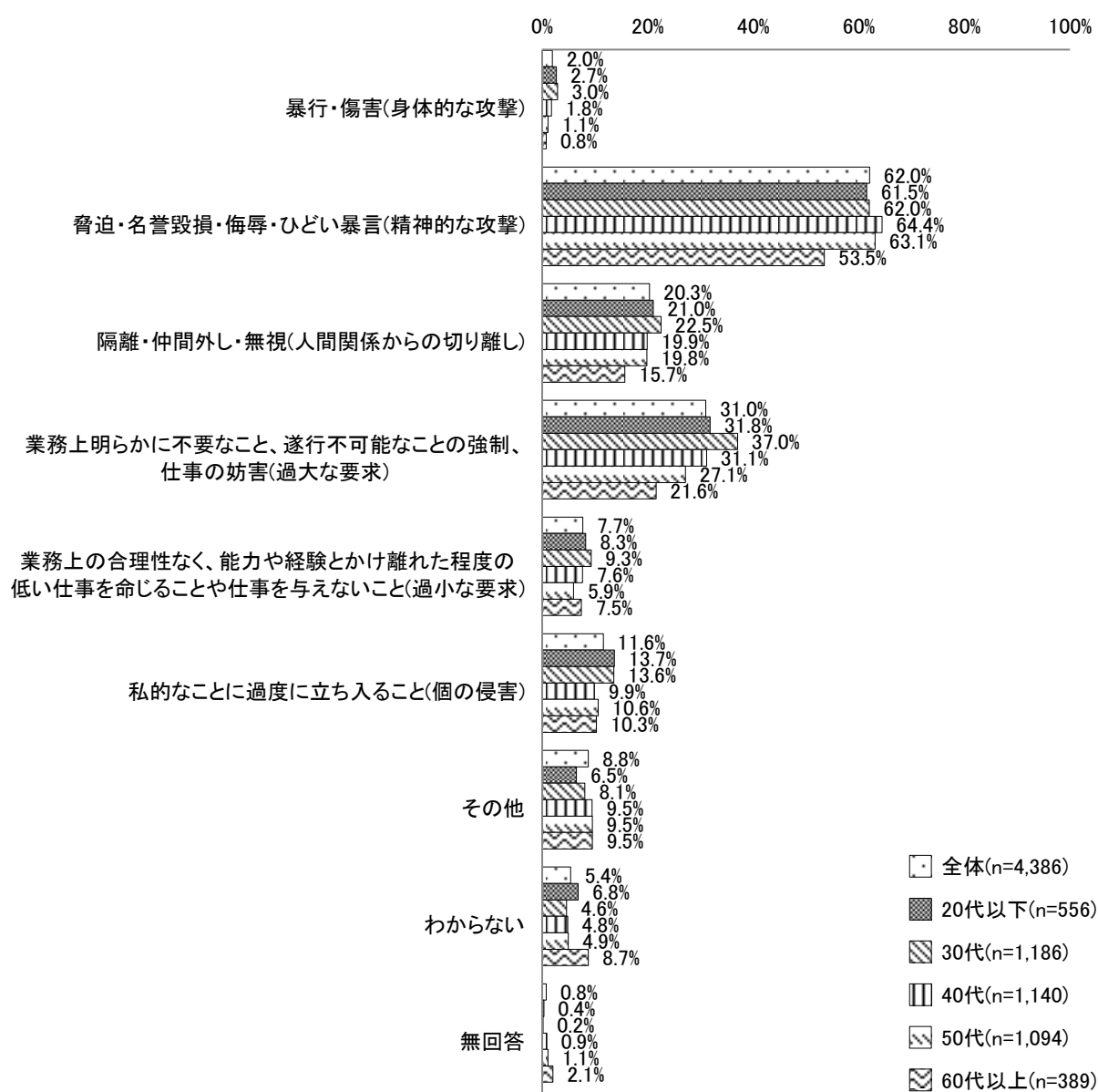
③見聞きしたパワーハラスメントの内容

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。

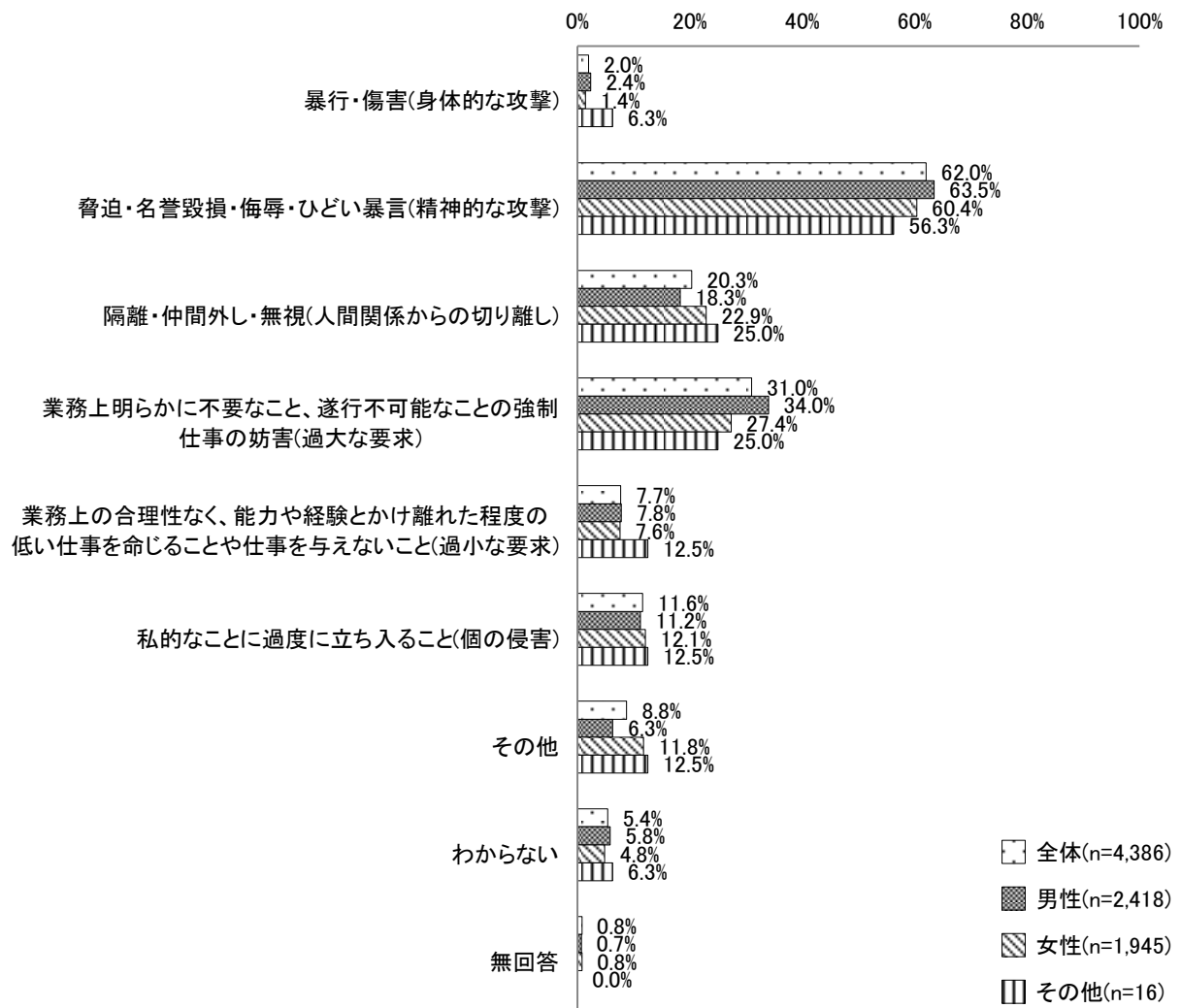
図表 58 団体区分別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



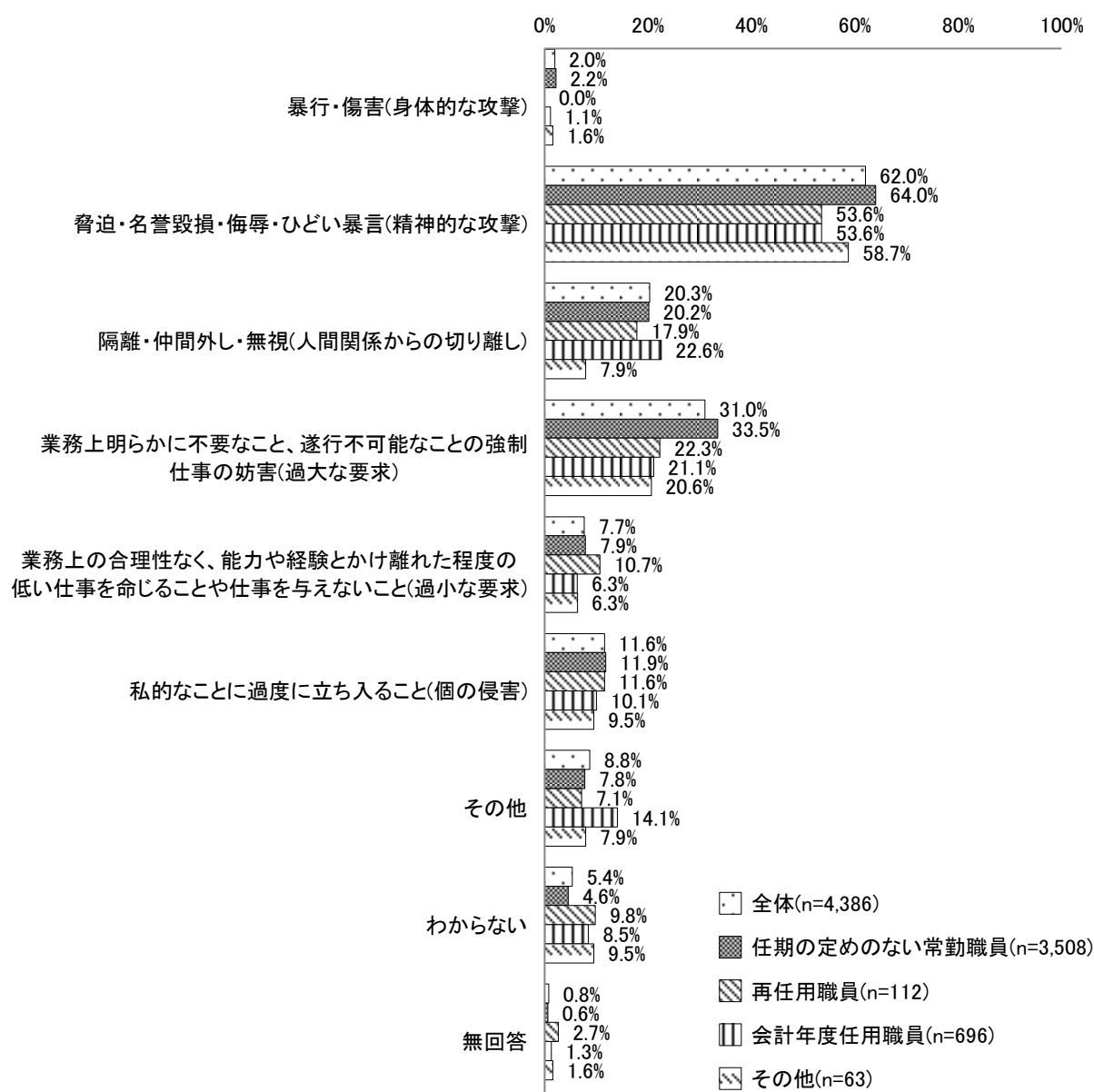
図表 59 年代別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



図表 60 性別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



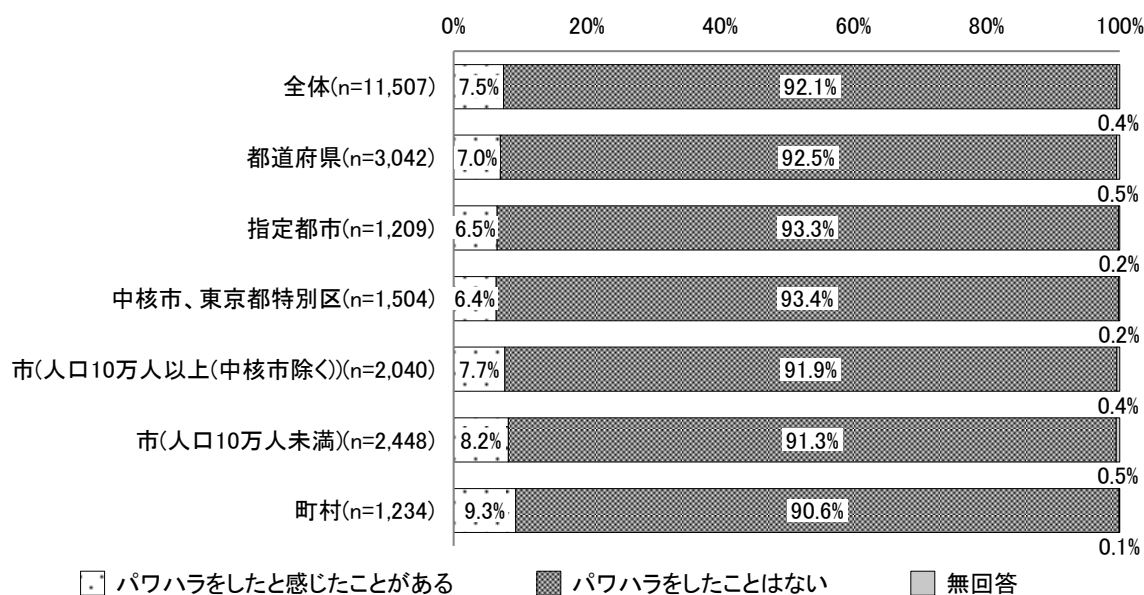
図表 61 任用形態別 見聞きしたパワハラの内容：複数回答（Q25）



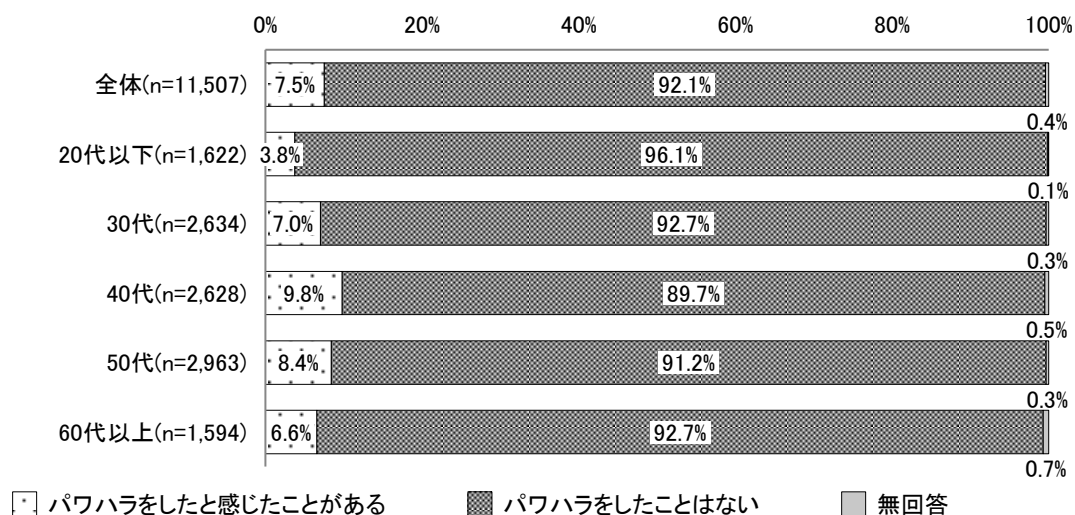
（１０）現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワーハラスメントをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか

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。

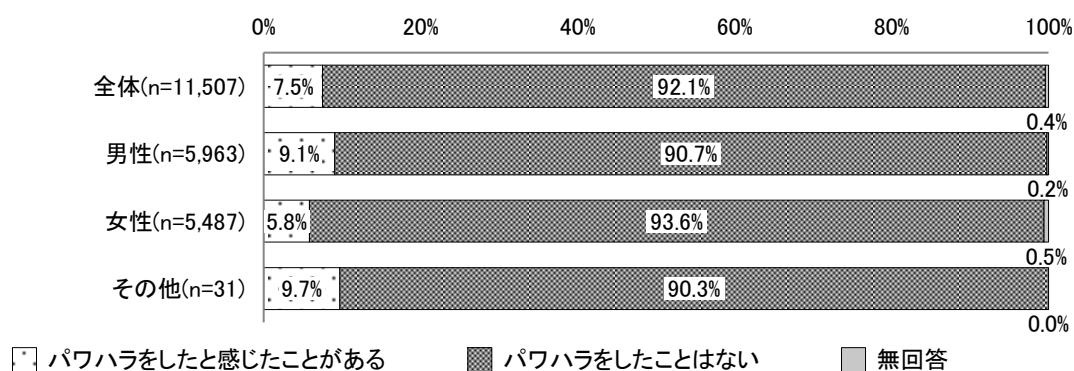
図表 62 団体区分別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



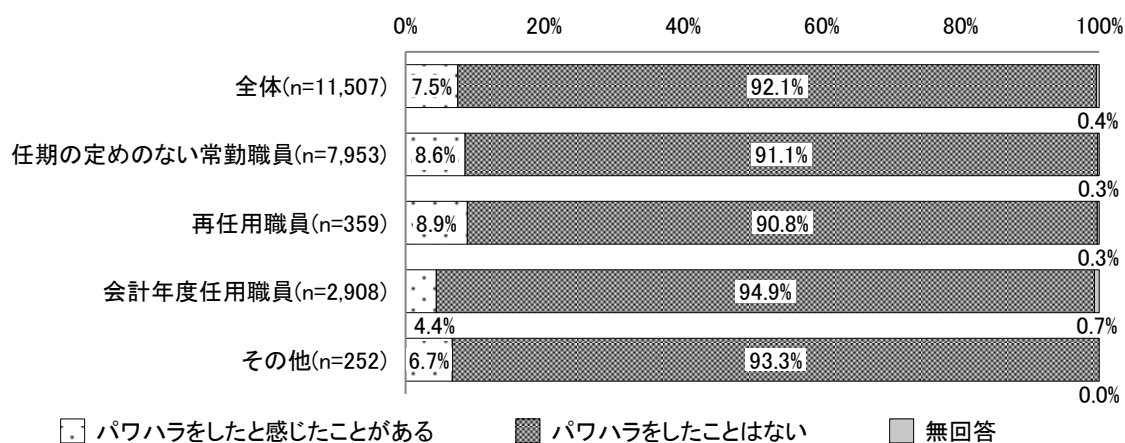
図表 63 年代別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにパワハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q26）



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）



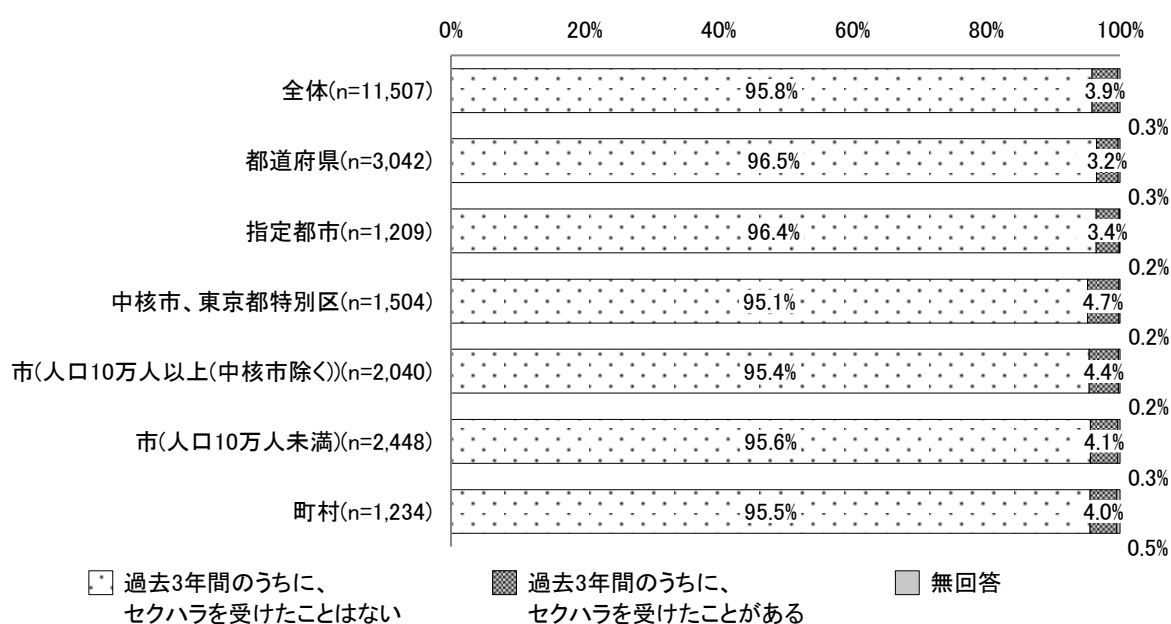
2-3. セクシュアルハラスメントについて

(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）

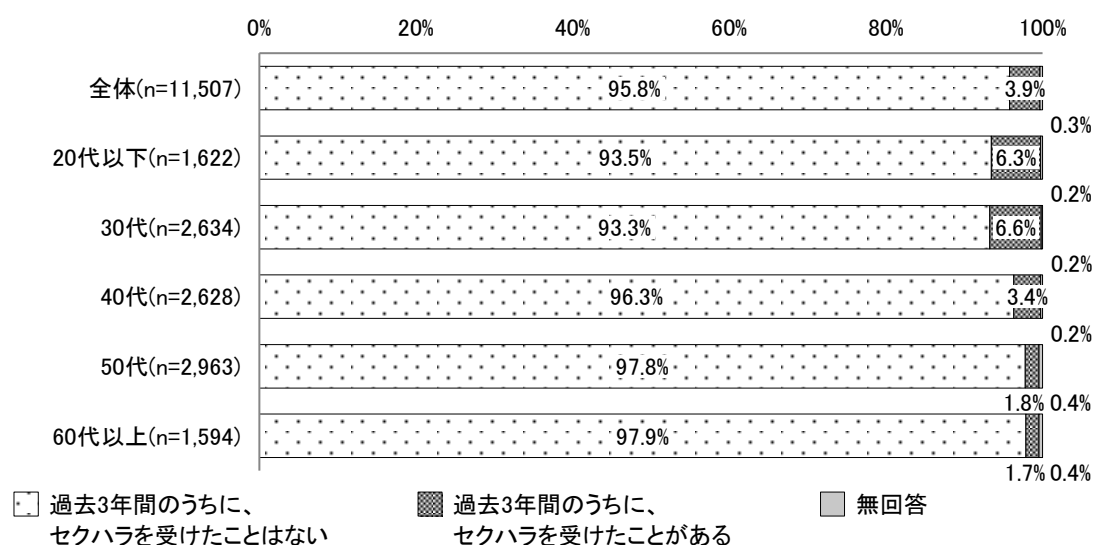
現在の団体でセクハラを受けたことがあるかをみると、「全体」では、「過去3年間のうちに、セクハラを受けたことがある」が3.9%となっている。

※厚生労働省調査では、「経験した」が6.3%（n=8,000）。

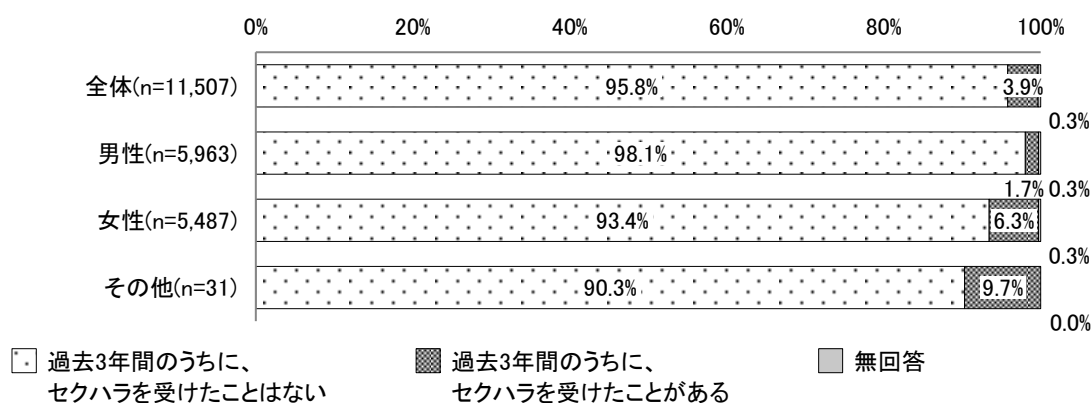
図表 66 団体区分別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
（セクハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q27）



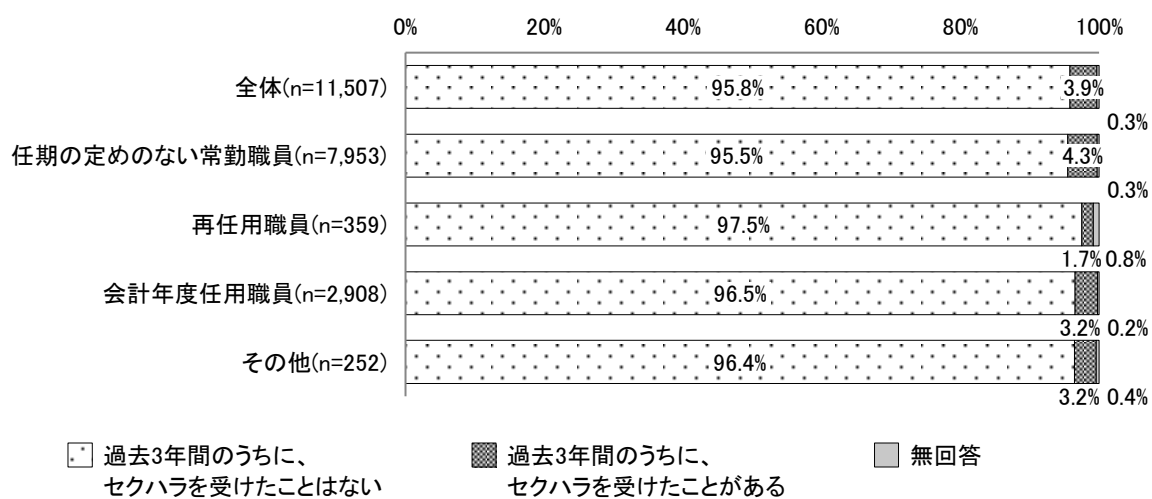
図表 67 年代別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
（セクハラを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q27）



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)



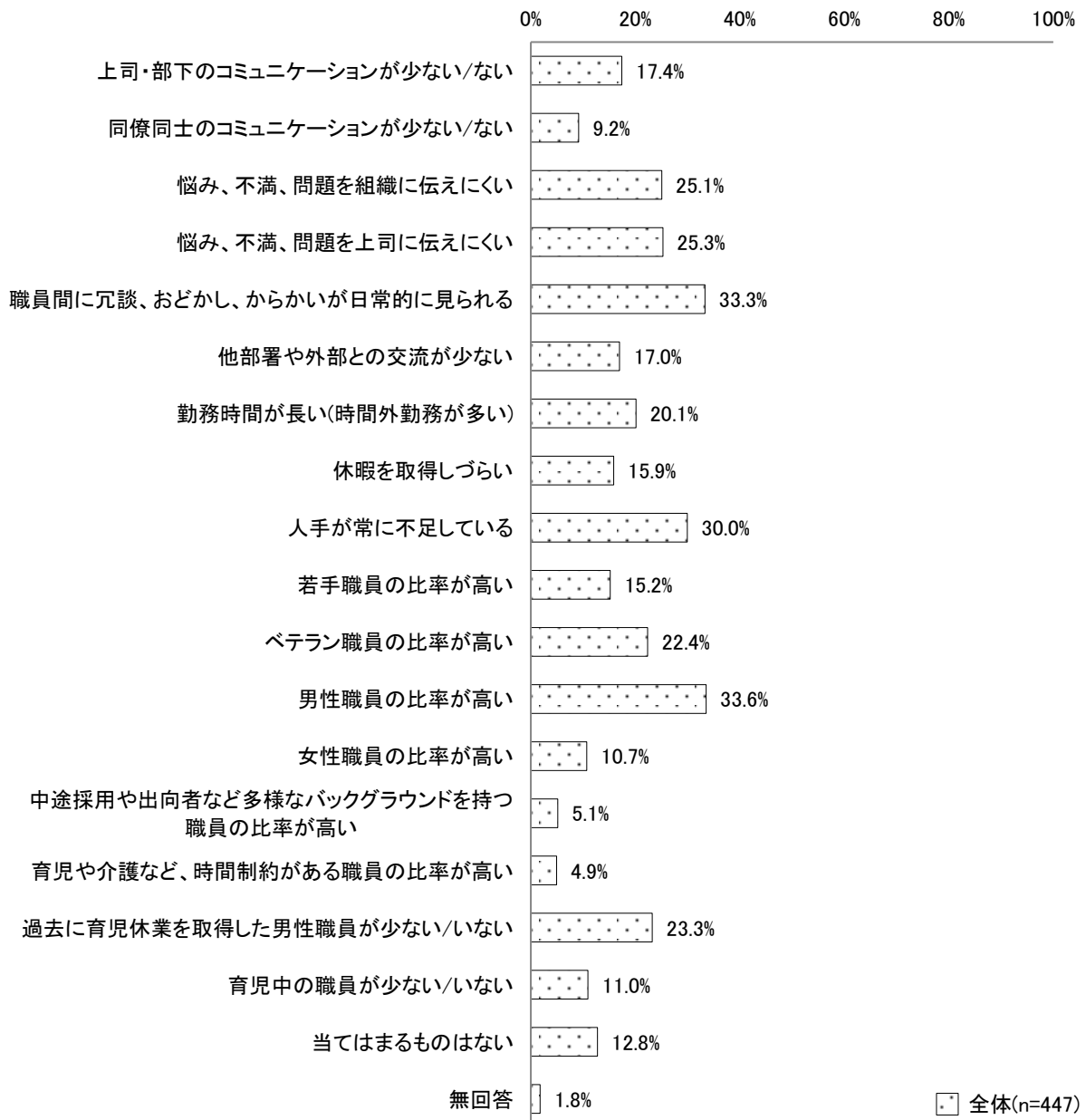
図表 69 任用形態別 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
(セクハラを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q27)



（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/多い	同僚同士のコミュニケーションが少ない/多い	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
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

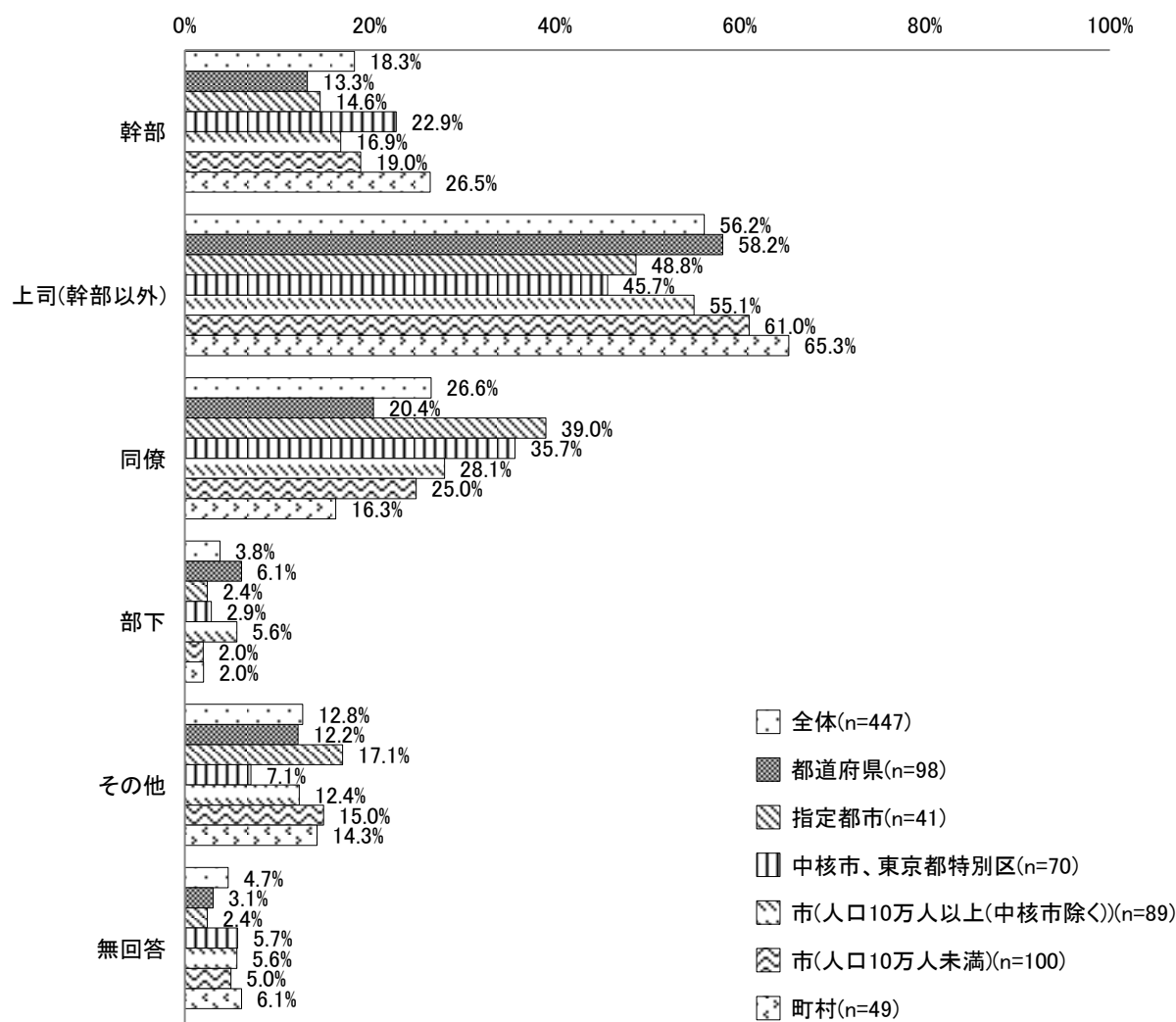
	合計	Q28 セクハラを受けた当時の職場の特徴				
		育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	過去に育児休業を取得した男性職員の比率が高い/いない	育児中の職員が少ない/いない	当てはまるものはない	無回答
全体	447	4.9	23.3	11.0	12.8	1.8
任期の定めのない常勤職員	339	5.0	23.0	9.1	11.8	0.6
再任用職員	6	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3
会計年度任用職員	94	4.3	25.5	17.0	16.0	4.3
その他	8	12.5	25.0	25.0	0.0	0.0

(3) 回答者にセクシュアルハラスメントを行った者

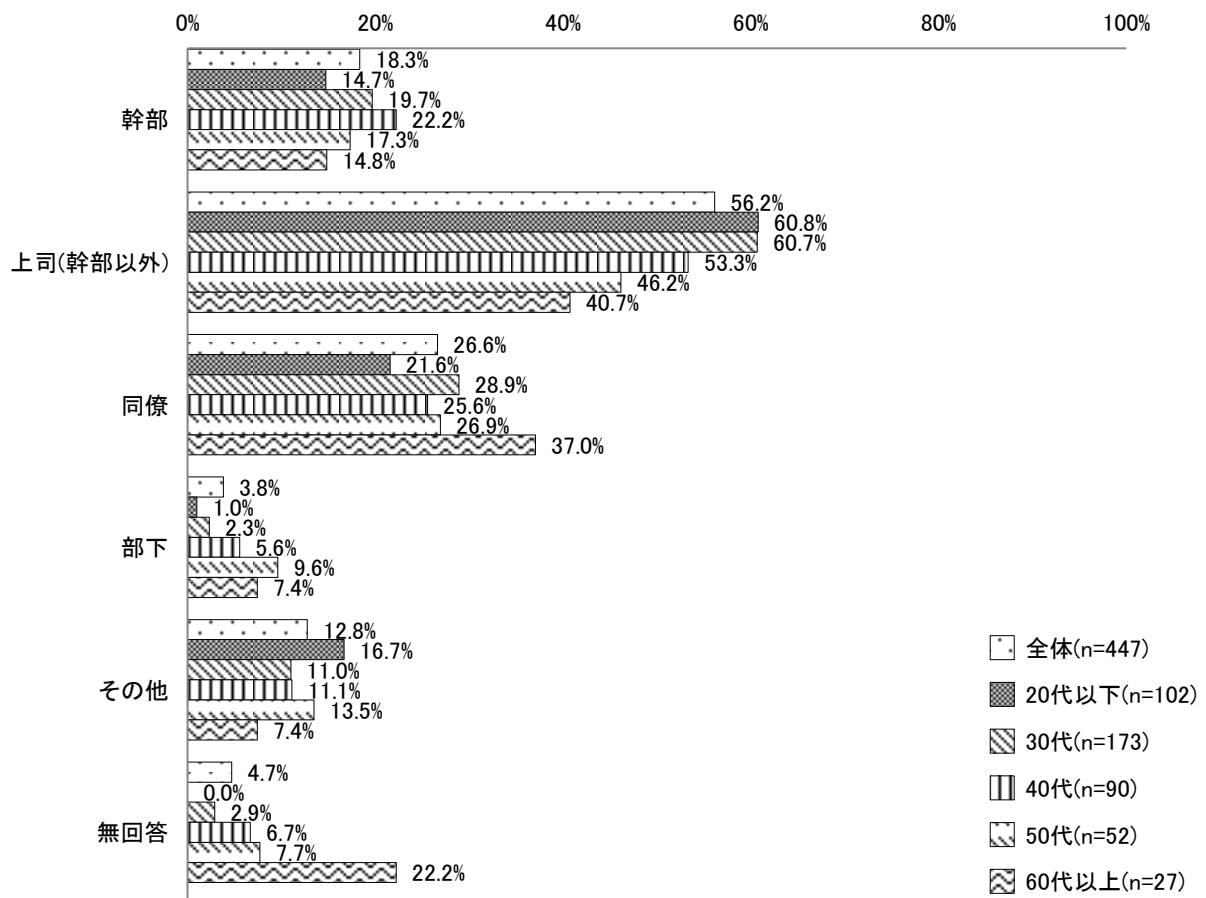
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、回答者にセクハラを行った者をみると、「全体」では、「上司（幹部以外）」が56.2%でもっとも割合が高く、次いで「同僚」が26.6%となっている。

※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）。

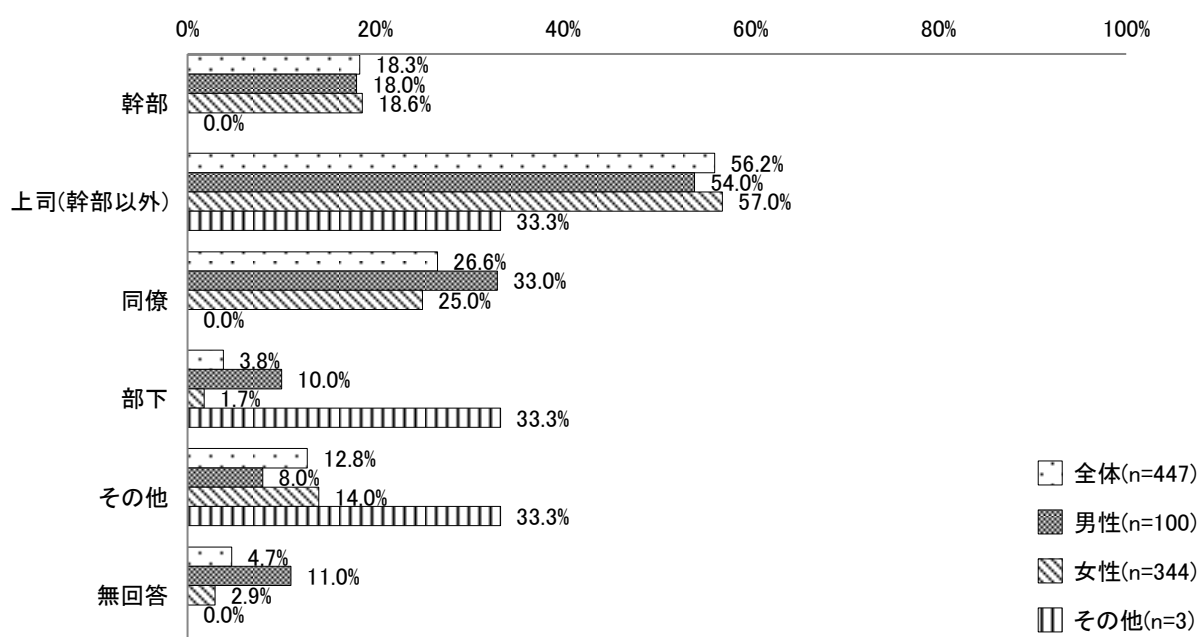
図表 71 団体区分別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）



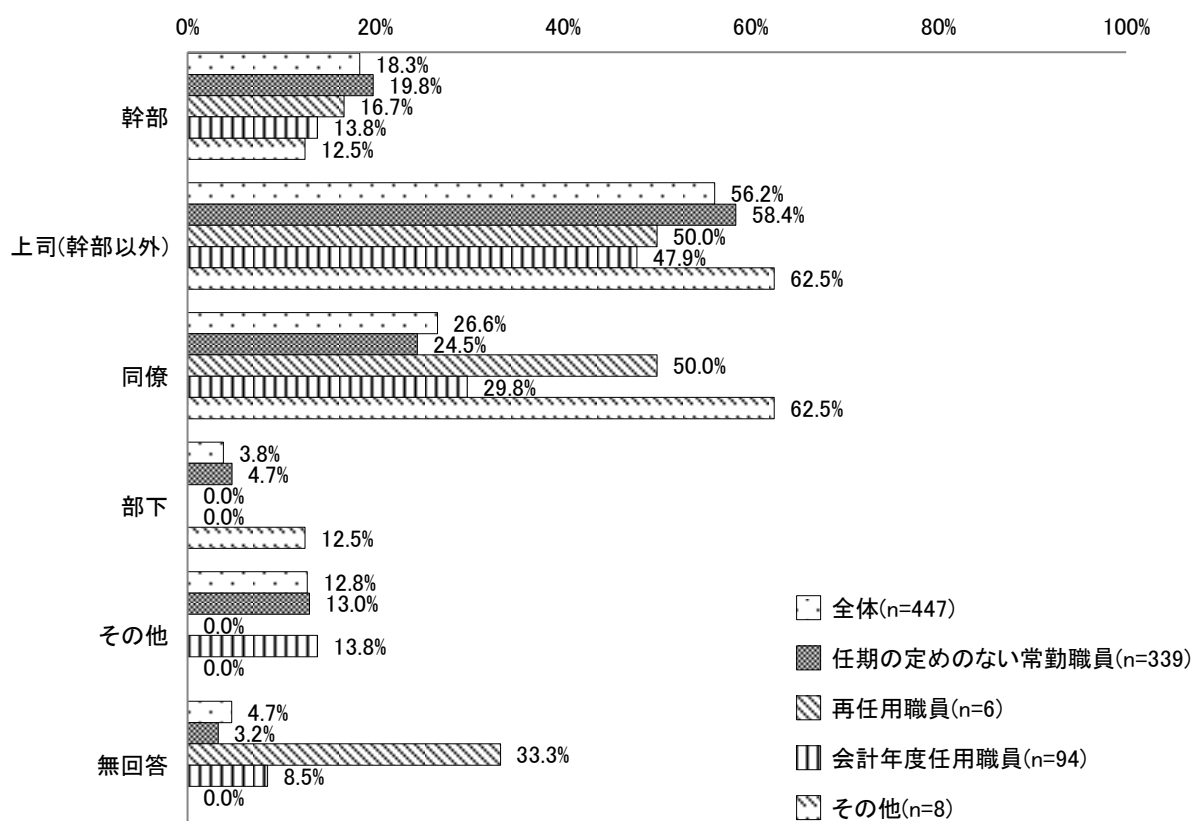
図表 72 年代別 回答者にセクハラを行った者：複数回答（Q29）



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）

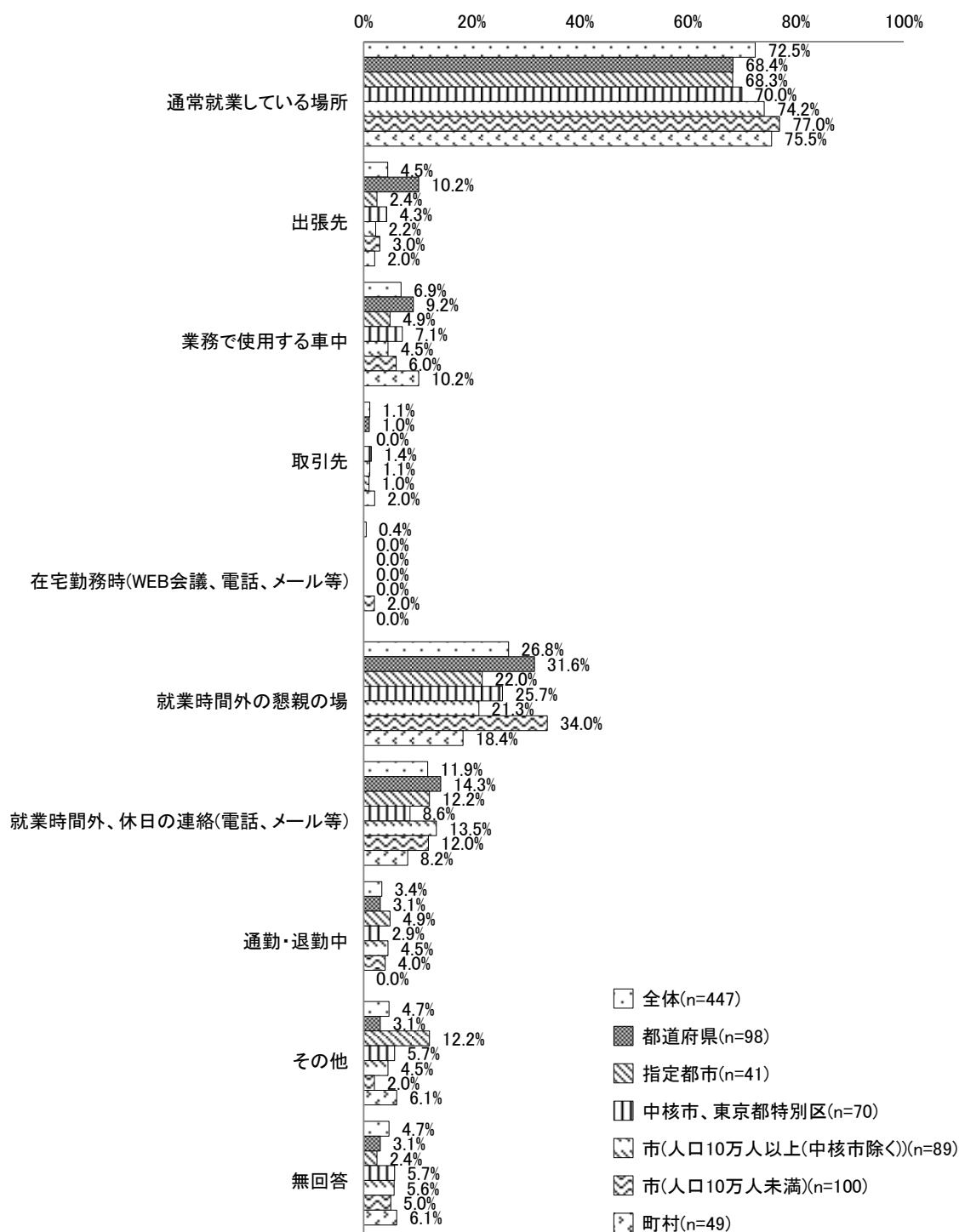


(4) セクシュアルハラスメントを受けた場所

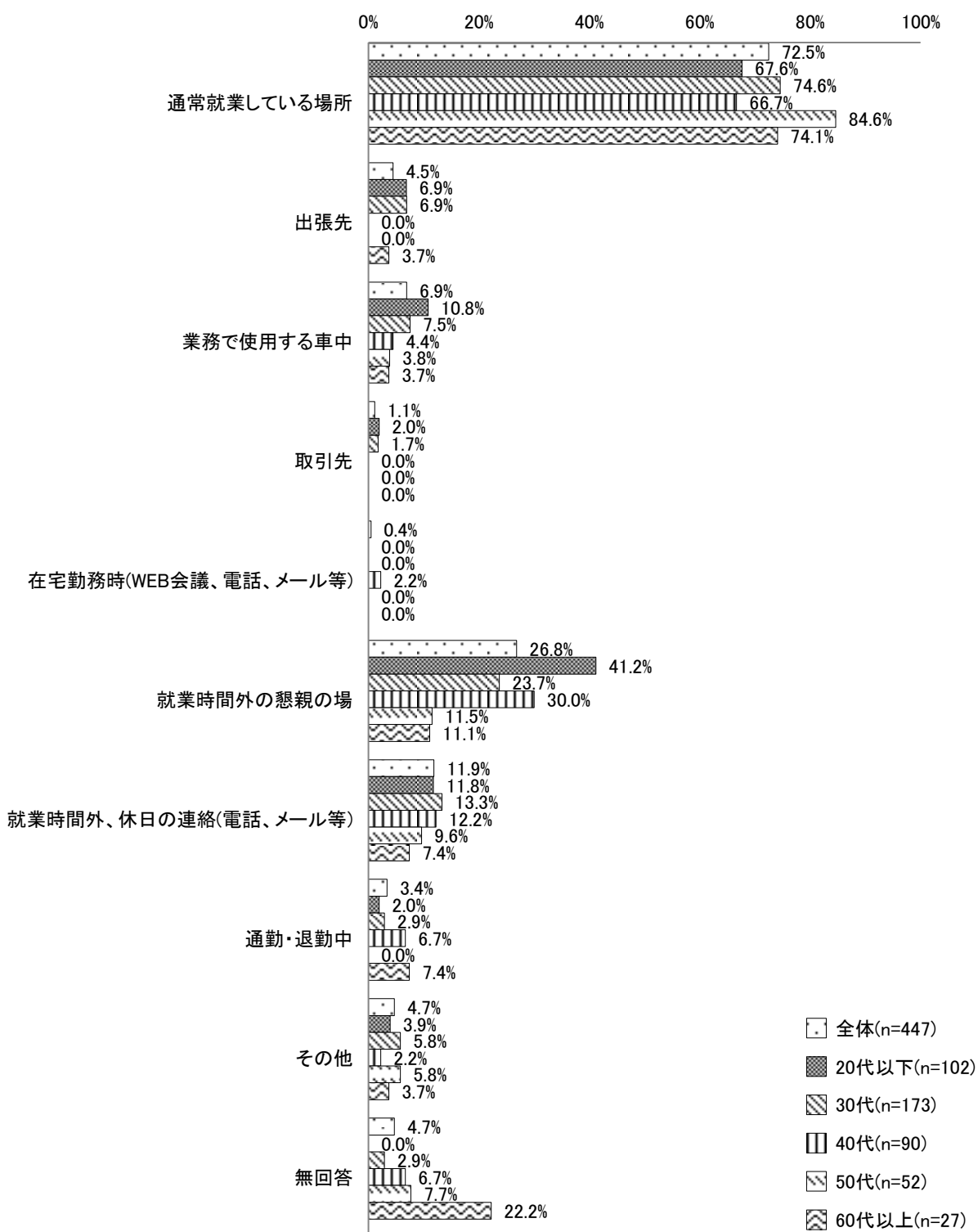
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けた場所をみると、「全体」では、「通常就業している場所」が72.5%でもっとも割合が高く、次いで「就業時間外の懇親の場」が26.8%となっている。

※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）。

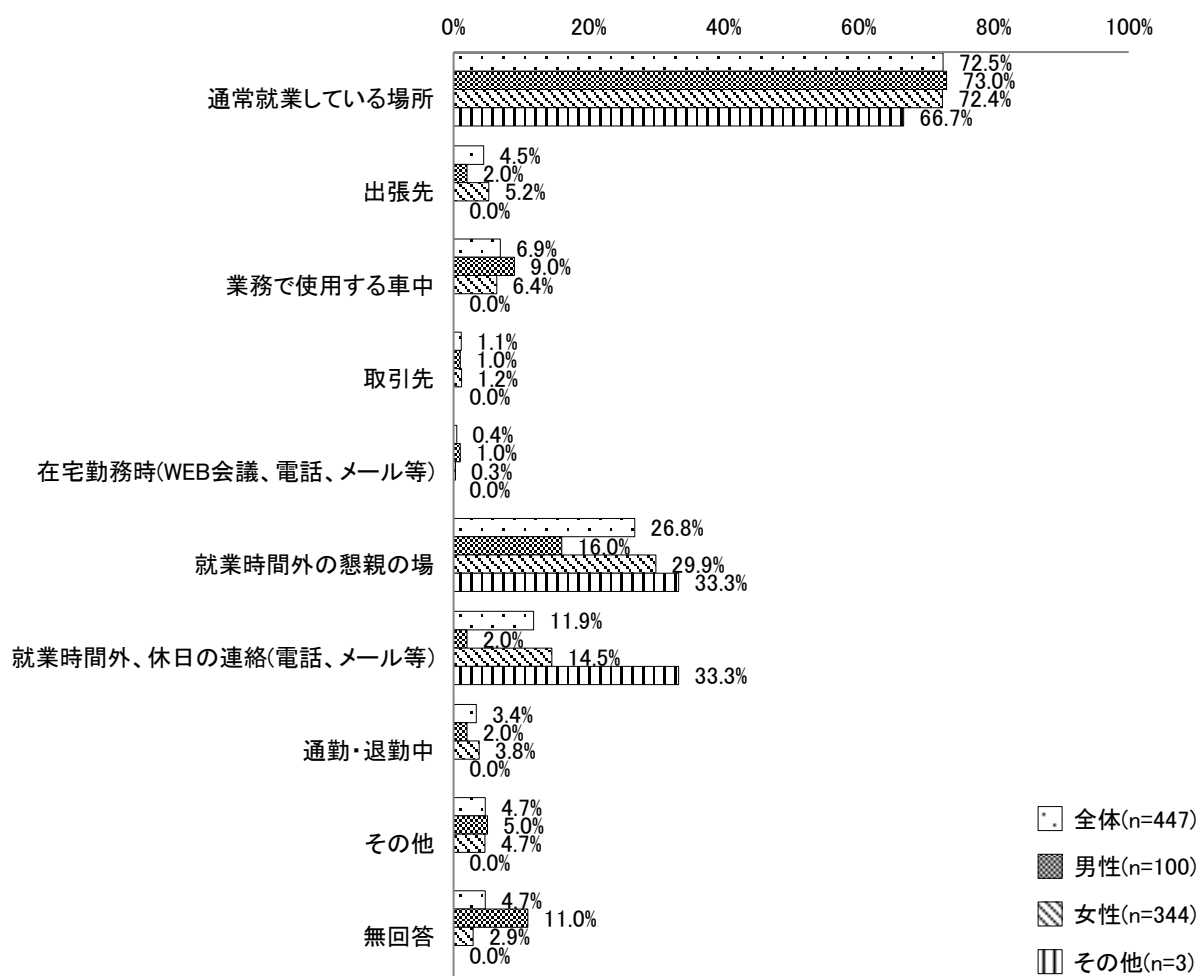
図表 75 団体区分別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）



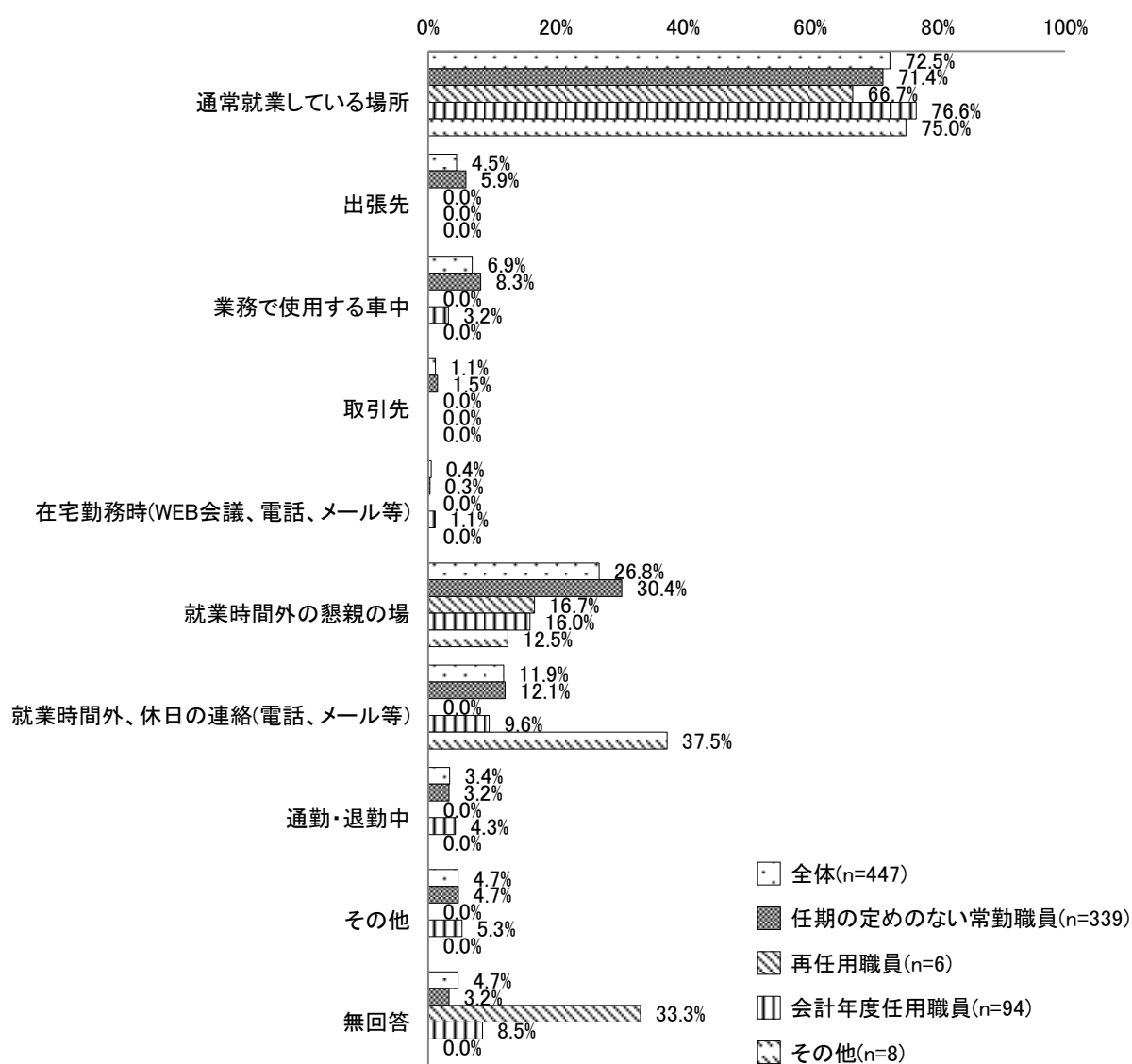
図表 76 年代別 セクハラを受けた場所：複数回答（Q30）



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）

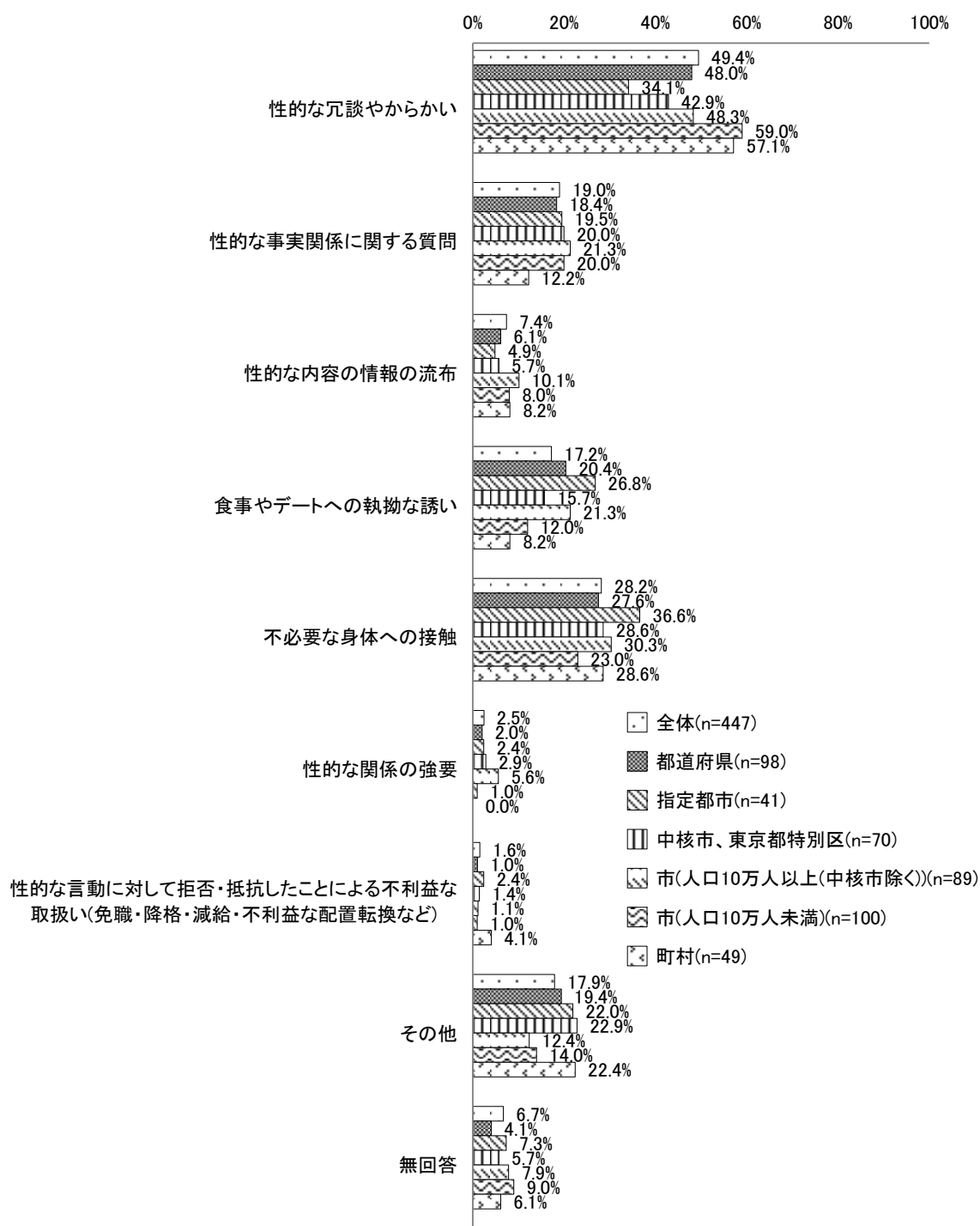


(5) セクシュアルハラスメントの内容

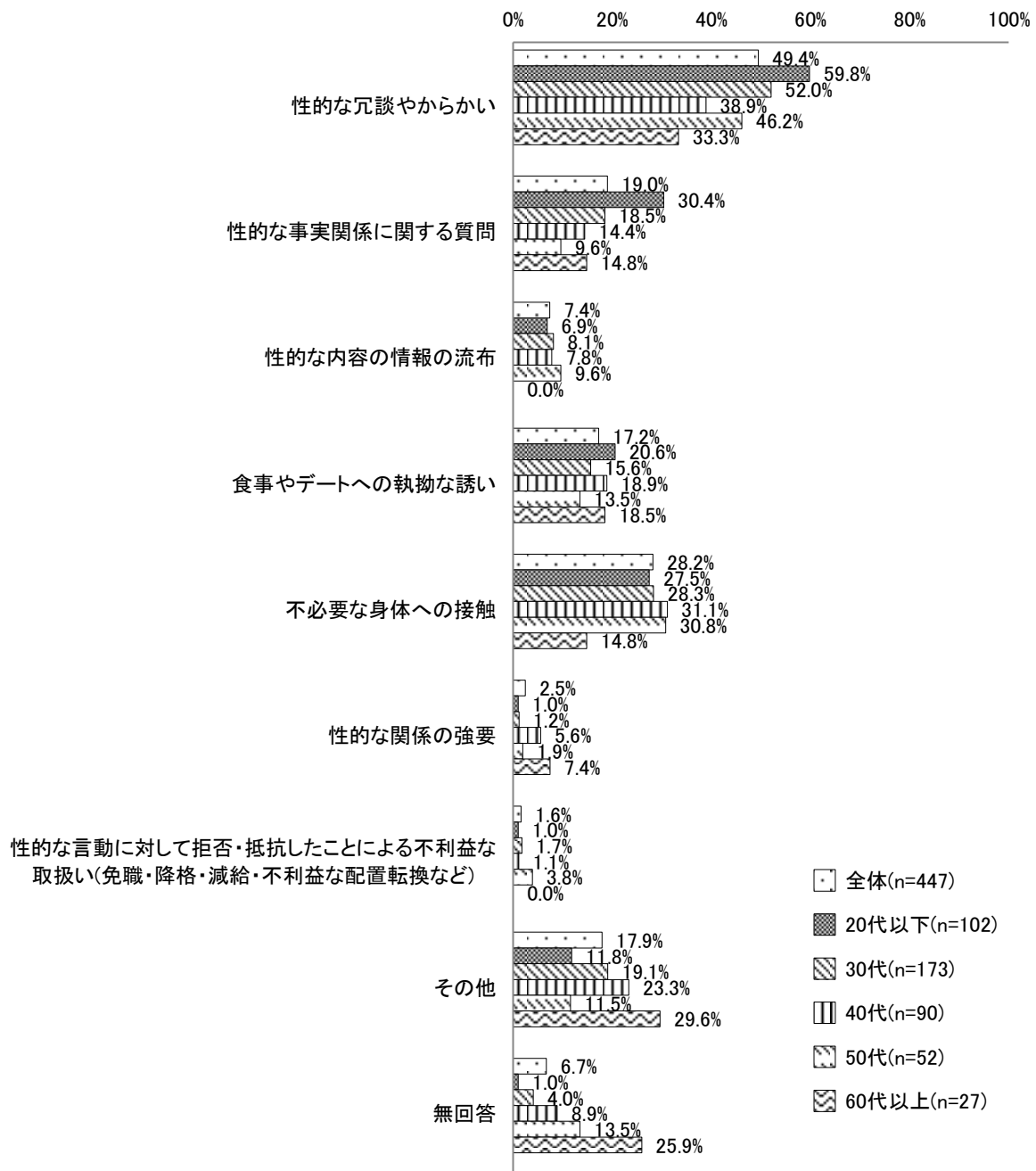
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラの内容をみると、「全体」では、「性的な冗談やからかい」が49.4%でもっとも割合が高く、次いで「不必要な身体への接触」が28.2%となっている。

※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)。

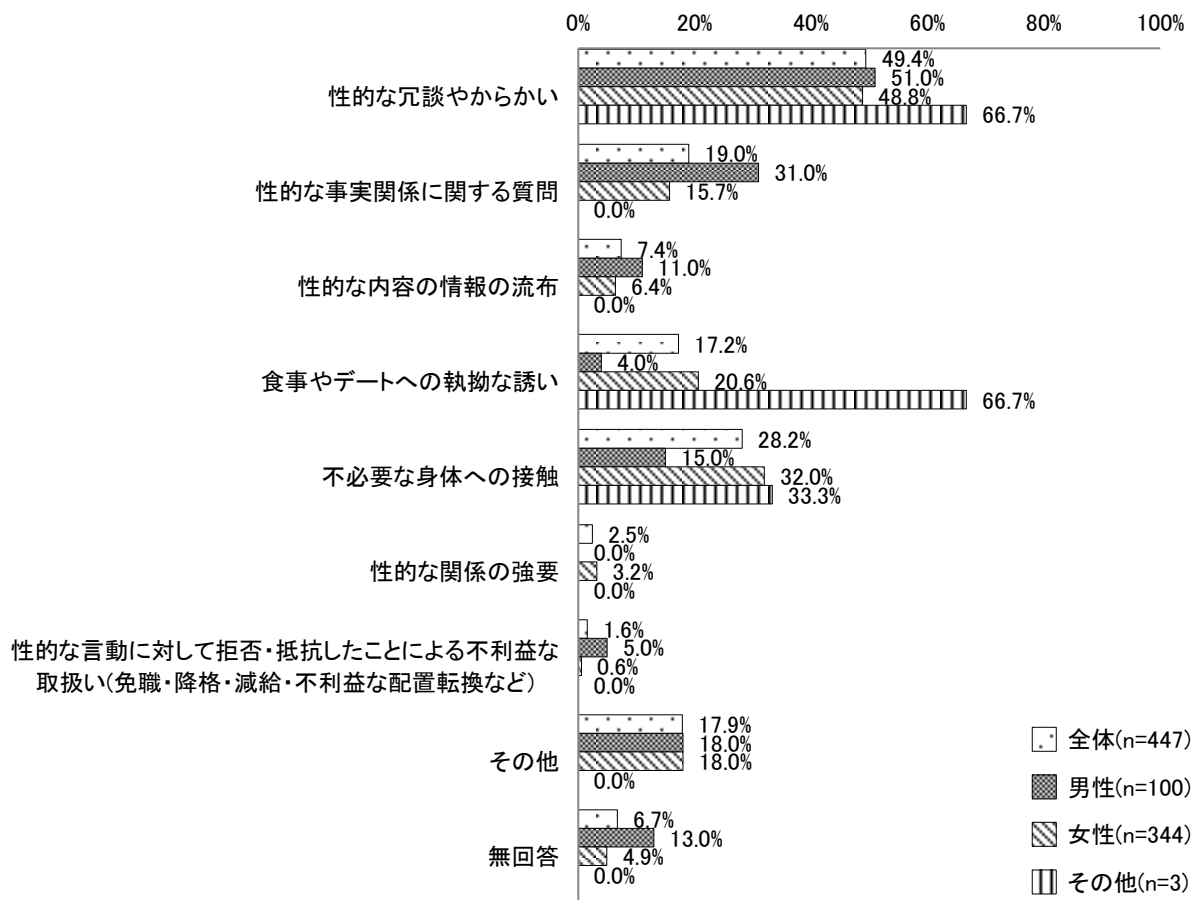
図表 79 団体区分別 セクハラの内容：複数回答 (Q31)



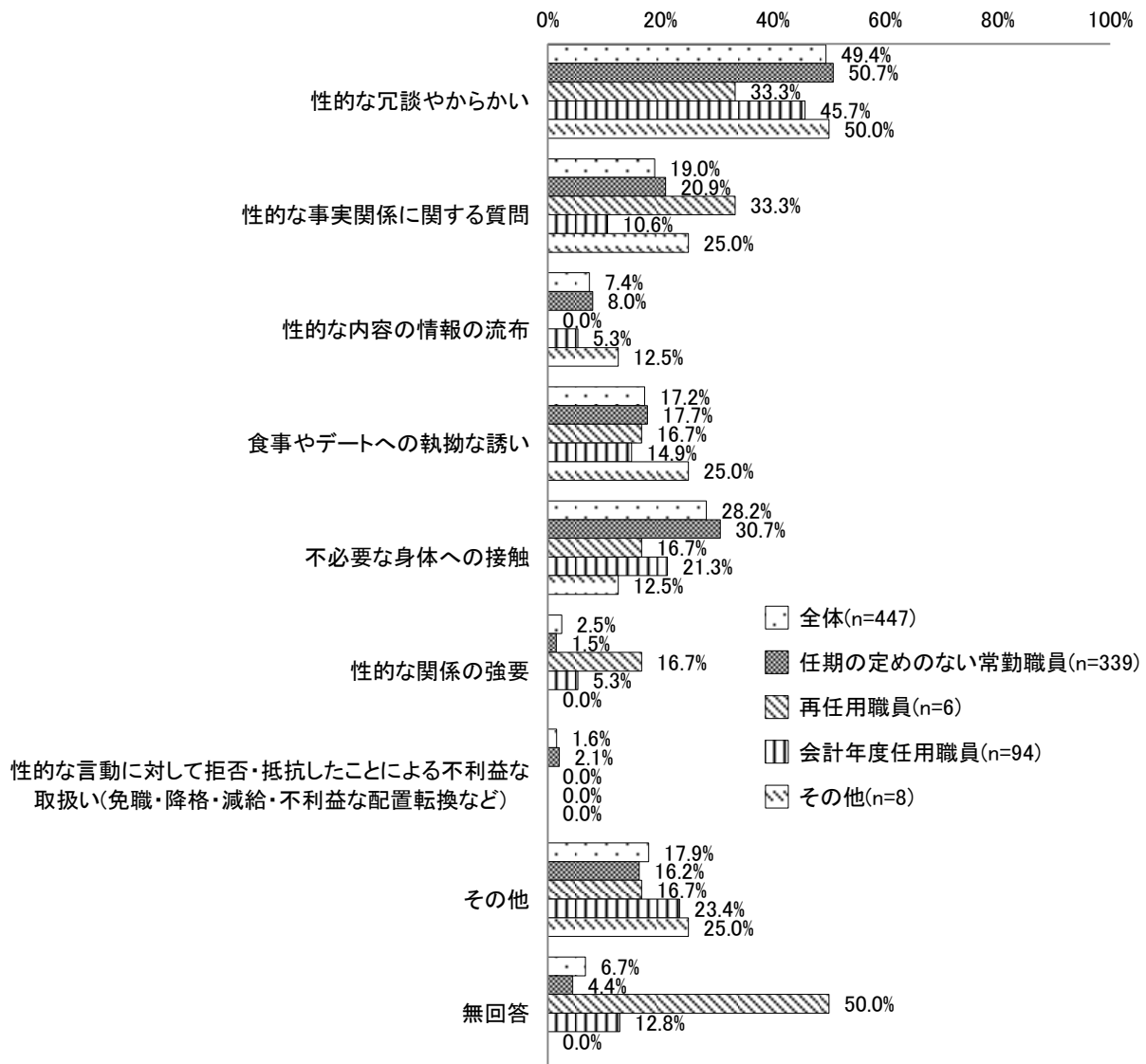
図表 80 年代別 セクハラの内容：複数回答（Q31）



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）

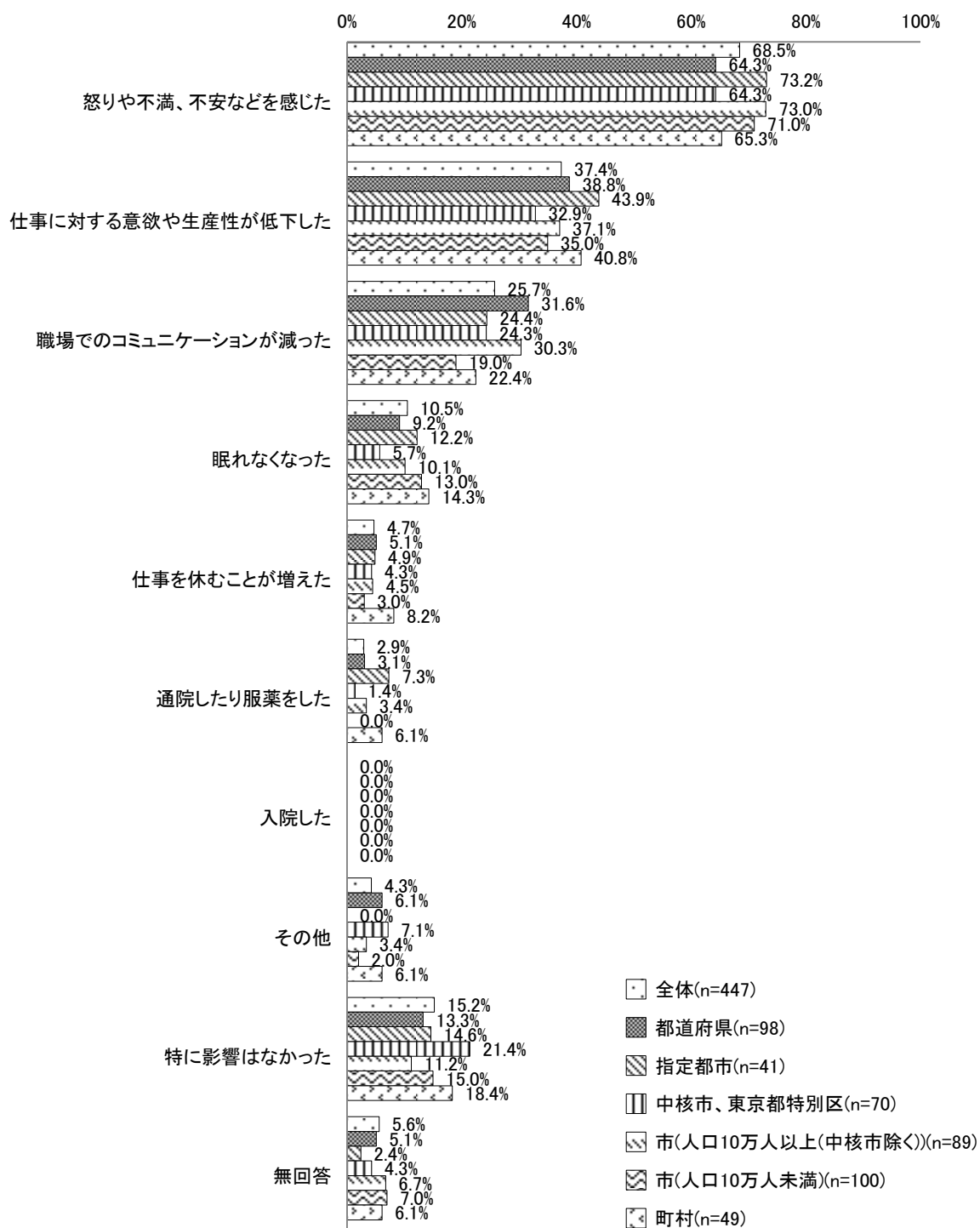


(6) セクシュアルハラスメントを受けたことによる、心身への影響

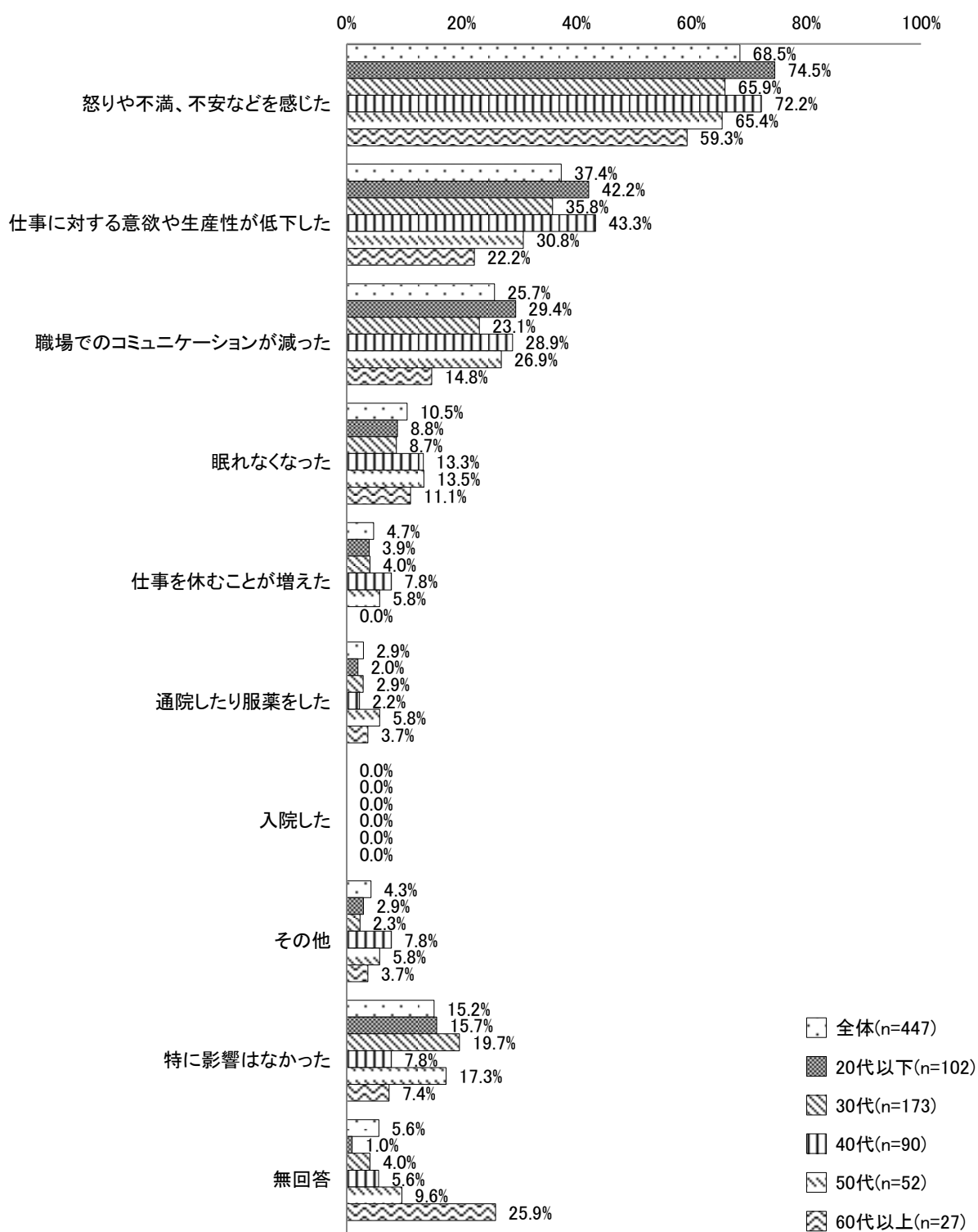
過去3年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、セクハラを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が68.5%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が37.4%となっている。

※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)。

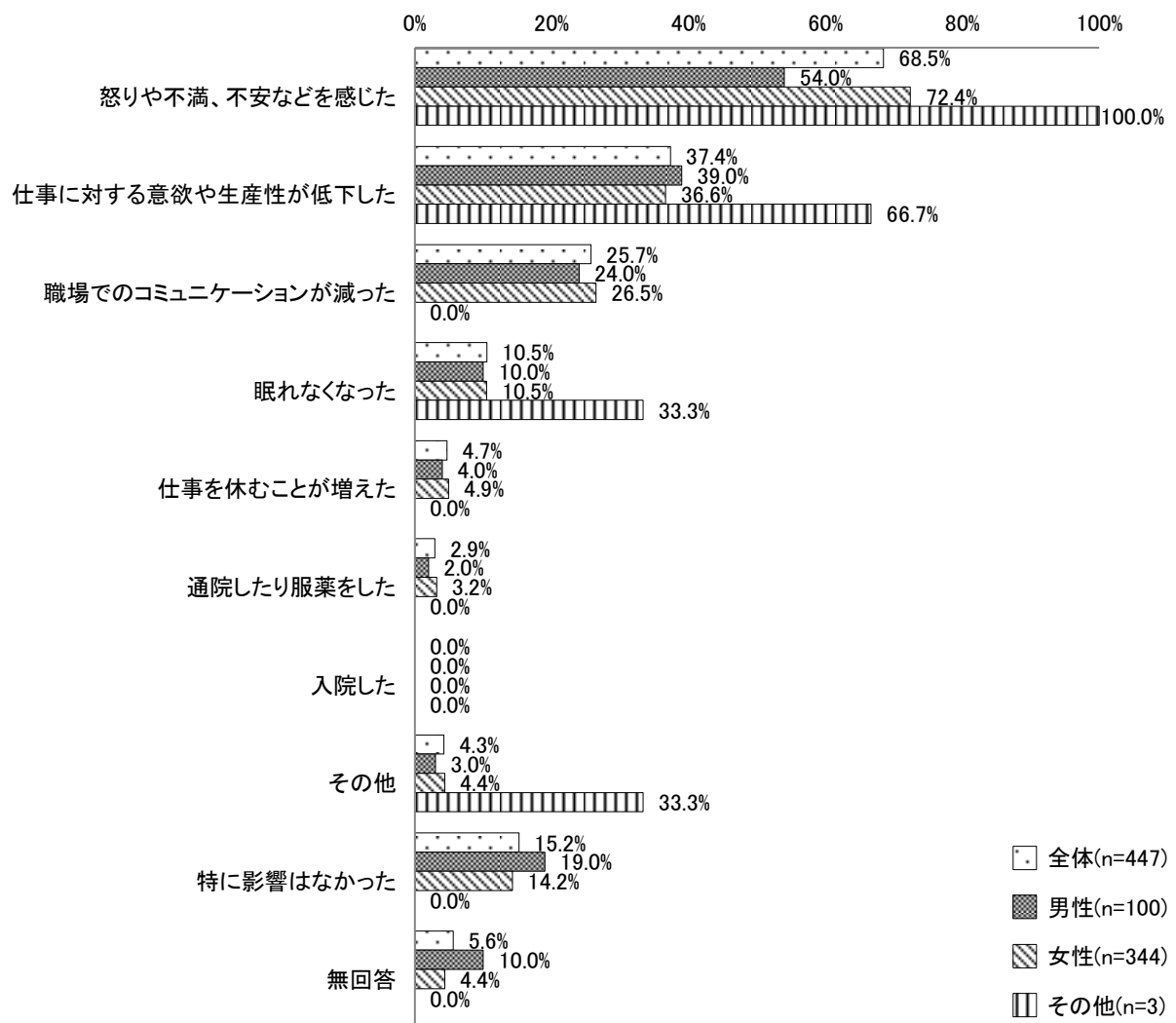
図表 83 団体区分別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答 (Q32)



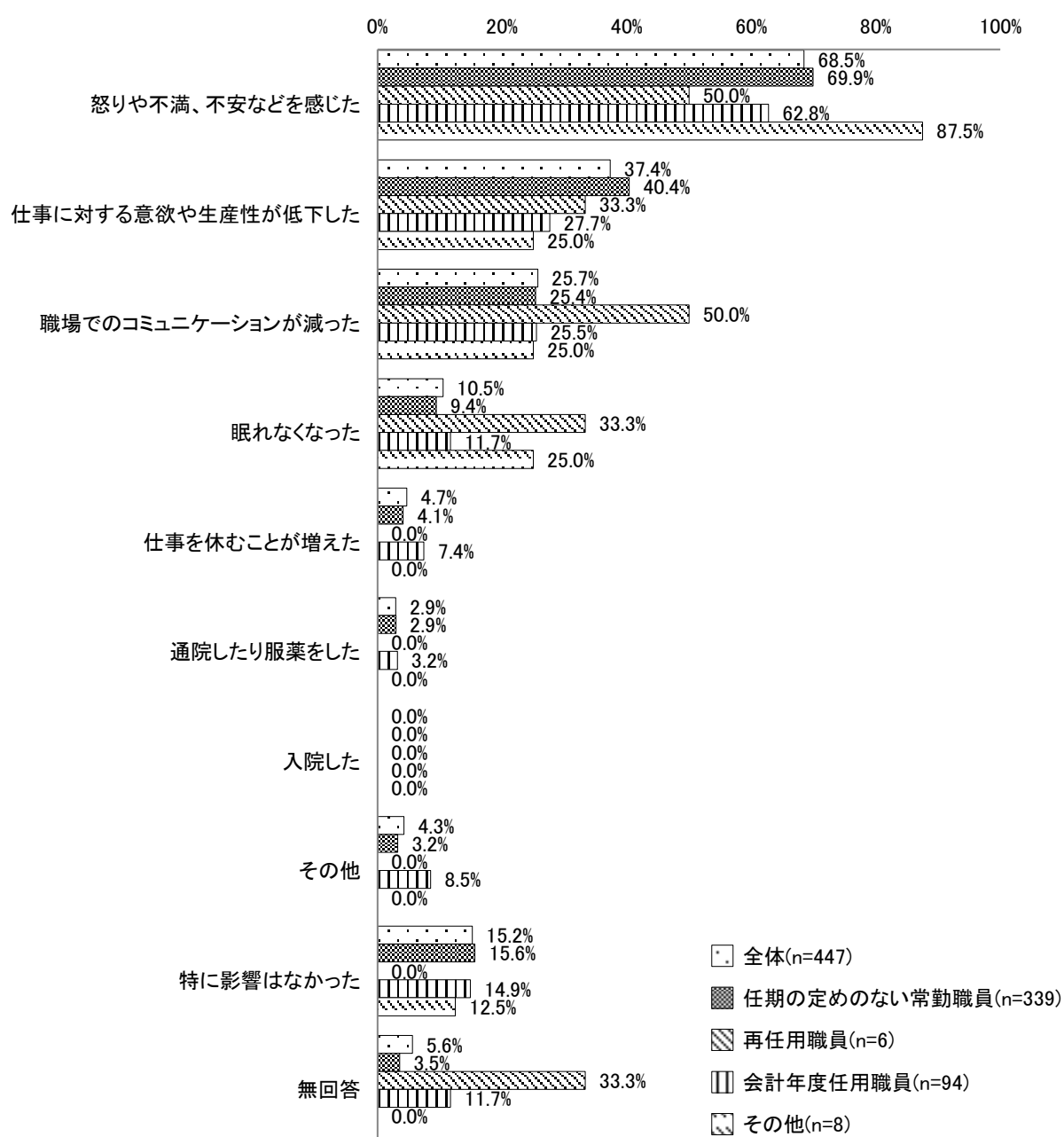
図表 84 年代別 セクハラを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q32）



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）



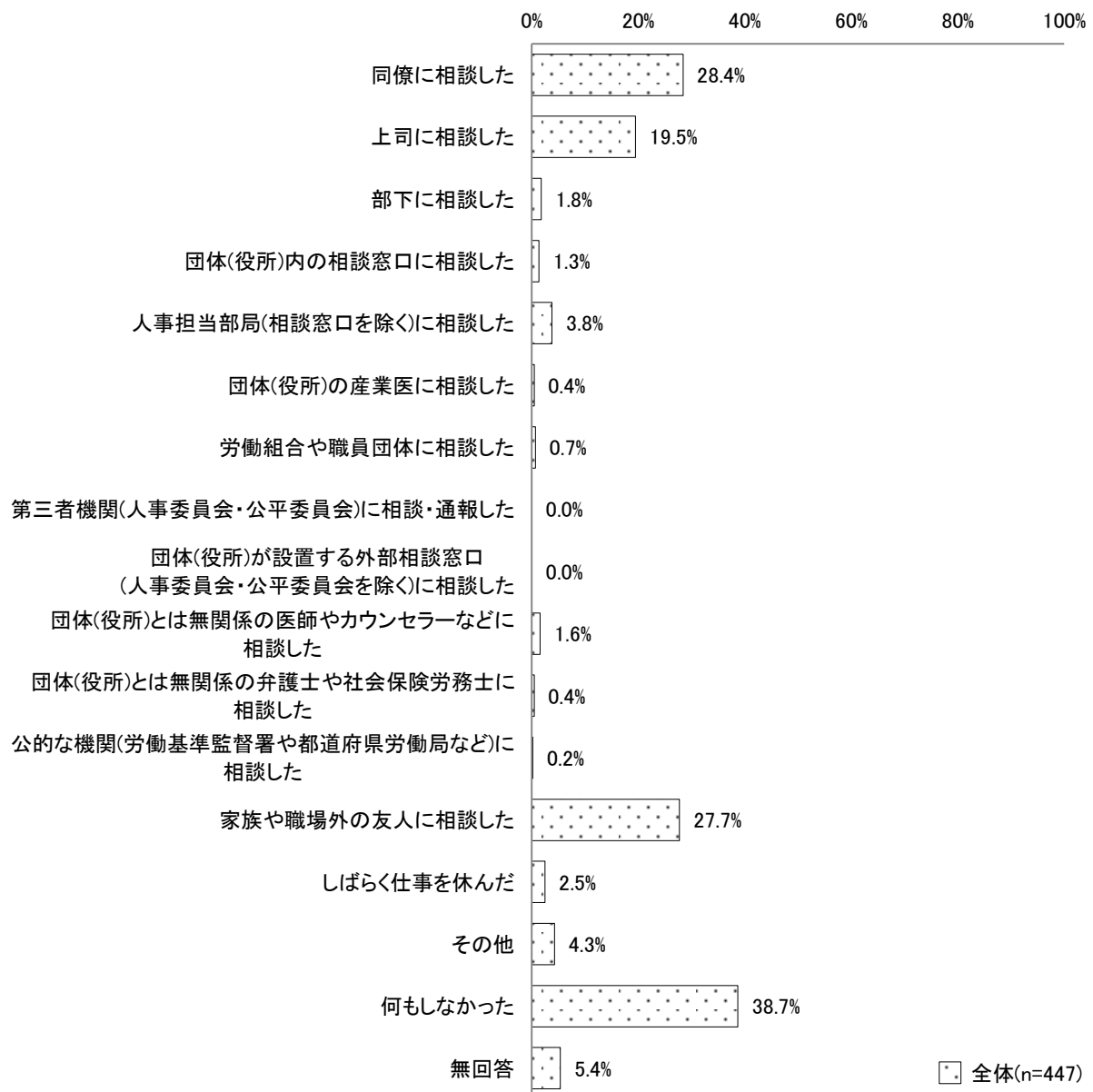
（７）セクシュアルハラスメントを受けた際の対応

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	何もしなかった	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

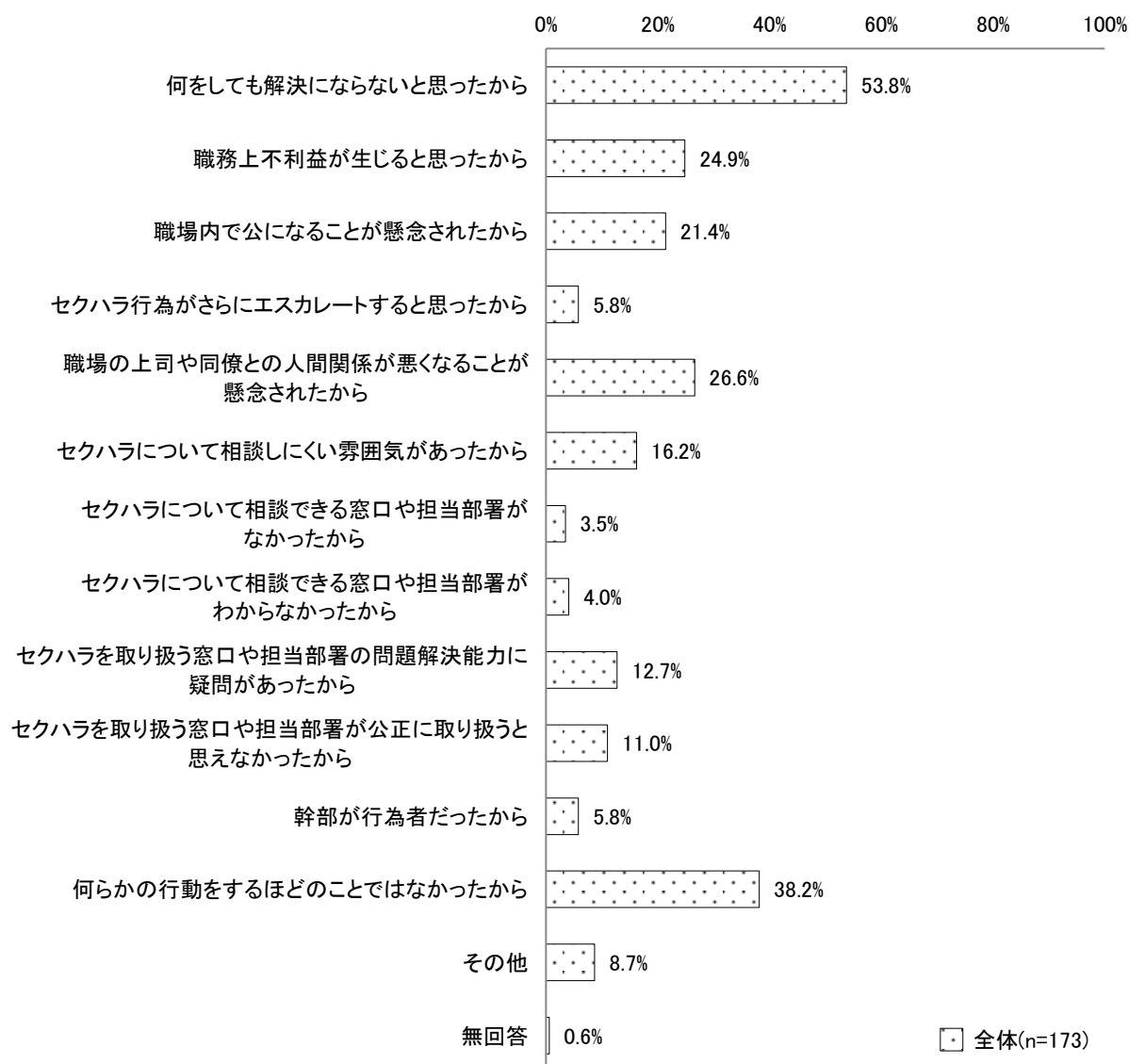
	合計	Q33 セクハラを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)と は無関係の 医師やカウ ンセラーなど に相談した	団体(役所)と は無関係の 弁護士や社 会保険労務 士に相談した	公的な機関 (労働基準監 督署や都道 府県労働局 など)に相談 した	家族や職場 外の友人に 相談した	しばらく仕事 を休んだ	その他	何もしなかつ た	無回答
全体	447	1.6	0.4	0.2	27.7	2.5	4.3	38.7	5.4
認識していた	83	2.4	0.0	0.0	33.7	6.0	6.0	20.5	0.0
認識していなかった	327	1.5	0.6	0.3	28.1	1.8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

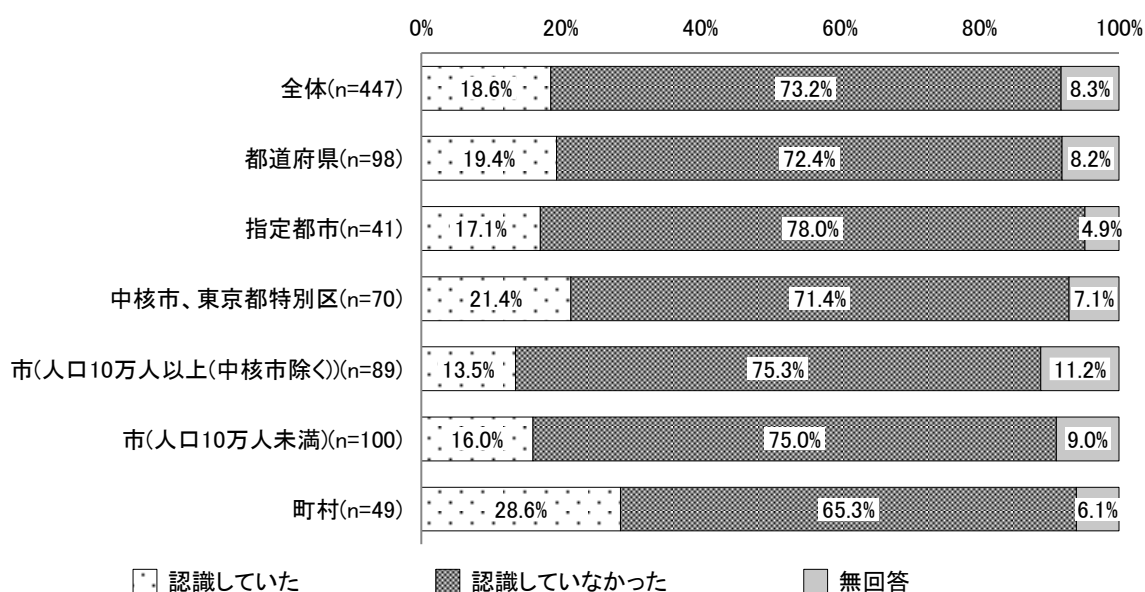
（８）職場によるセクシュアルハラスメントへの対応

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

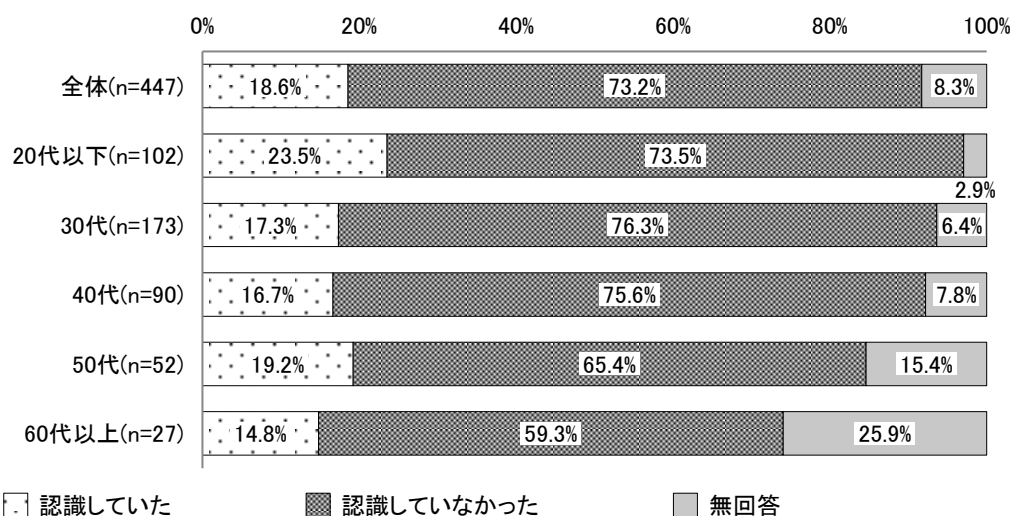
過去３年間のうちにセクハラを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がセクハラを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では「認識していなかった」が73.2%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が76.1%（n=503）。

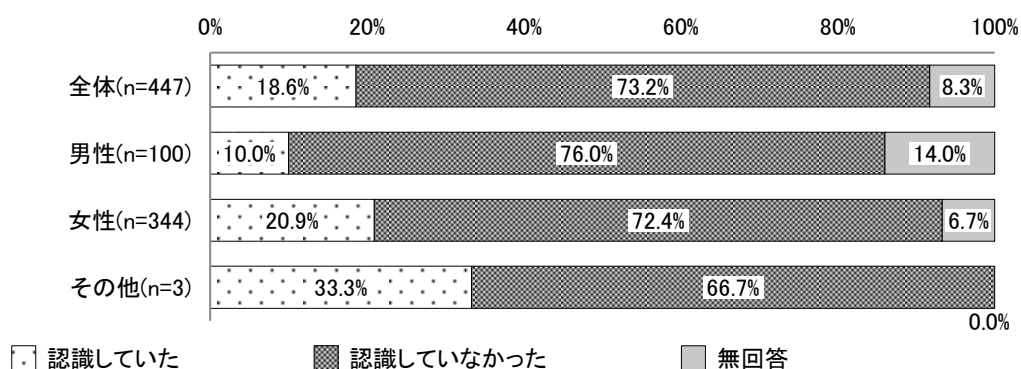
図表 89 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）



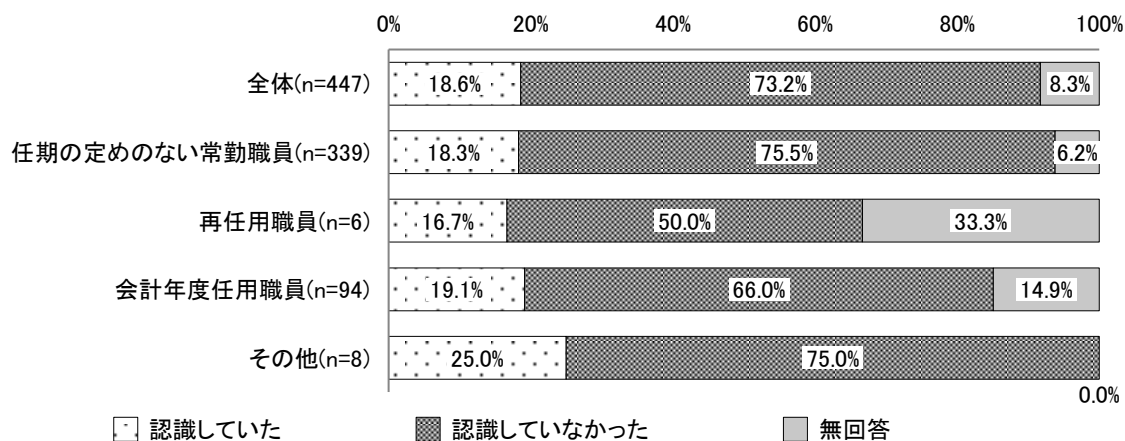
図表 90 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がセクハラを受けていることを認識していたか：単数回答（Q35）



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）

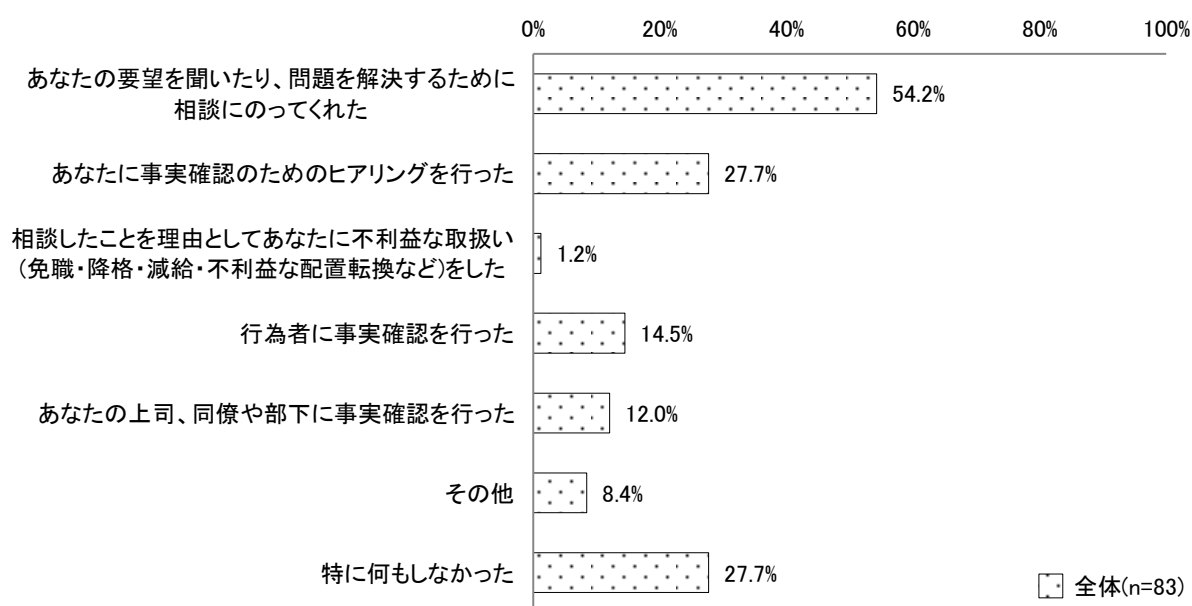


②職場は、回答者がセクシュアルハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか

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）

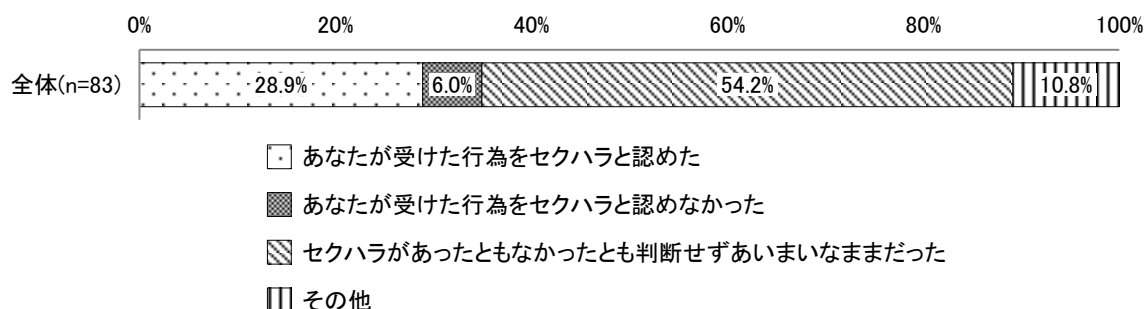


③職場は、回答者が受けた行為について、セクシュアルハラスメントだと認めたか

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)。

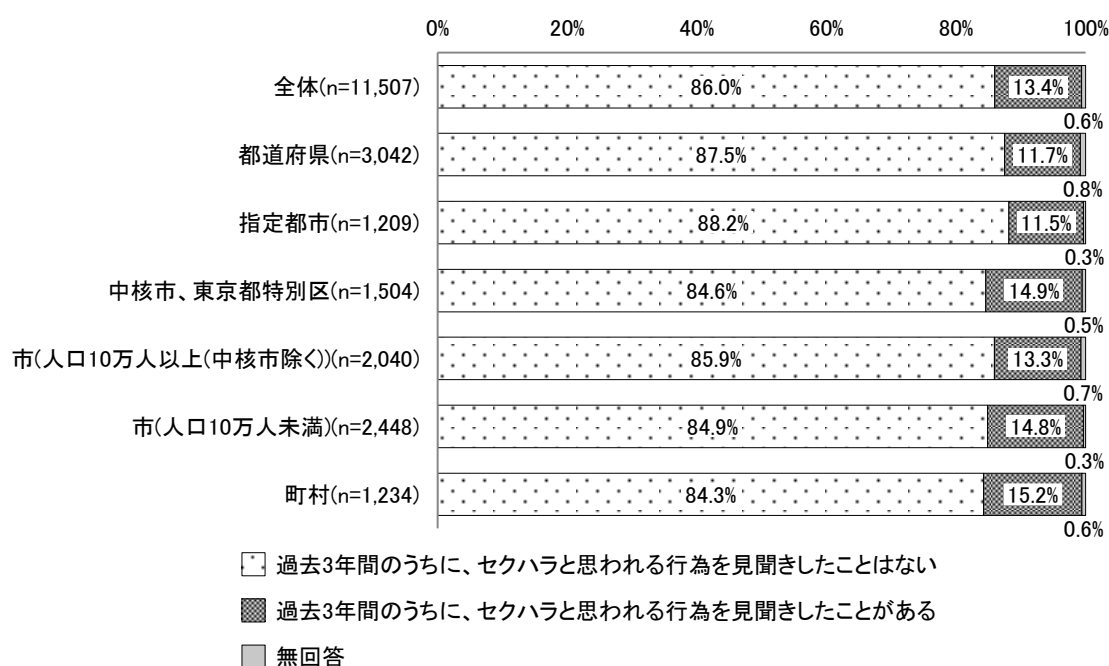
² n=30 未満とサンプルサイズが小さいため、グラフは非掲載としている。

（９）セクシュアルハラスメントを見聞きした経験

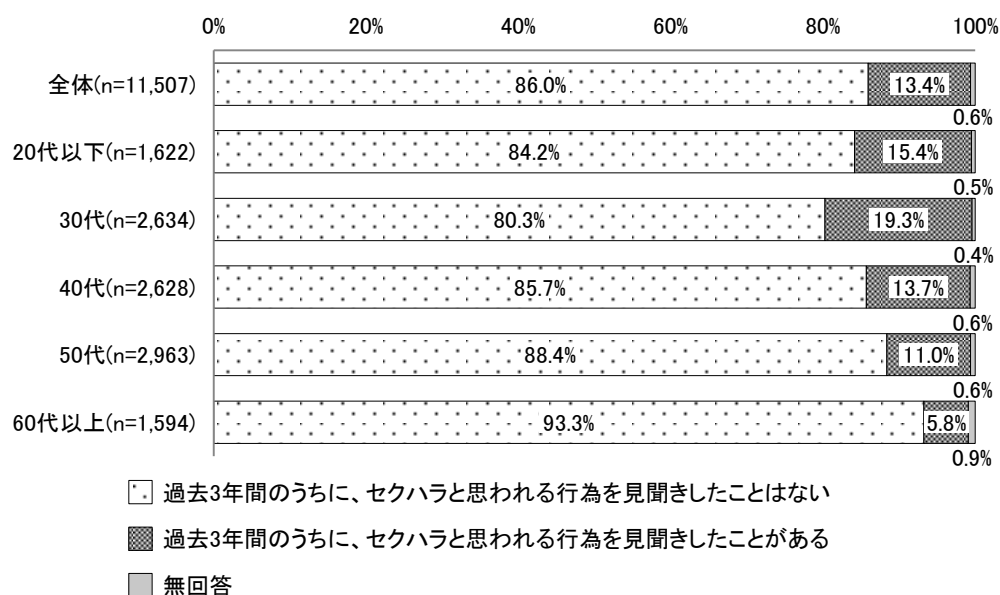
①現在の団体で、他の職員がセクシュアルハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか

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。

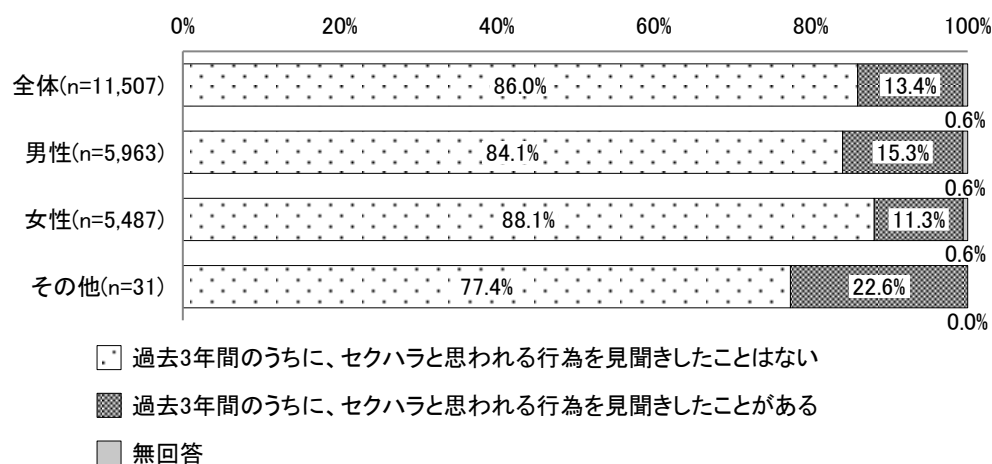
図表 95 団体区分別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



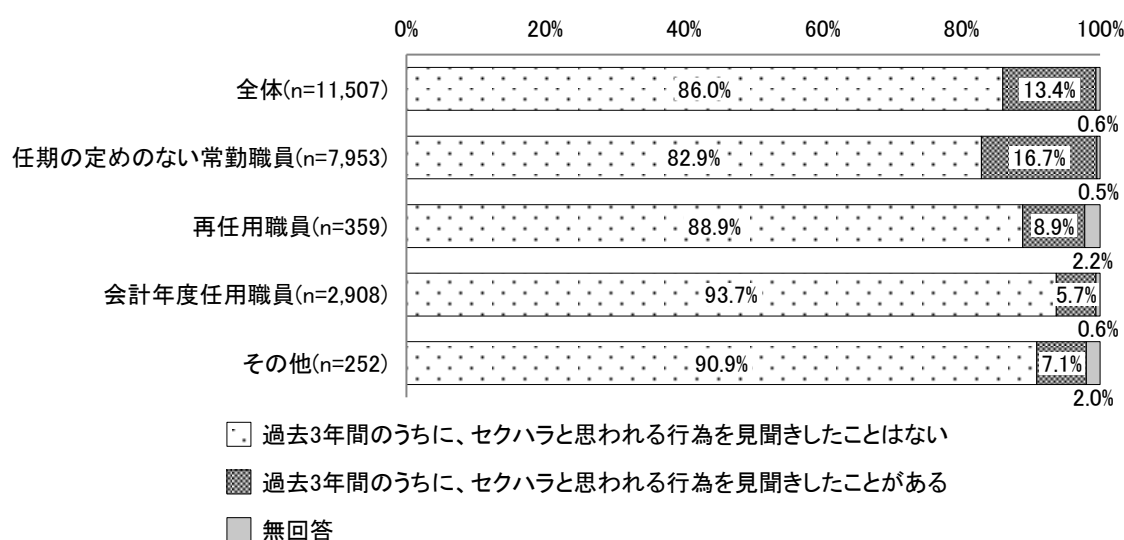
図表 96 年代別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



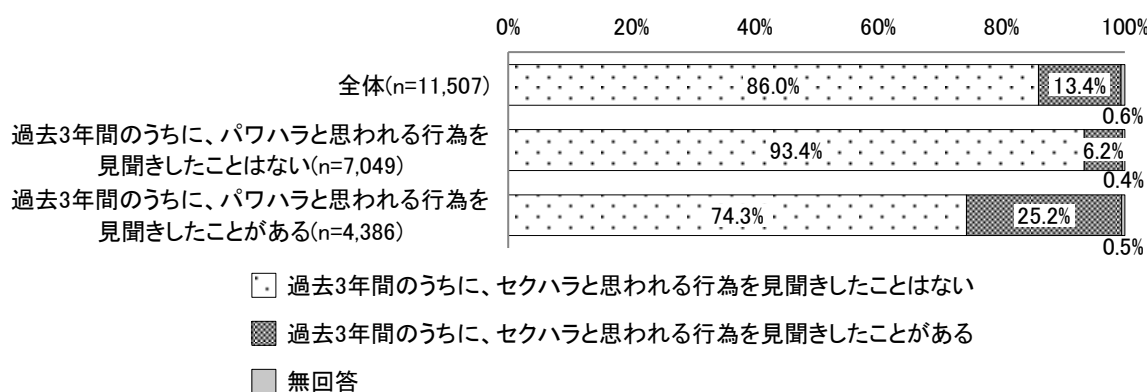
図表 97 性別 現在の団体で、
他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



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）



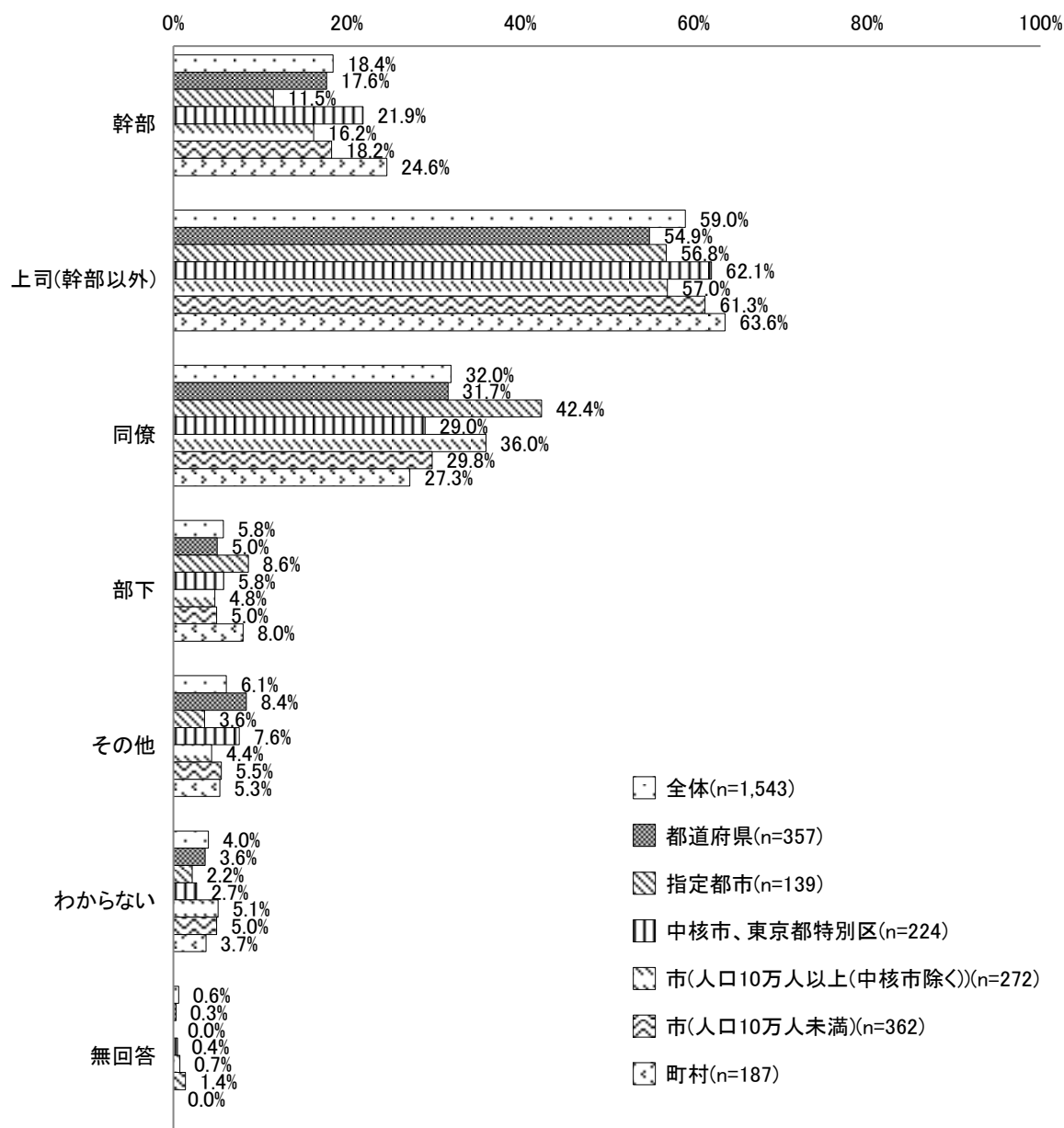
図表 99 現在の団体で、他の職員がパワハラを受けているのを見聞きしたことがあるか（Q23）別
現在の団体で、他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（Q39）



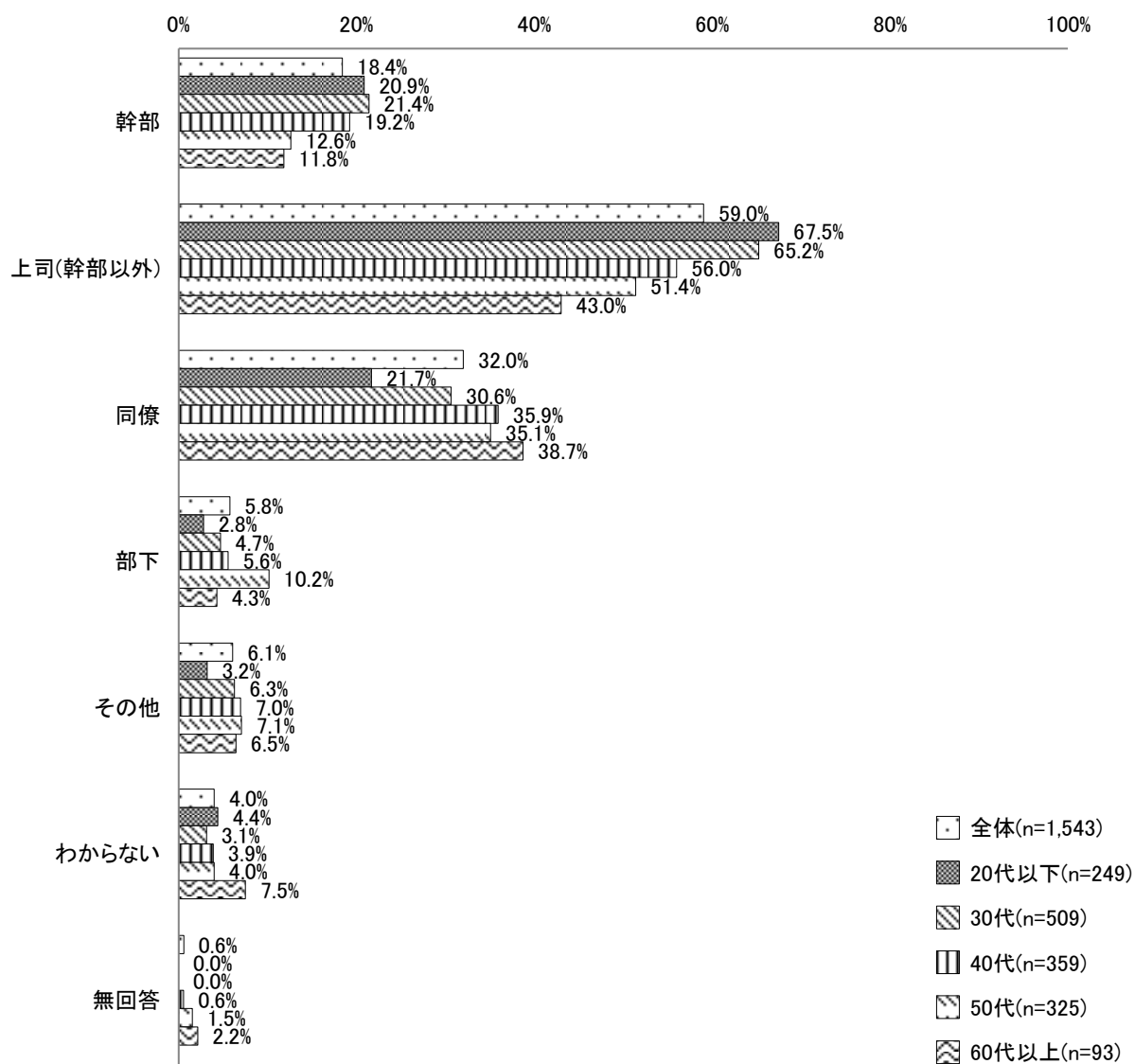
②回答者が見聞きしたセクシュアルハラスメントを行った者は、セクシュアルハラスメントを受けた者から見て誰か

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。

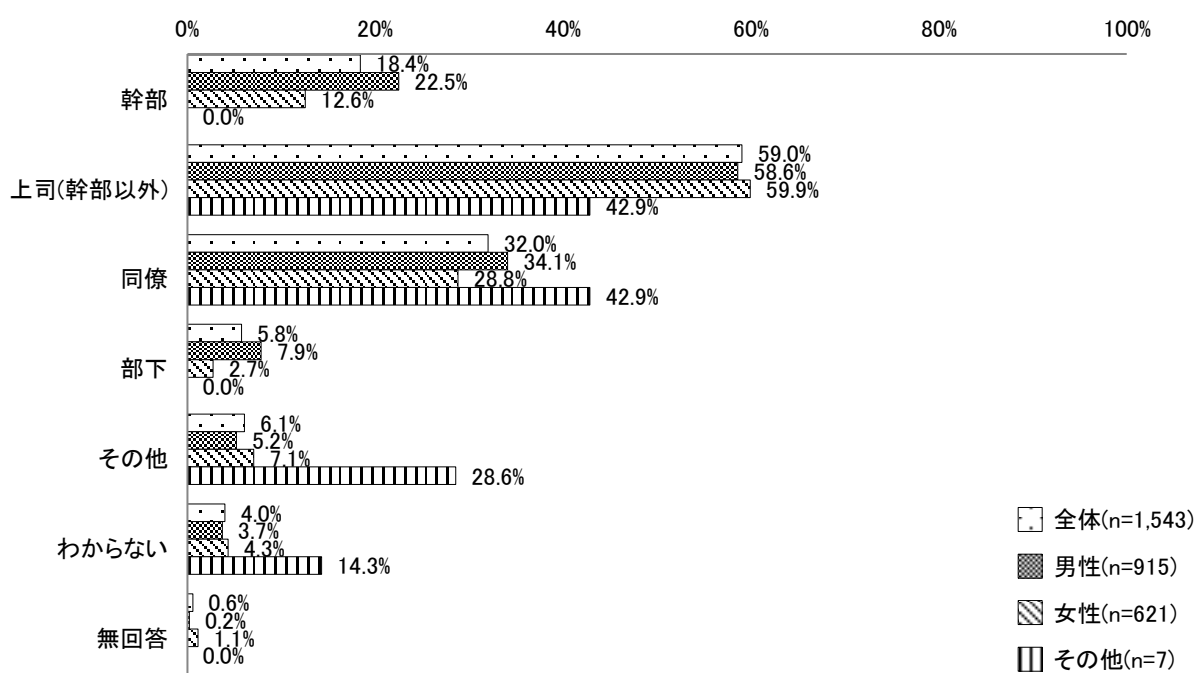
図表 100 団体区分別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



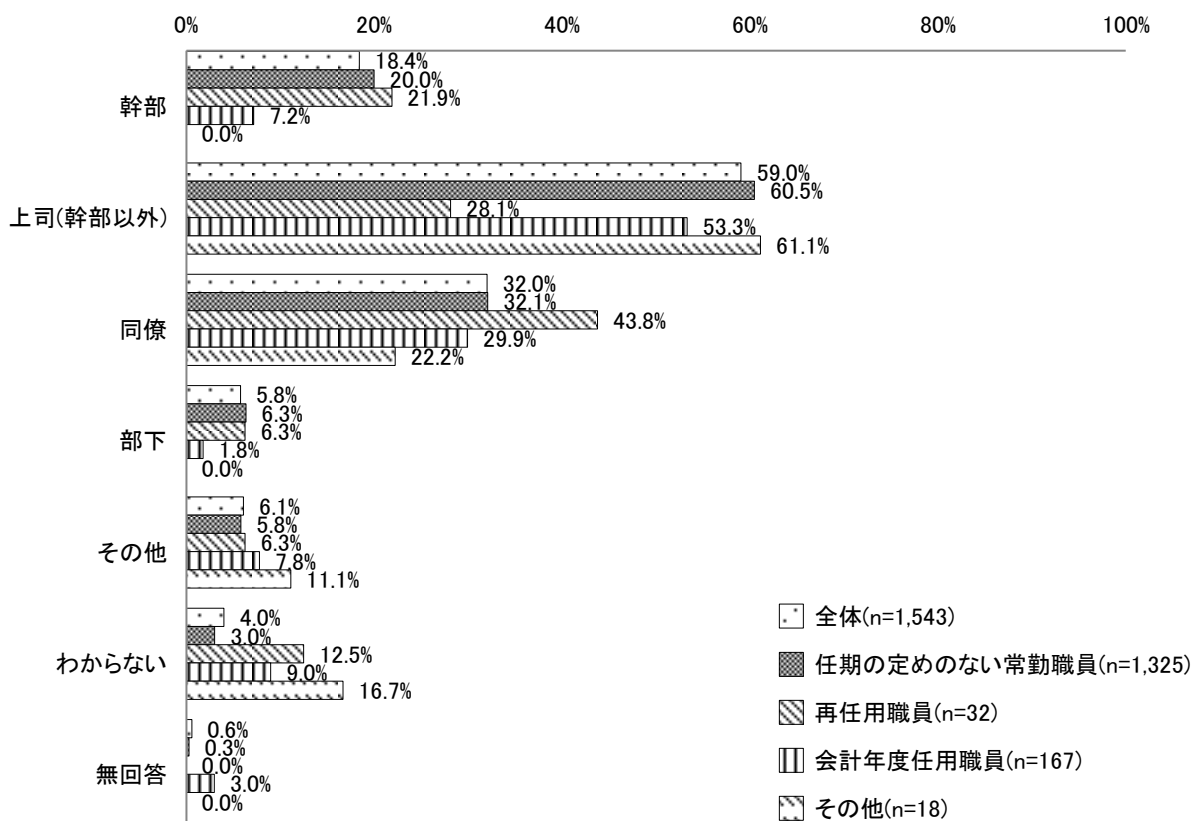
図表 101 年代別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、
セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）



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）

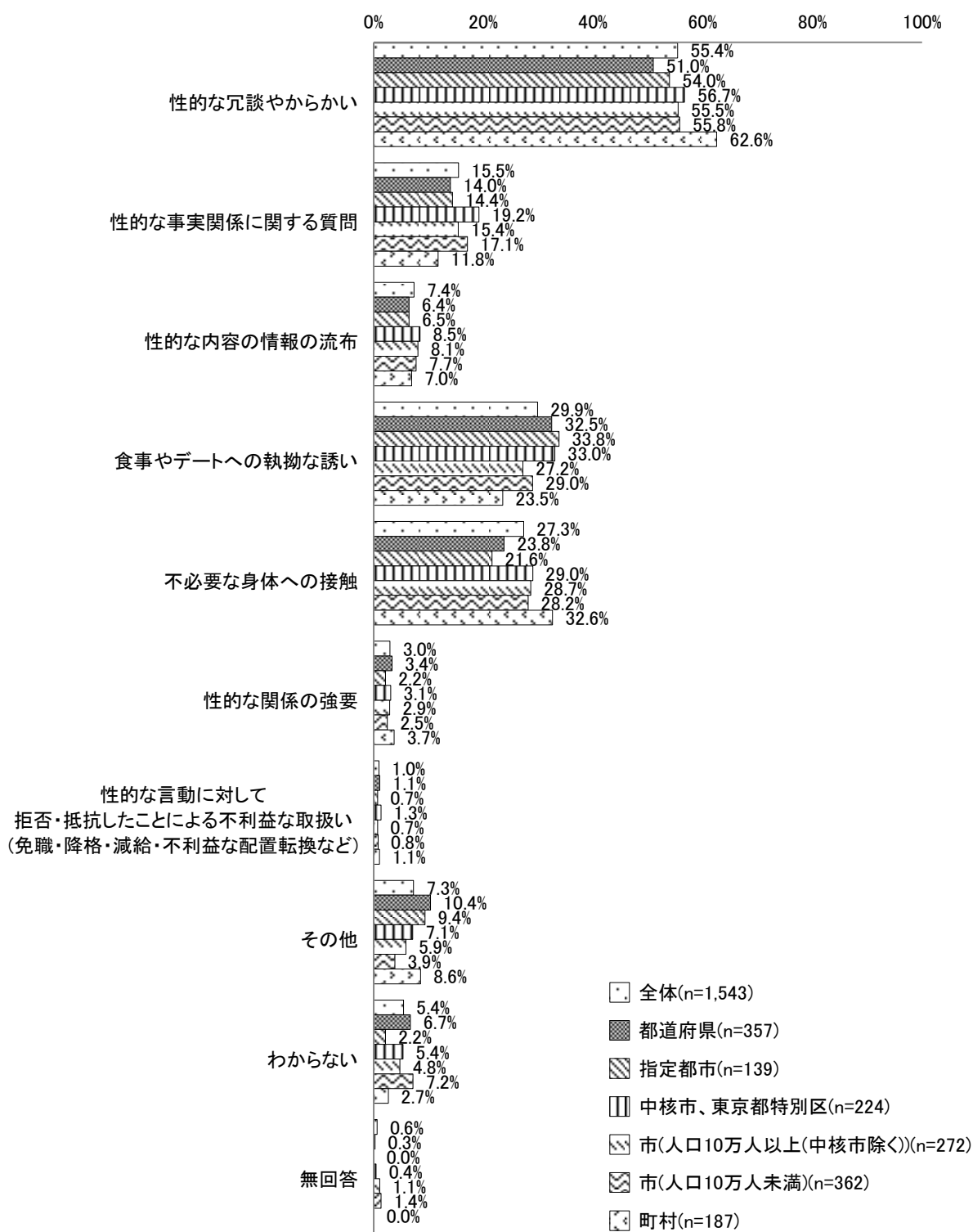


図表 103 任用形態別 回答者が見聞きしたセクハラを行った者は、
セクハラを受けた者から見て誰か：複数回答（Q40）

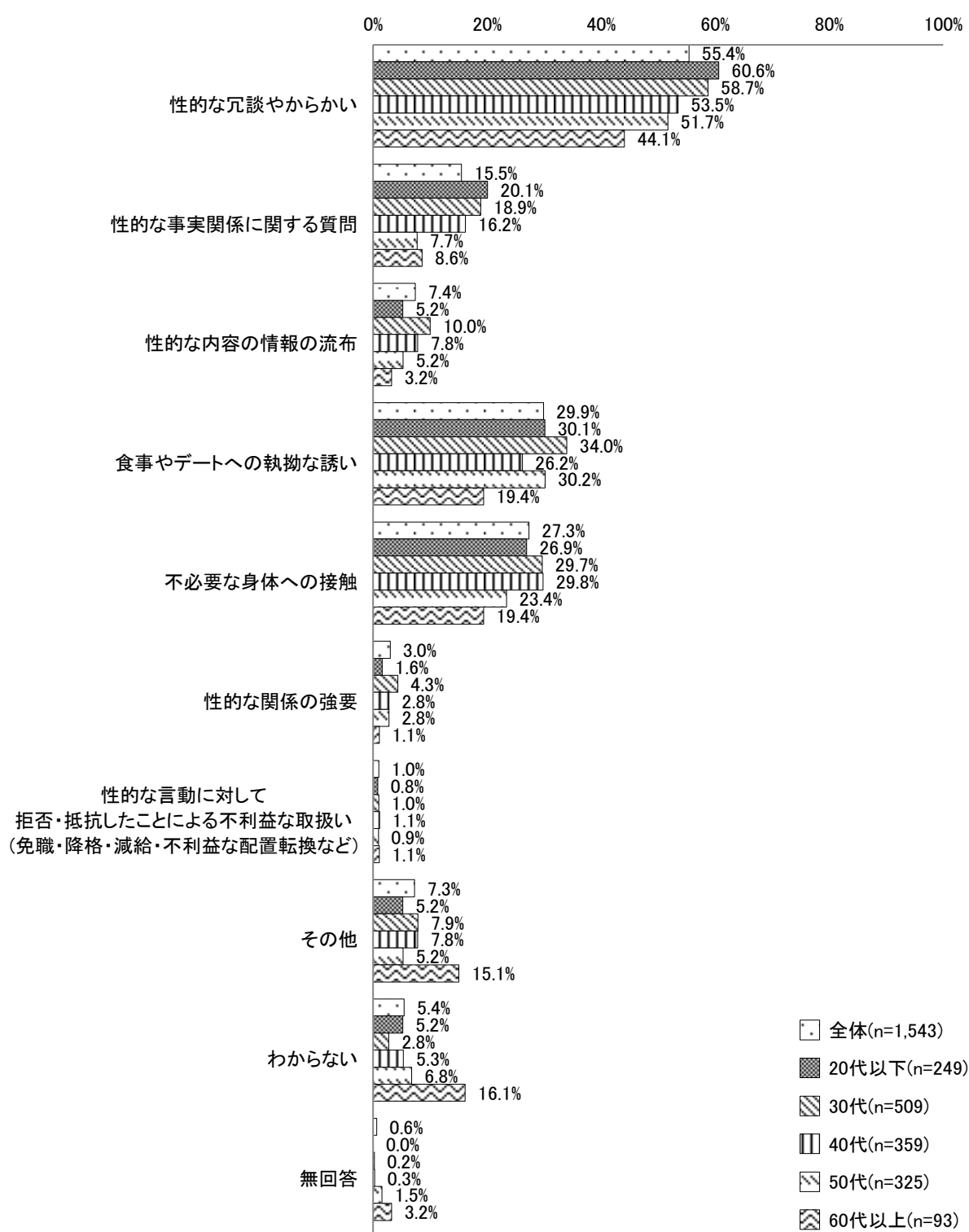


他の職員がセクハラを受けているのを見聞きしたことがある者について、見聞きしたセクハラの内容をみると、「全体」では、「性的な冗談やからかい」が55.4%でもっとも割合が高く、次いで「食事やデートへの執拗な誘い」が29.9%となっている。

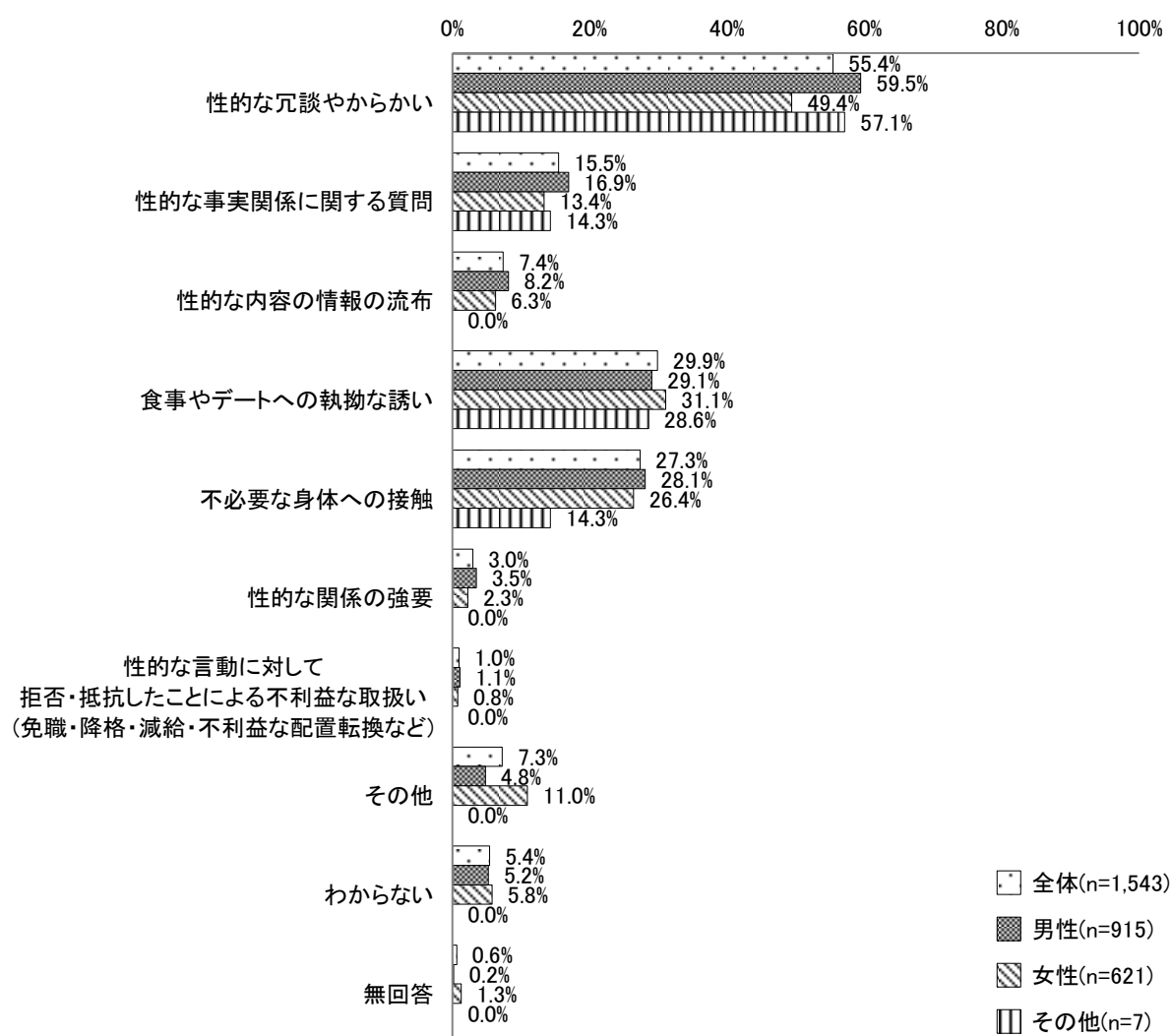
図表 104 団体区別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



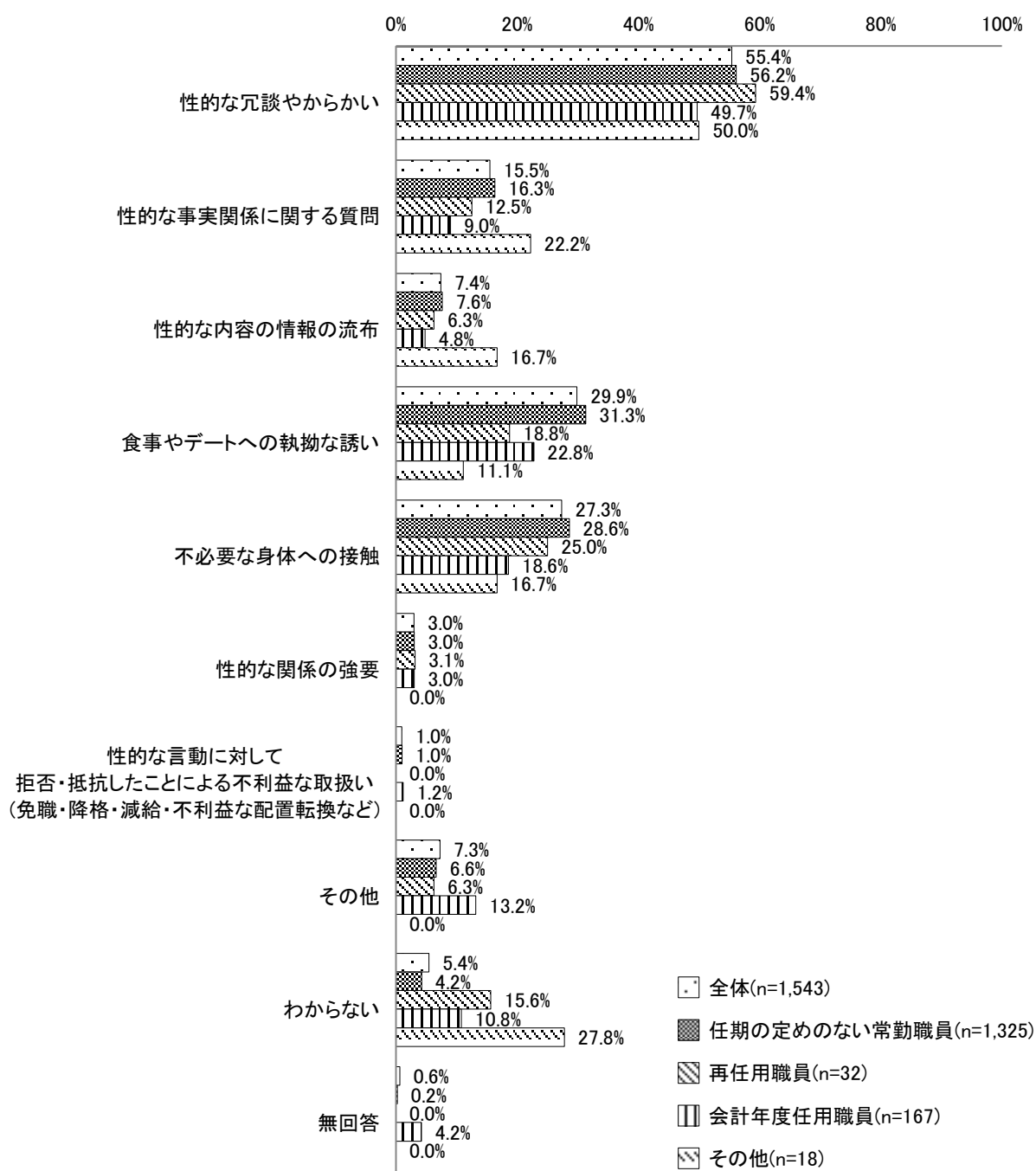
図表 105 年代別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



図表 106 性別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



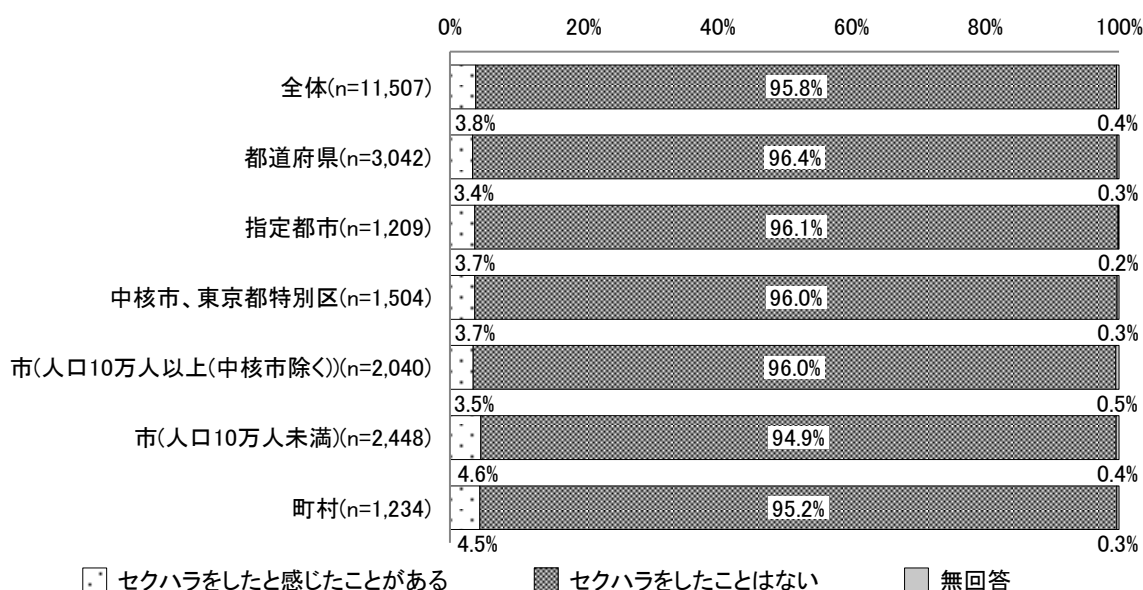
図表 107 任用形態別 見聞きしたセクハラの内容：複数回答（Q41）



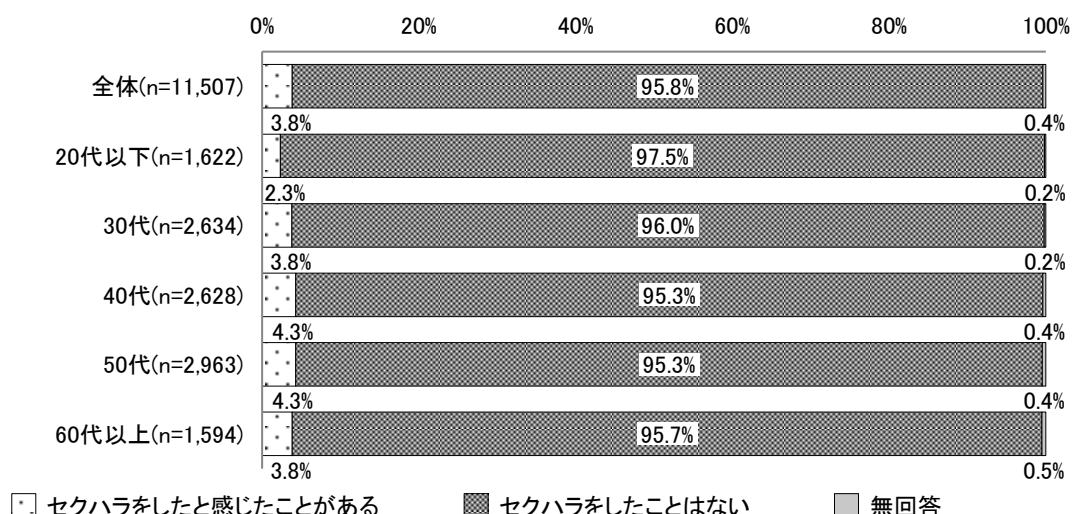
（１０）現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクシュアルハラスメントをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか

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。

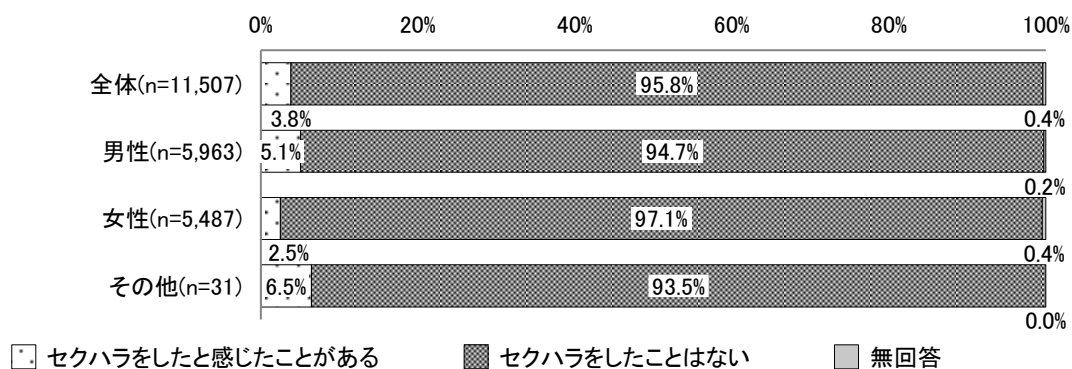
図表 108 団体区分別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



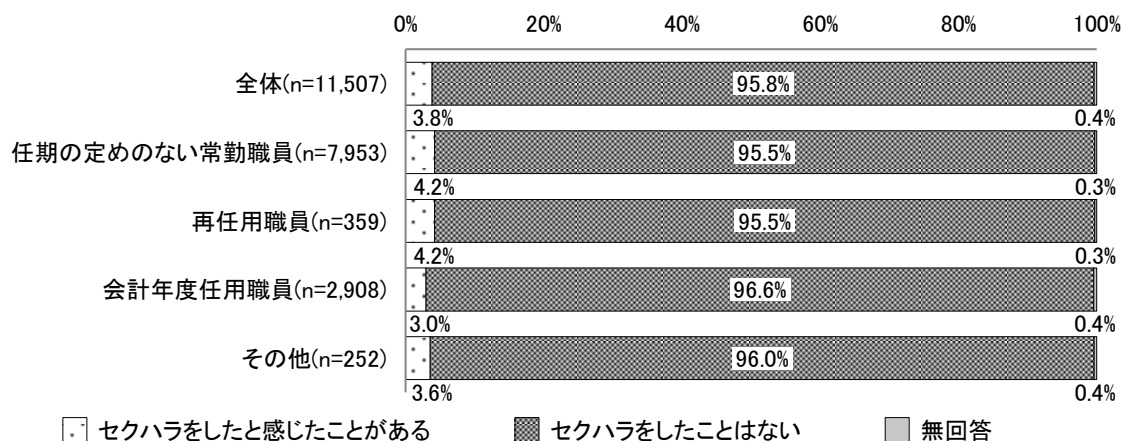
図表 109 年代別 現在の団体で、「部下、同僚、上司などにセクハラをしたかもしれない」と感じる言動をしたことはあるか：単数回答（Q42）



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）



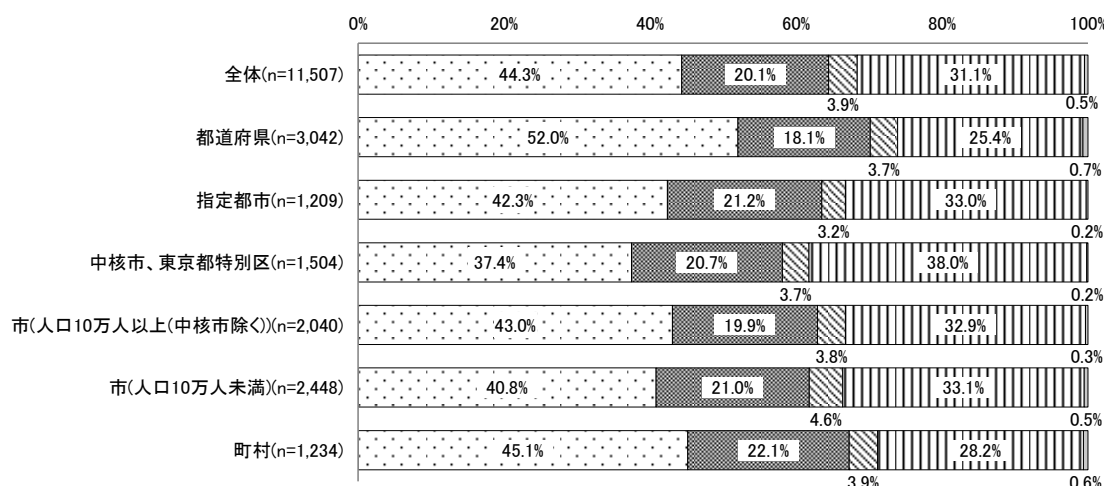
2-4. カスタマーハラスメントについて

(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）

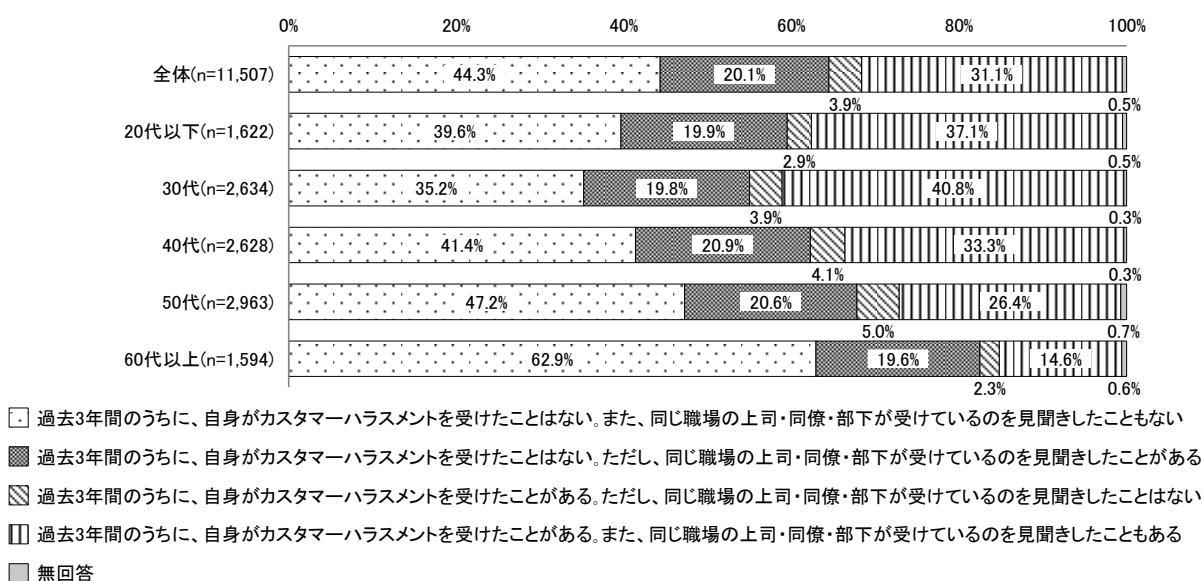


- ☐ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない
- ☒ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある
- ☐ 無回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

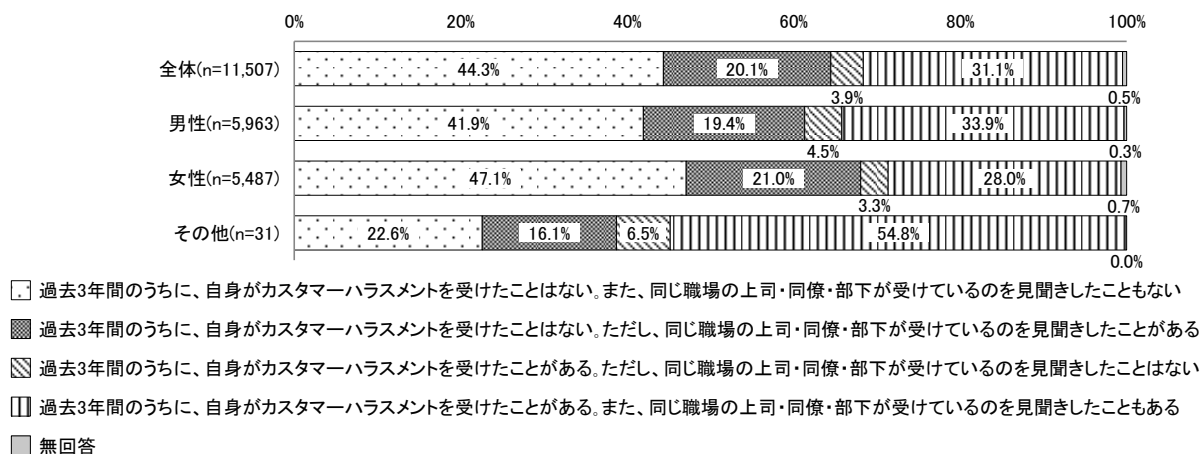
³ 「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない」(3.9%)「過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある」(31.1%)の合計。

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。

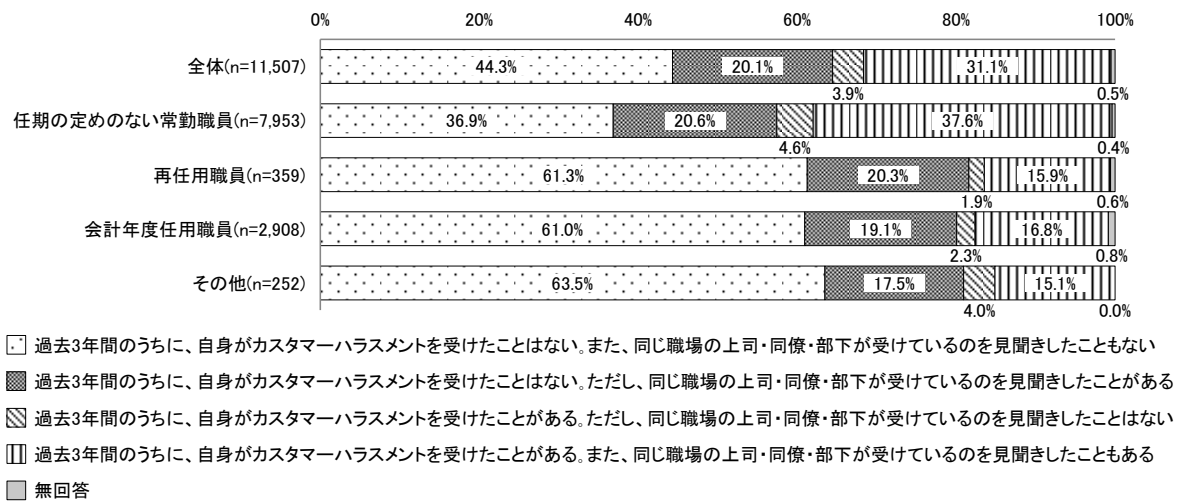
図表 113 年代別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答 (Q43)



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)



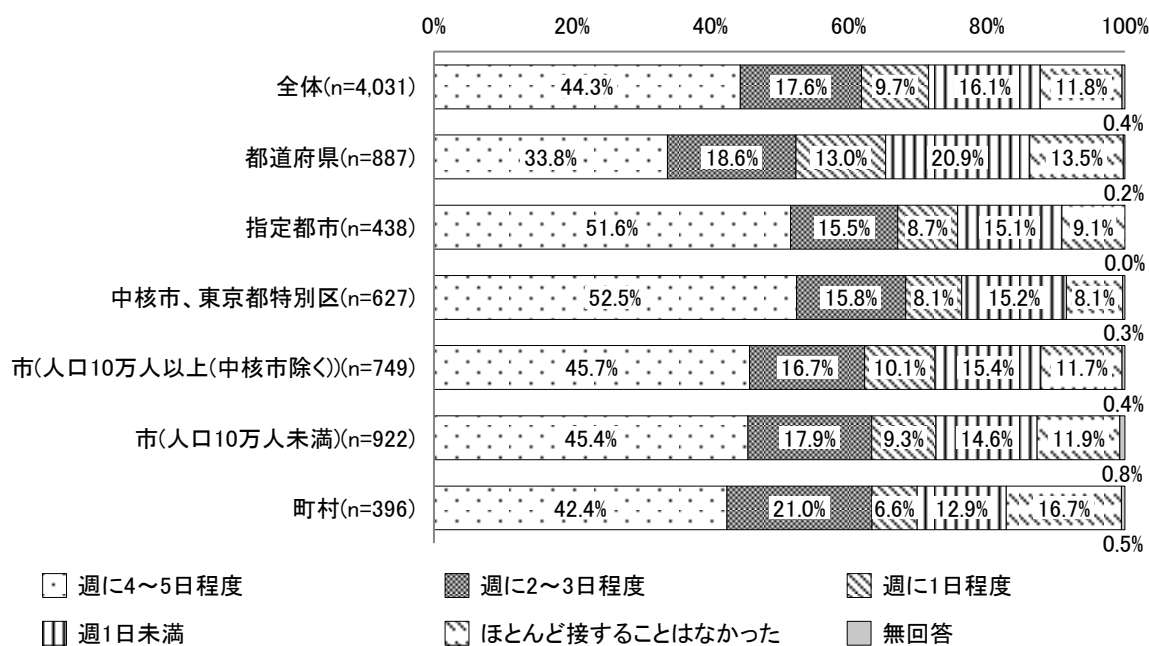
図表 115 任用形態別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下が
カスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答 (Q43)



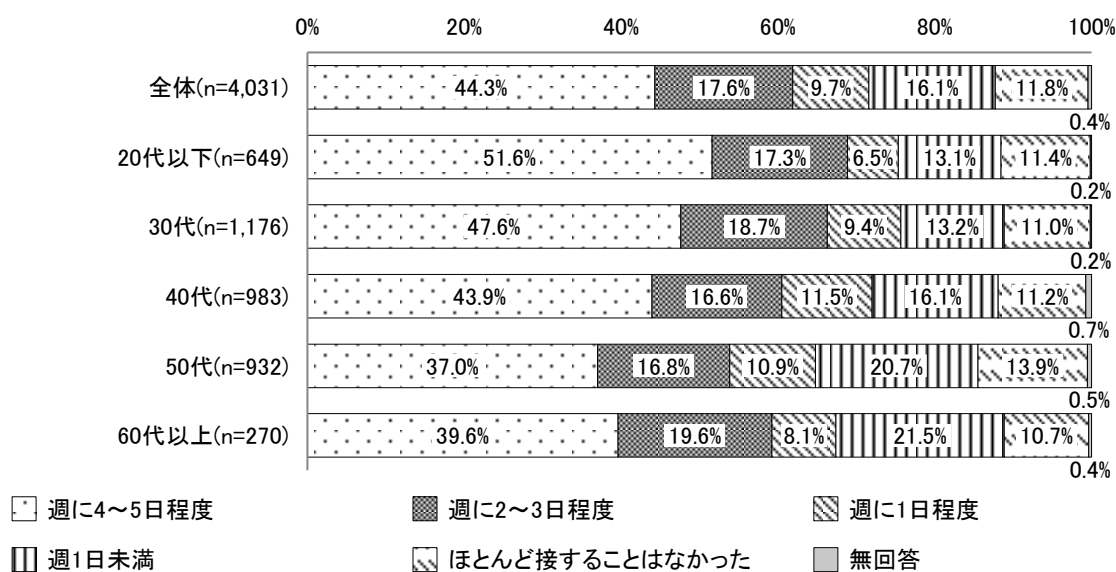
(2) カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったか

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。

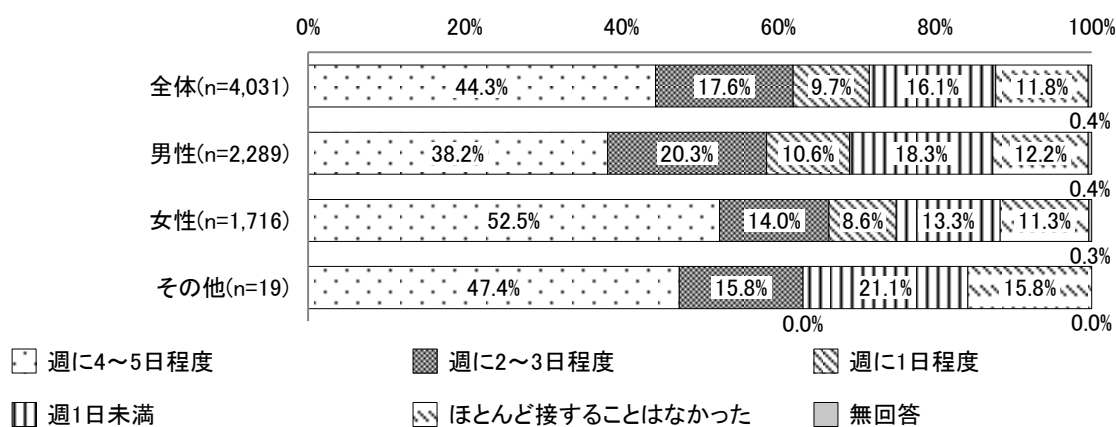
図表 116 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日がどの程度あったか：単数回答（Q45）



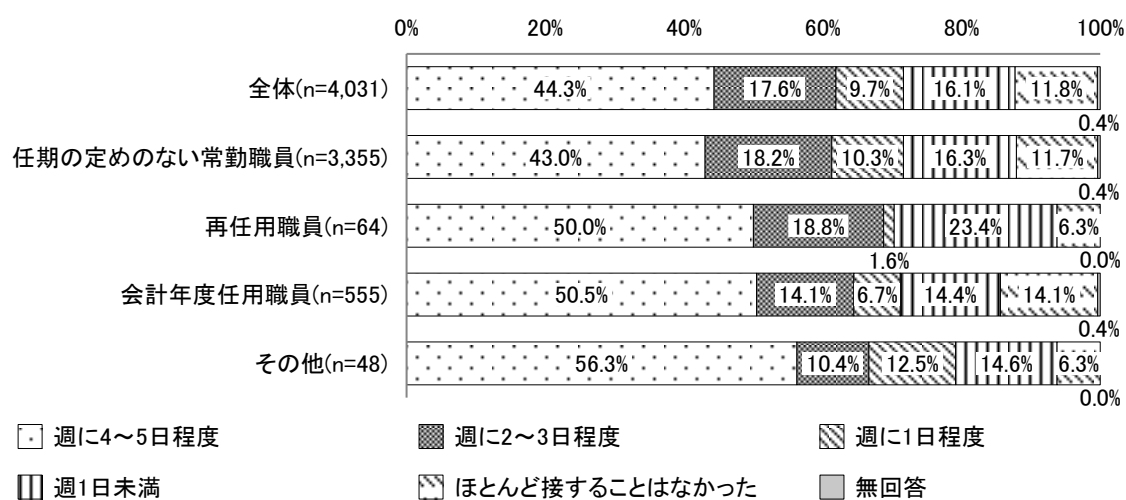
図表 117 年代別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が
どの程度あったか：単数回答（Q45）



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）



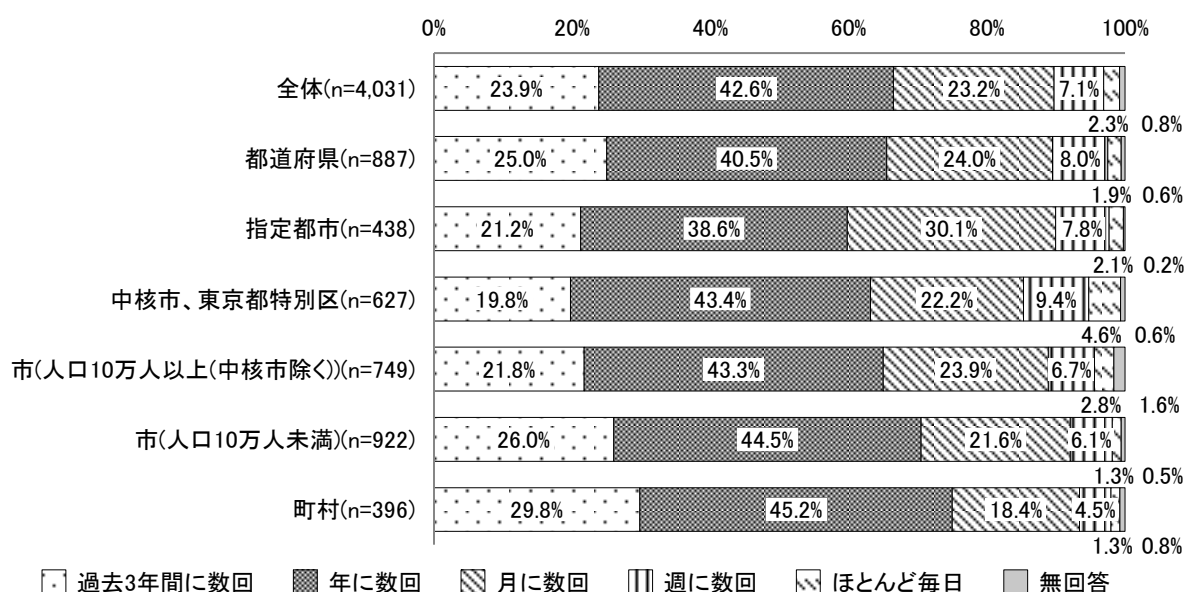
図表 119 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が
どの程度あったか：単数回答（Q45）



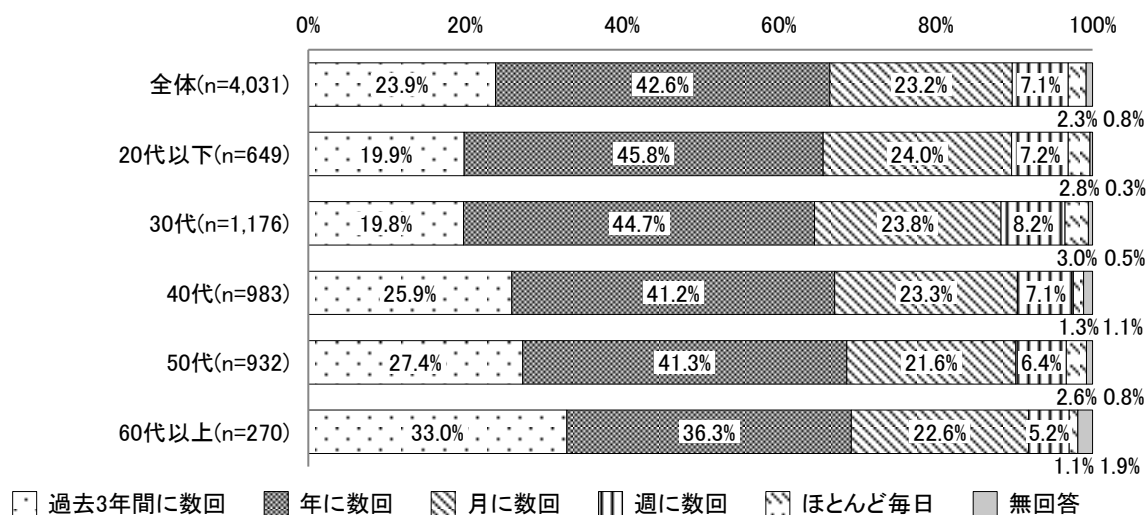
(3) カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度

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。

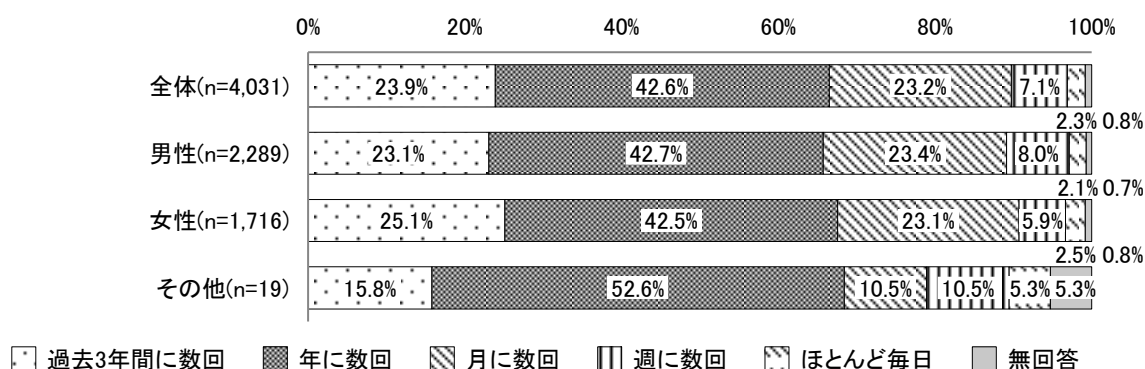
図表 120 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）



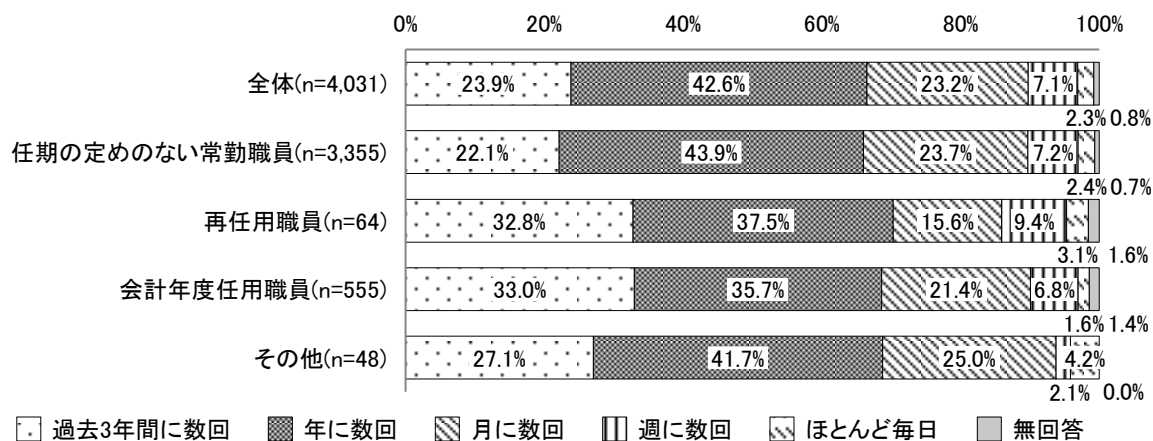
図表 121 年代別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、
カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（Q46）



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）

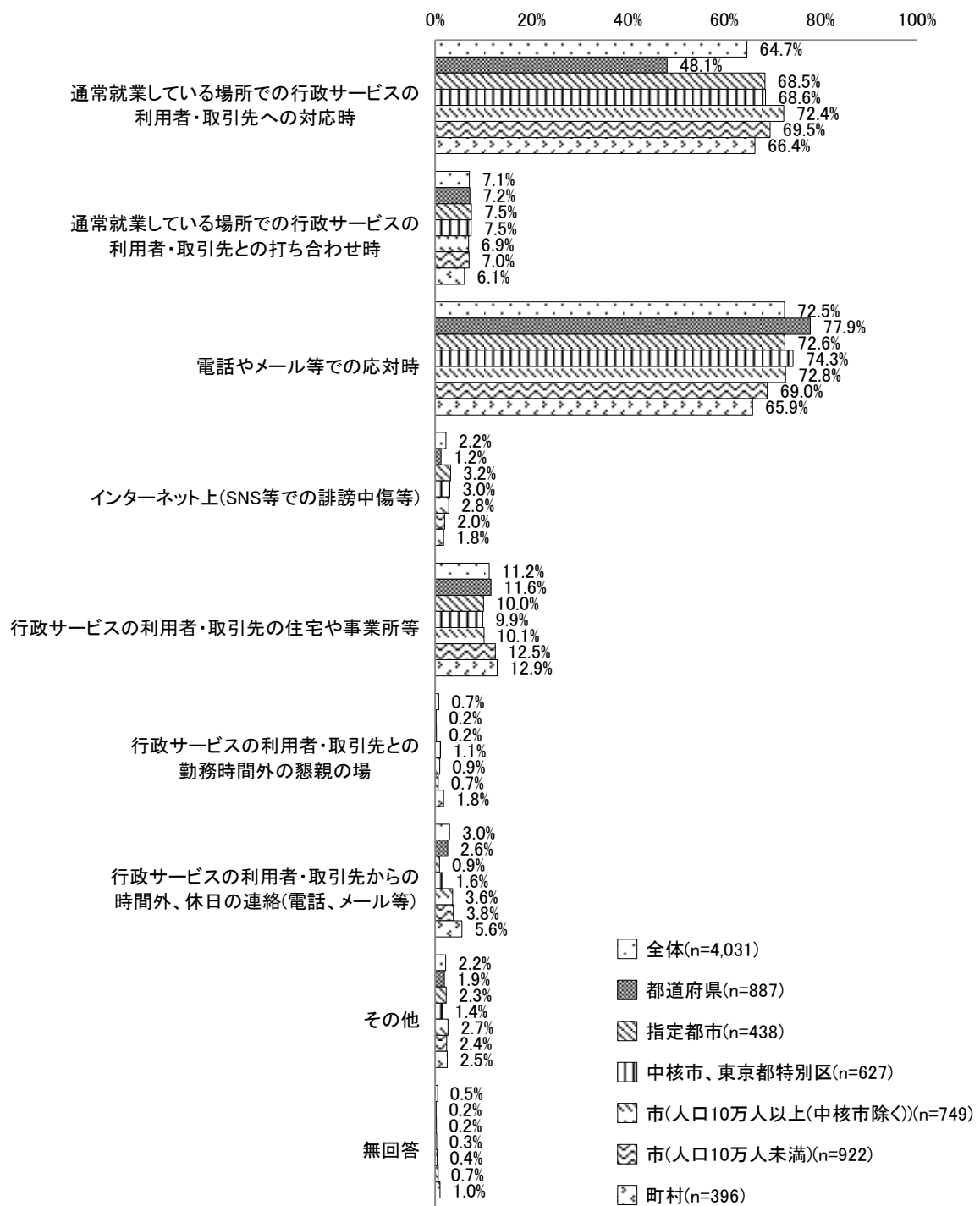


(4) カスタマーハラスメントを受けた場所

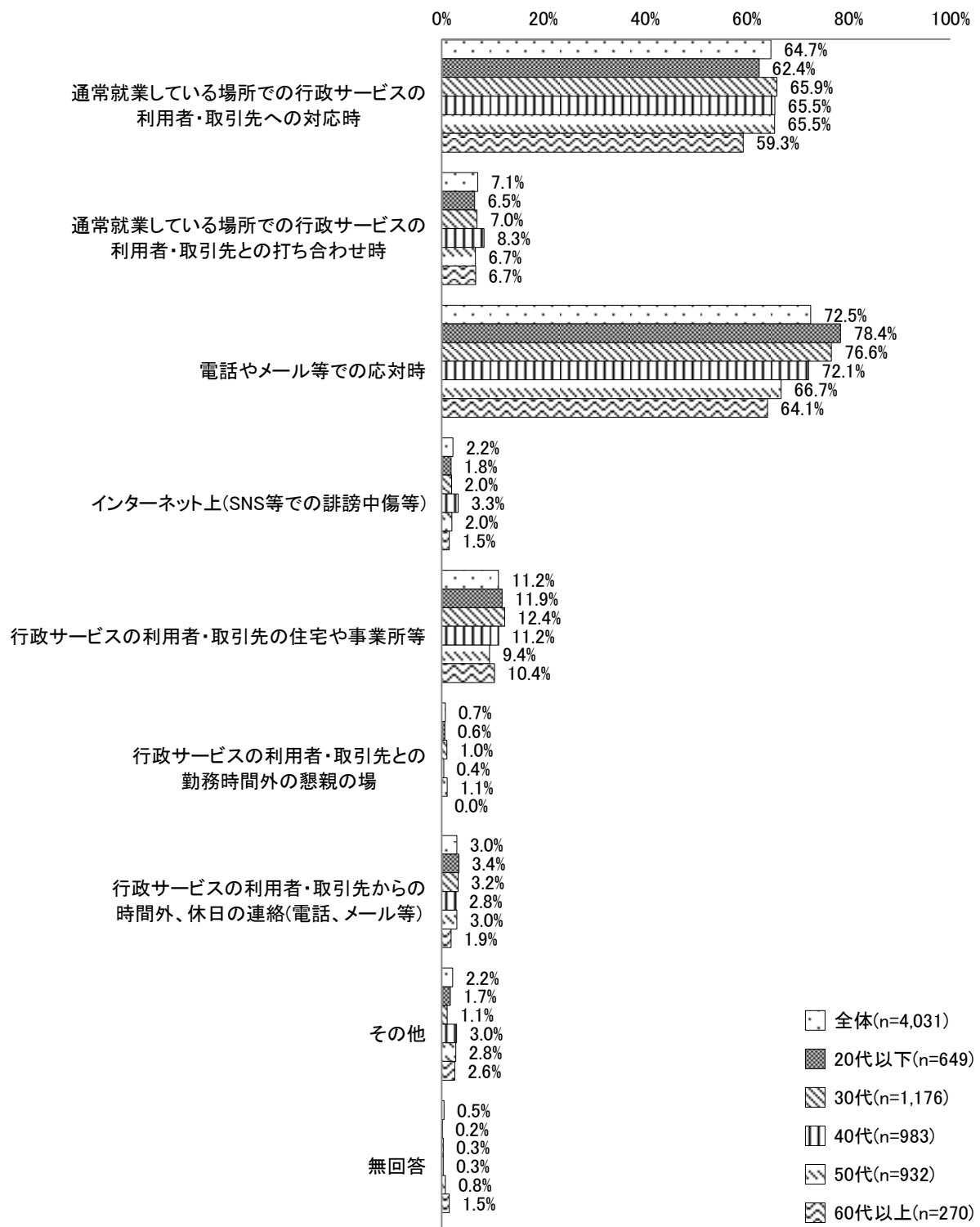
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントを受けた場所をみると、「全体」では、「電話やメール等での応対時」が72.5%でもっとも割合が高く、次いで「通常就業している場所での行政サービスの利用者・取引先への対応時」が64.7%となっている。

※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）。

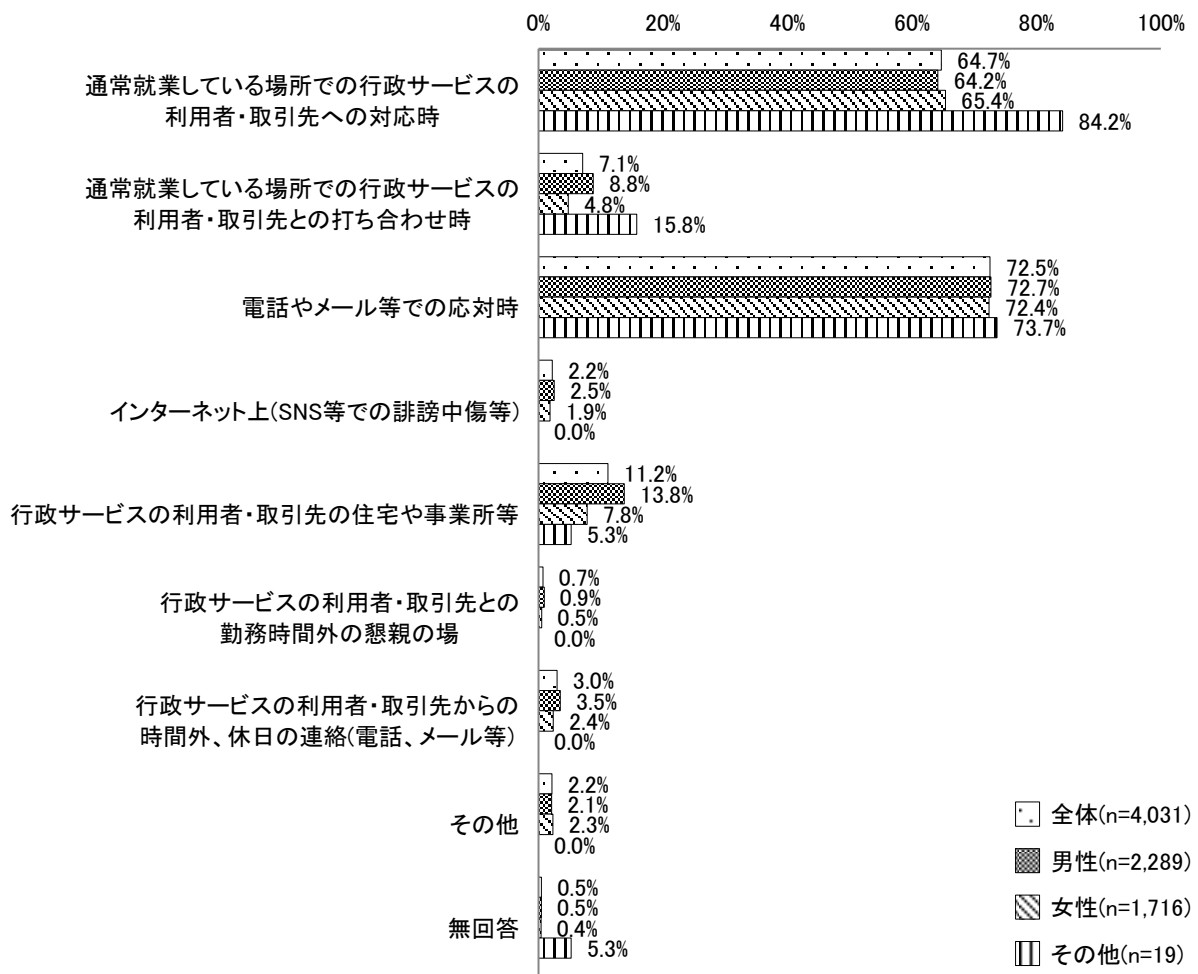
図表 124 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



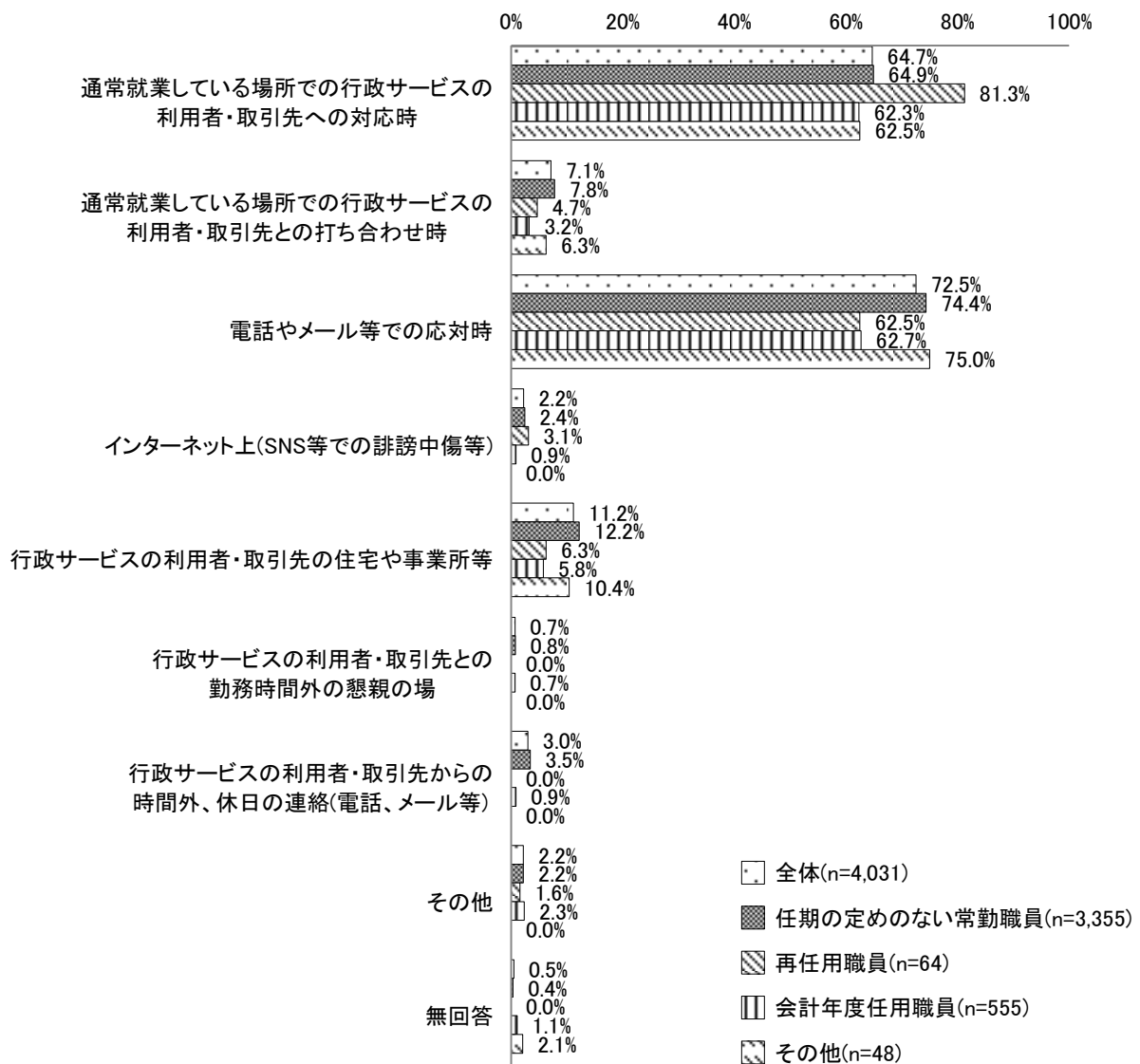
図表 125 年代別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



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）



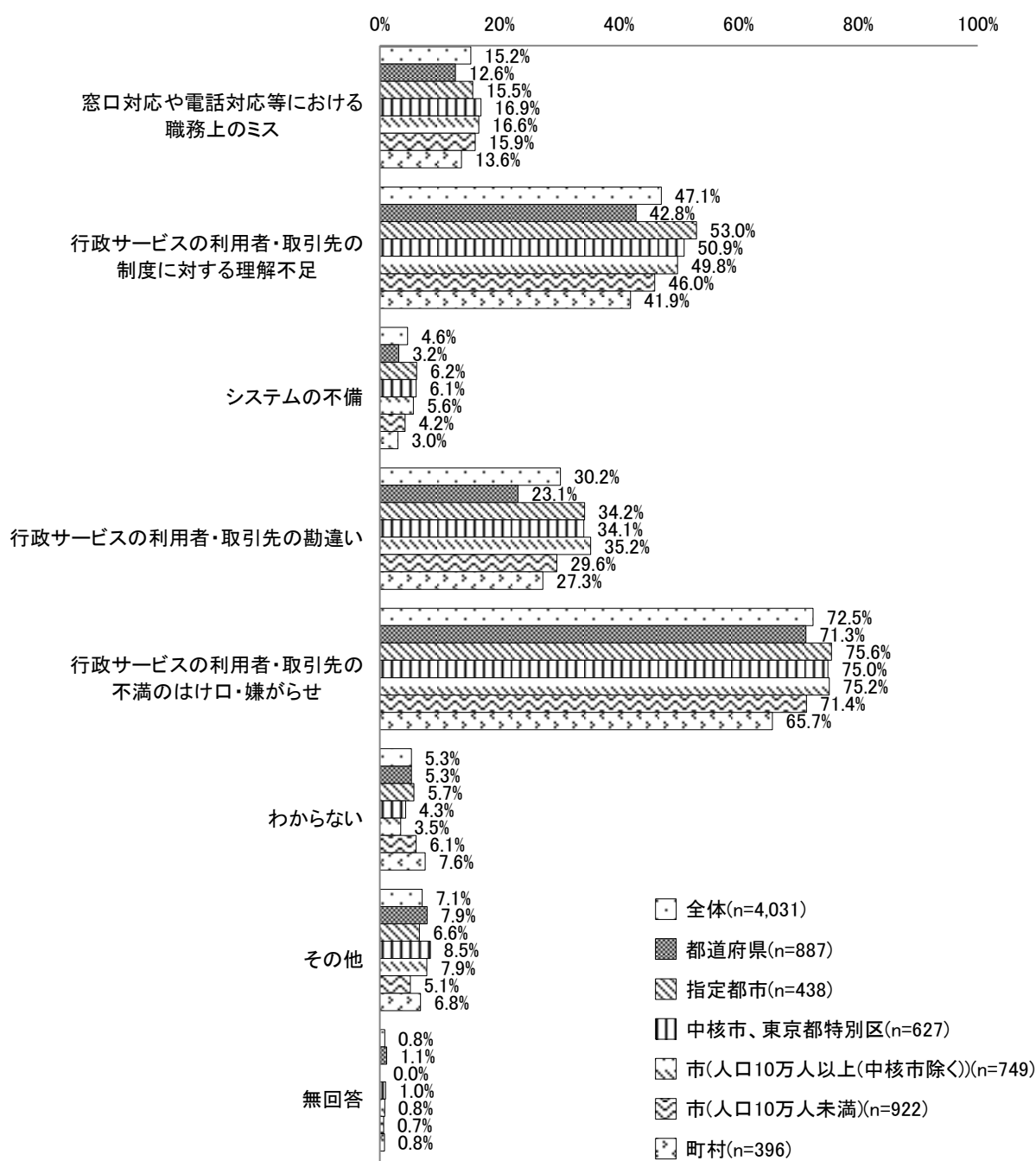
図表 127 任用形態別 カスタマーハラスメントを受けた場所：複数回答（Q47）



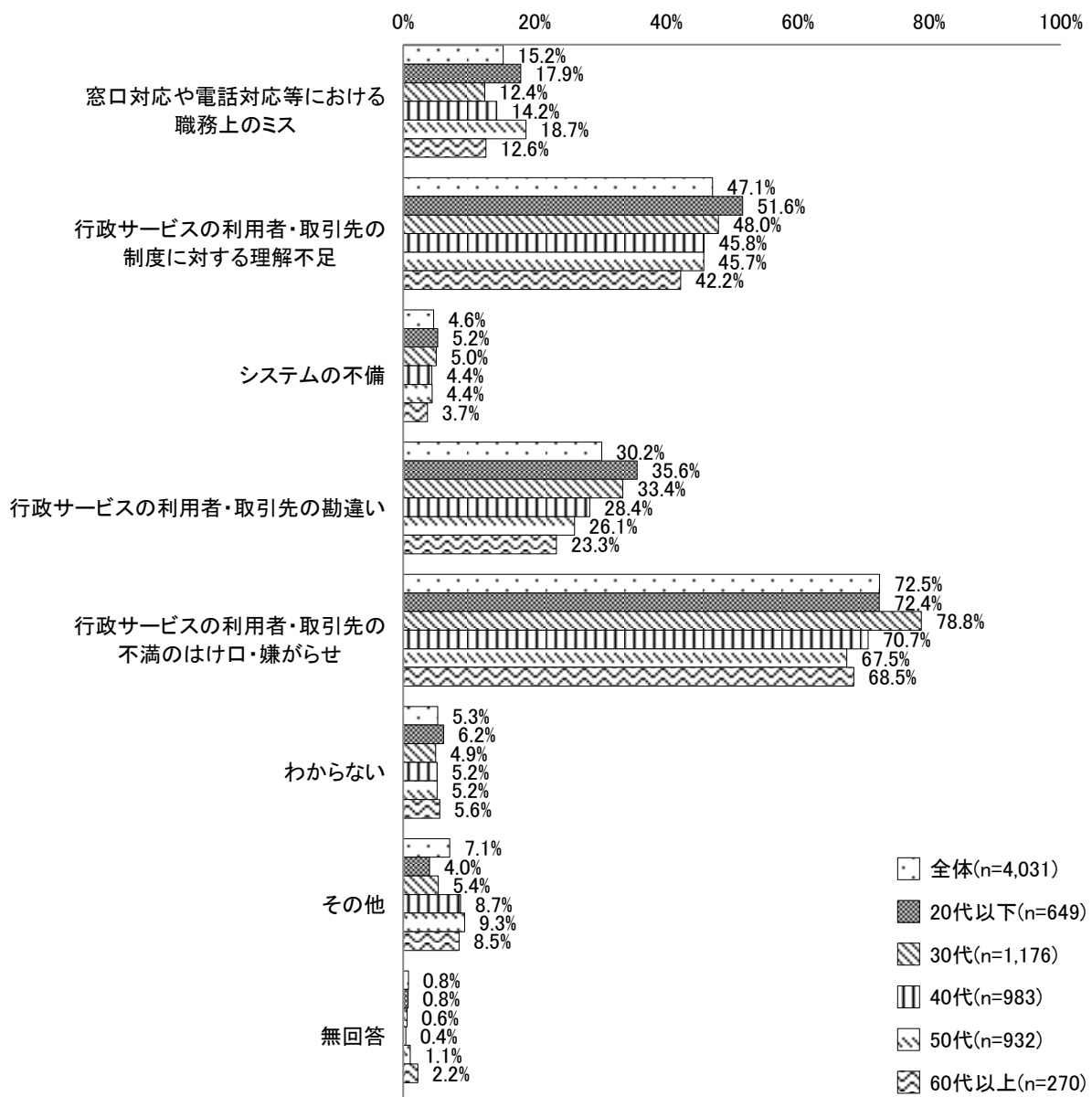
（５）カスタマーハラスメントのきっかけ

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。

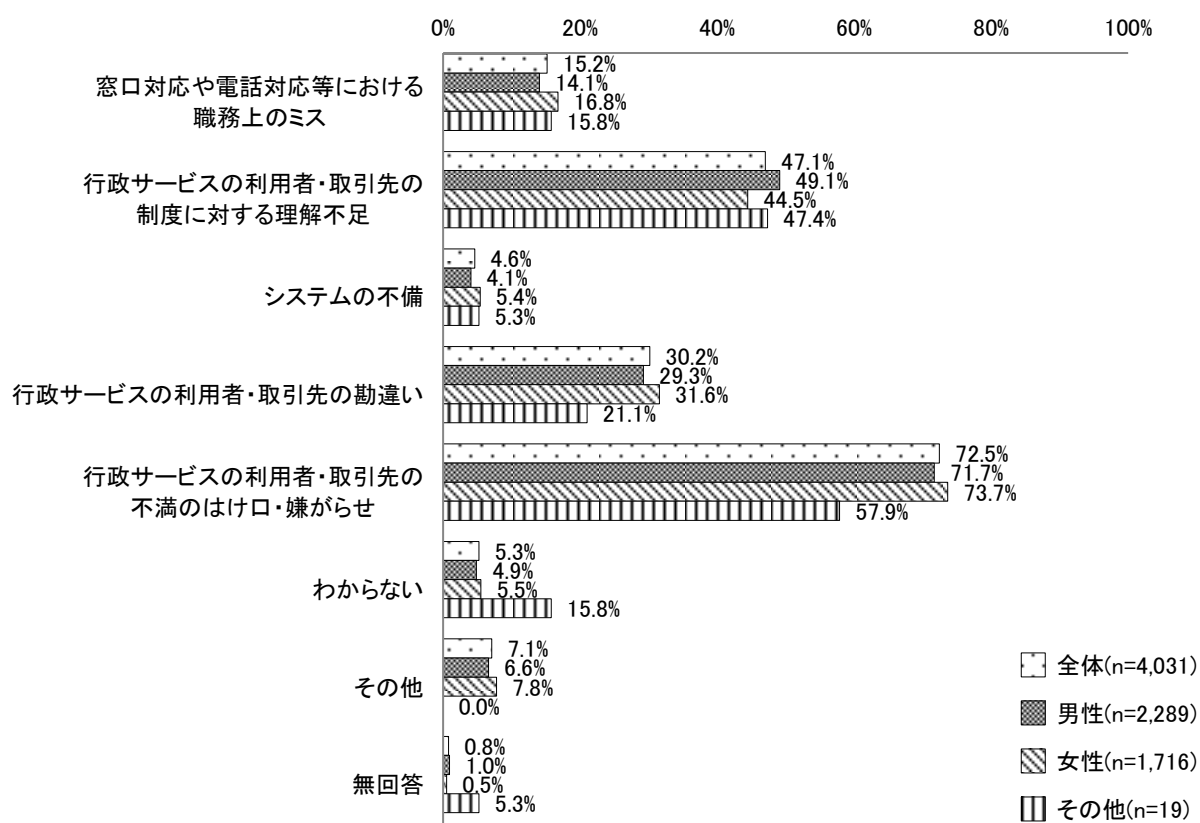
図表 128 団体区分別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）



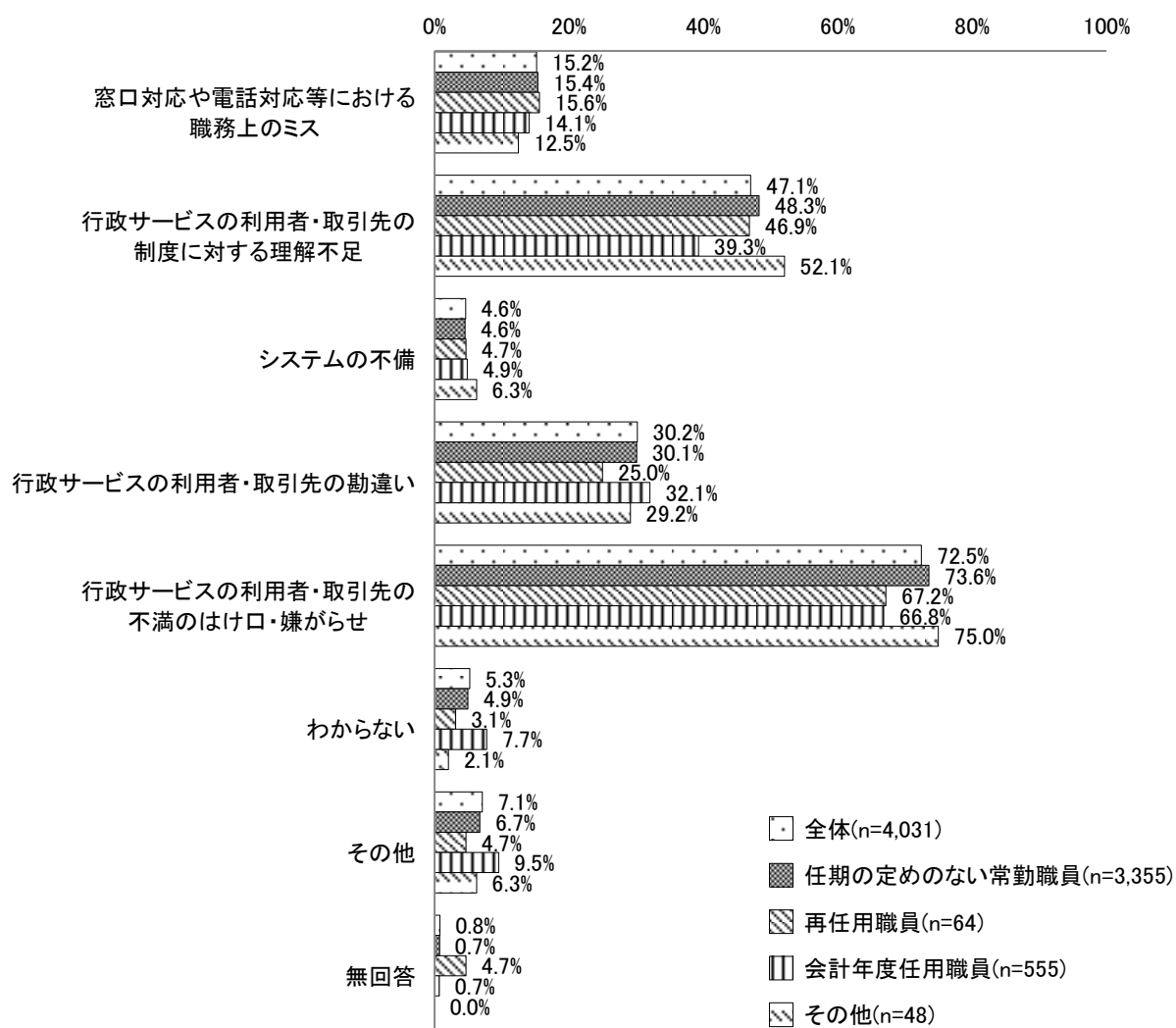
図表 129 年代別 カスタマーハラスメントのきっかけ：複数回答（Q48）



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）

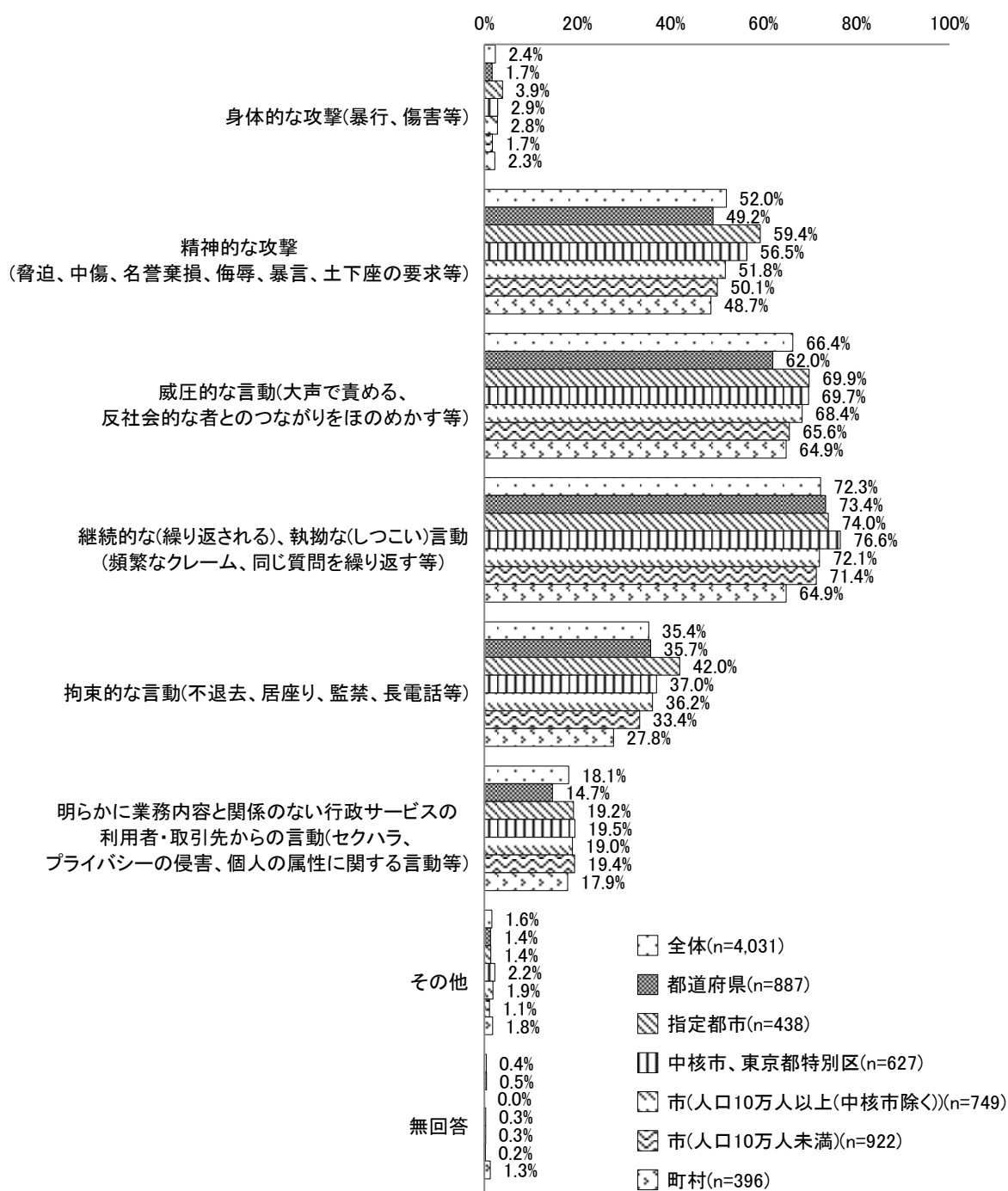


（６）カスタマーハラスメントの内容

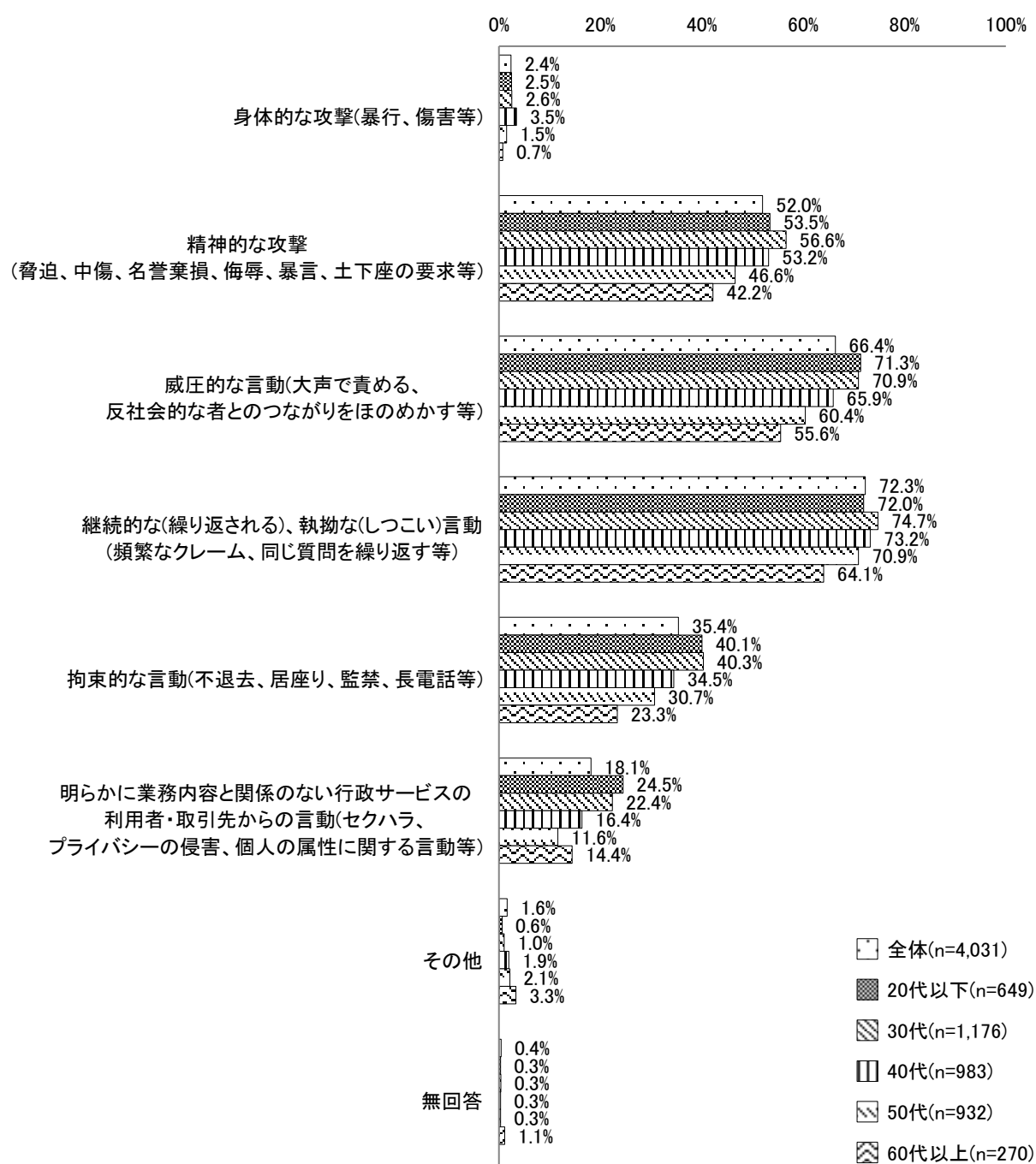
過去３年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントの内容をみると、「全体」では、「継続的な(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が 72.3%でもっとも割合が高く、次いで「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等)」が 66.4%となっている。

※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)。

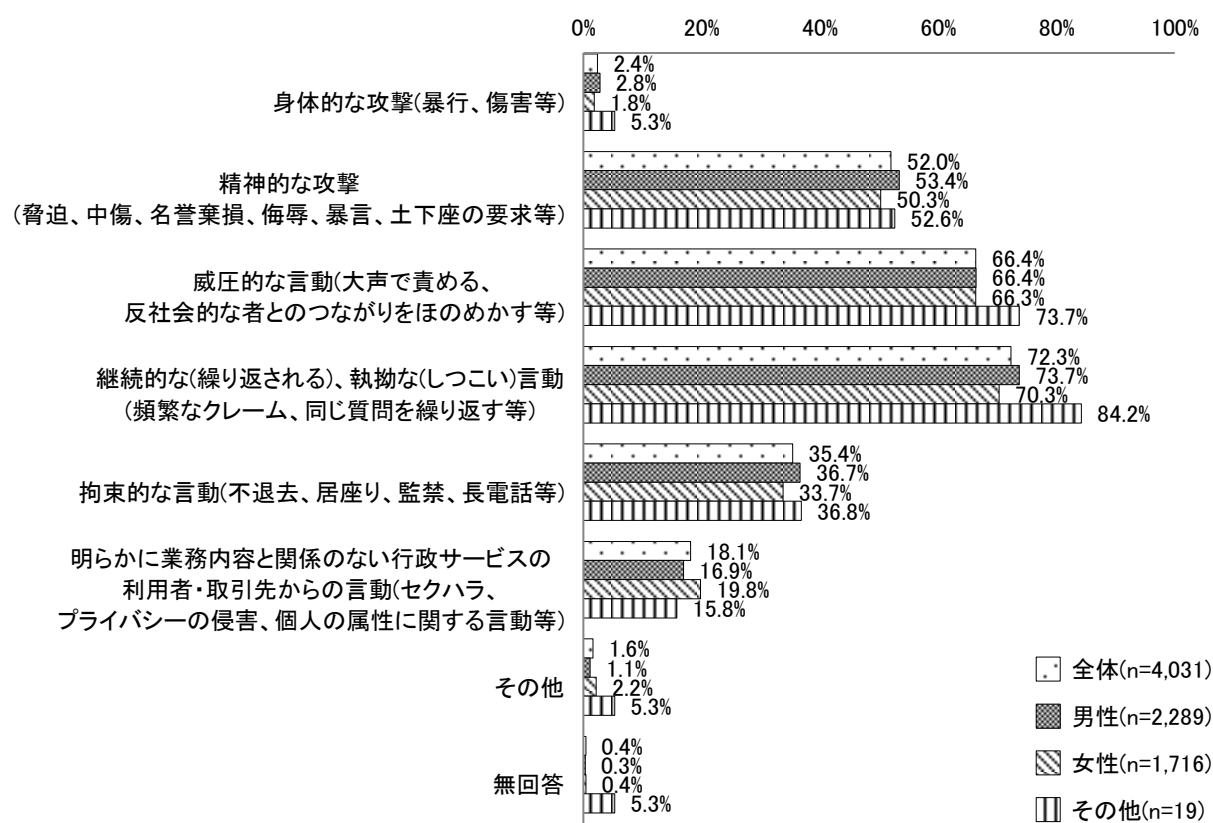
図表 132 団体区分別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答（Q49）



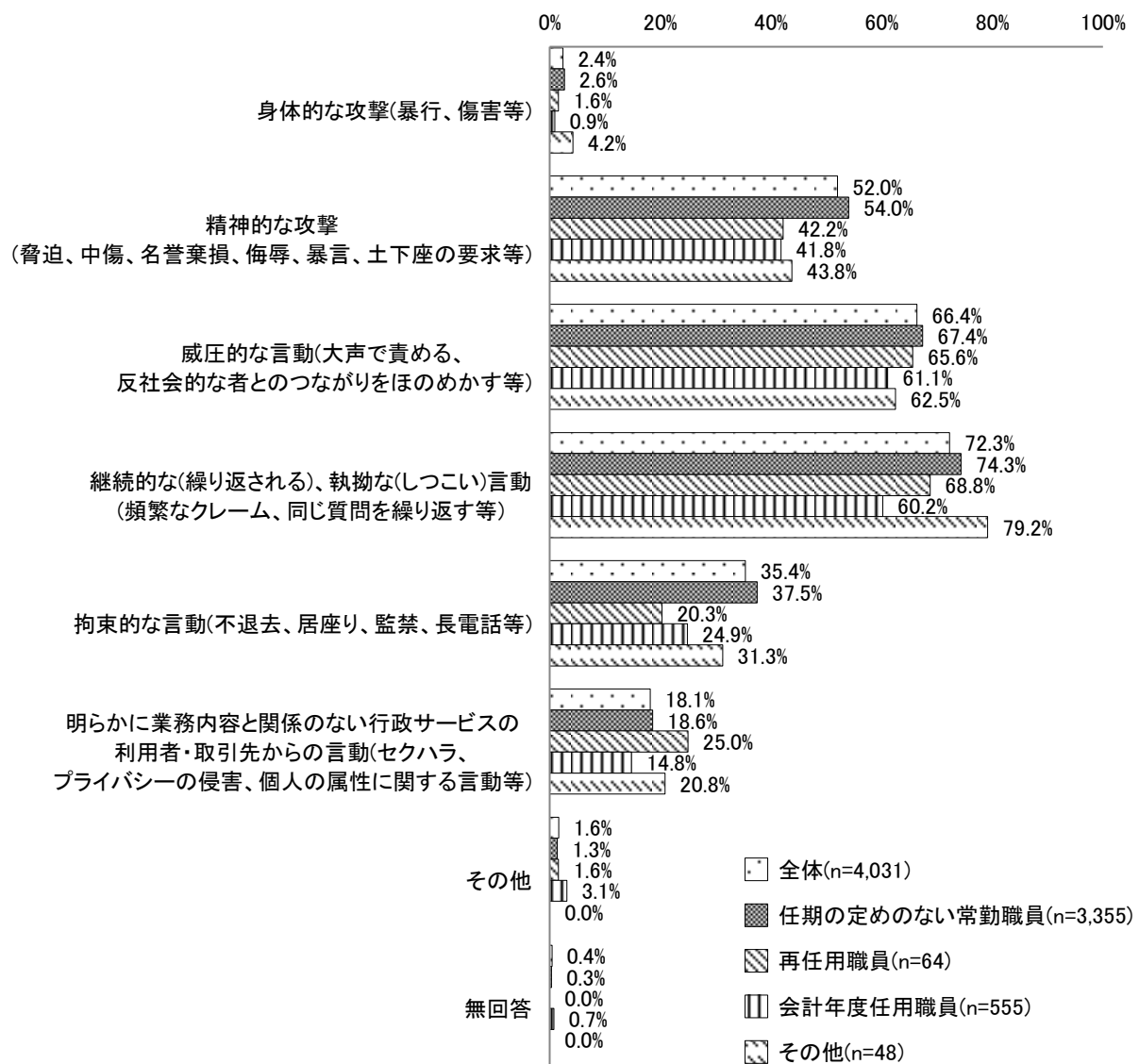
図表 133 年代別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答（Q49）



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）

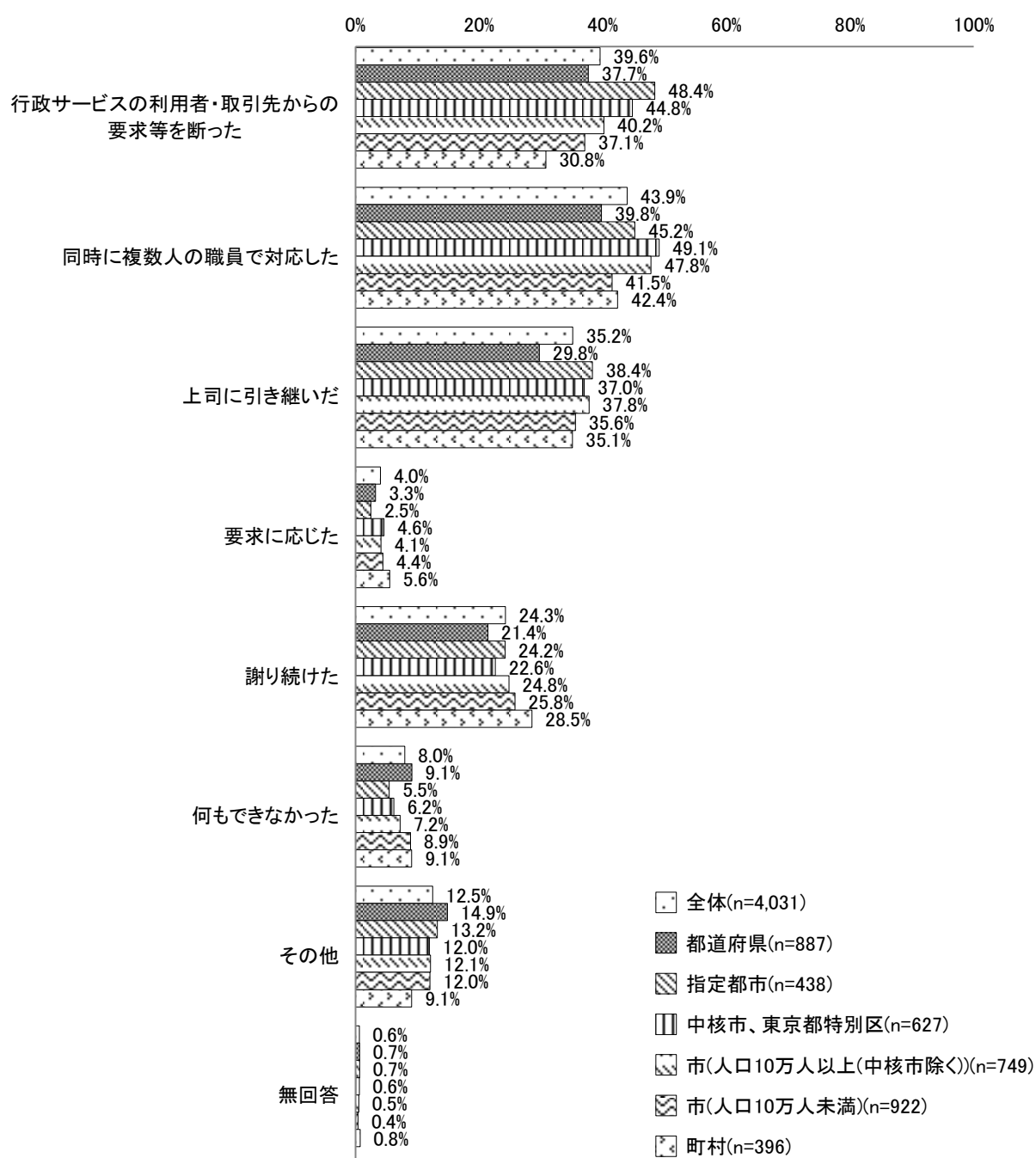


(7) カスタマーハラスメントに対する対応

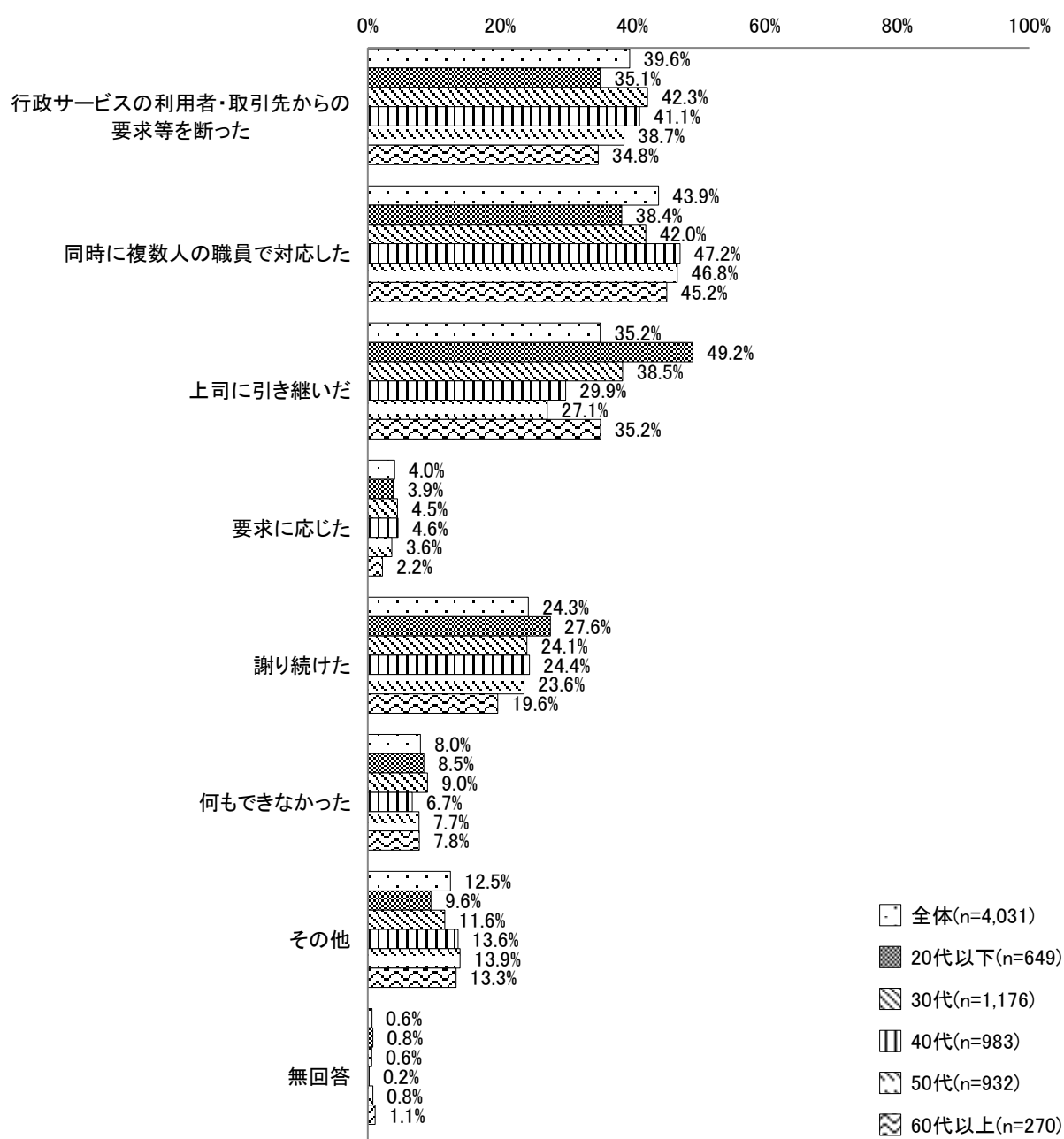
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントに対する対応をみると、「全体」では、「同時に複数人の職員で対応した」が43.9%でもっとも割合が高く、次いで「行政サービスの利用者・取引先からの要求等を断った」が39.6%となっている。

※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）。

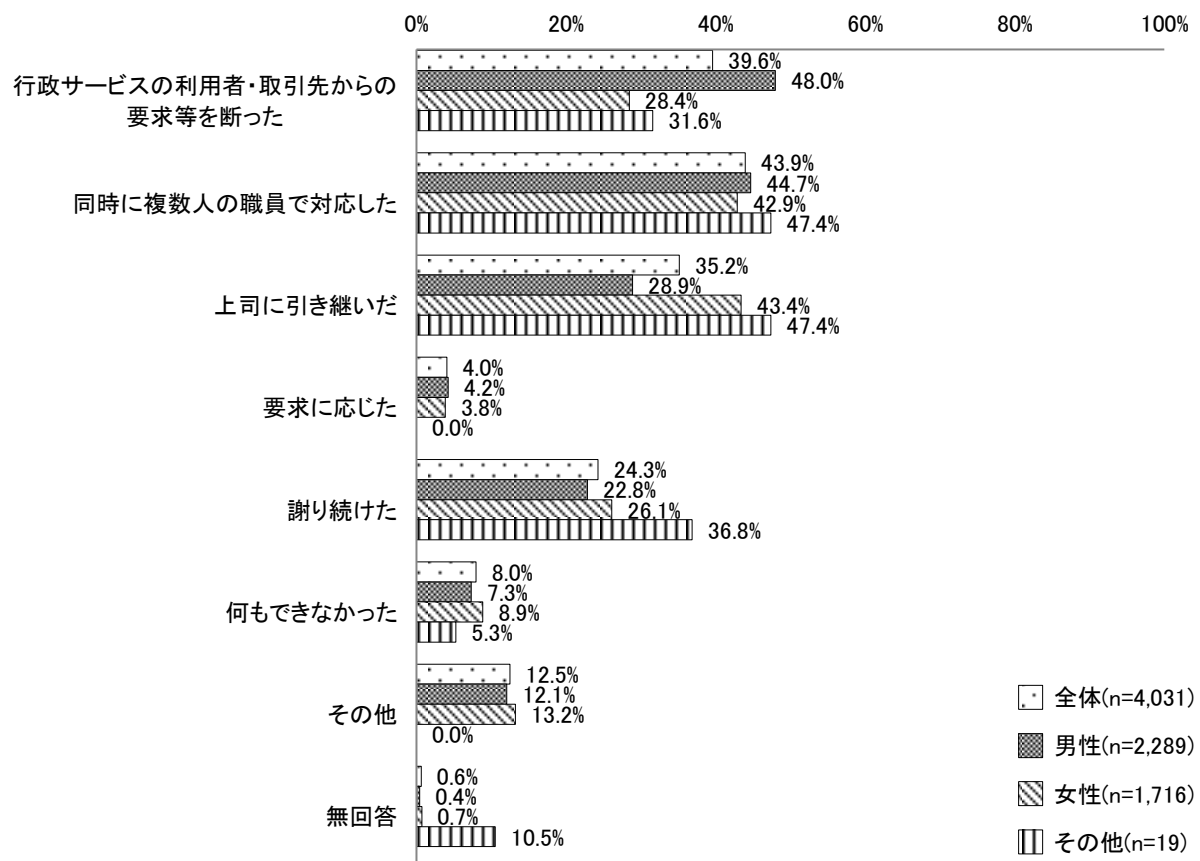
図表 136 団体区分別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）



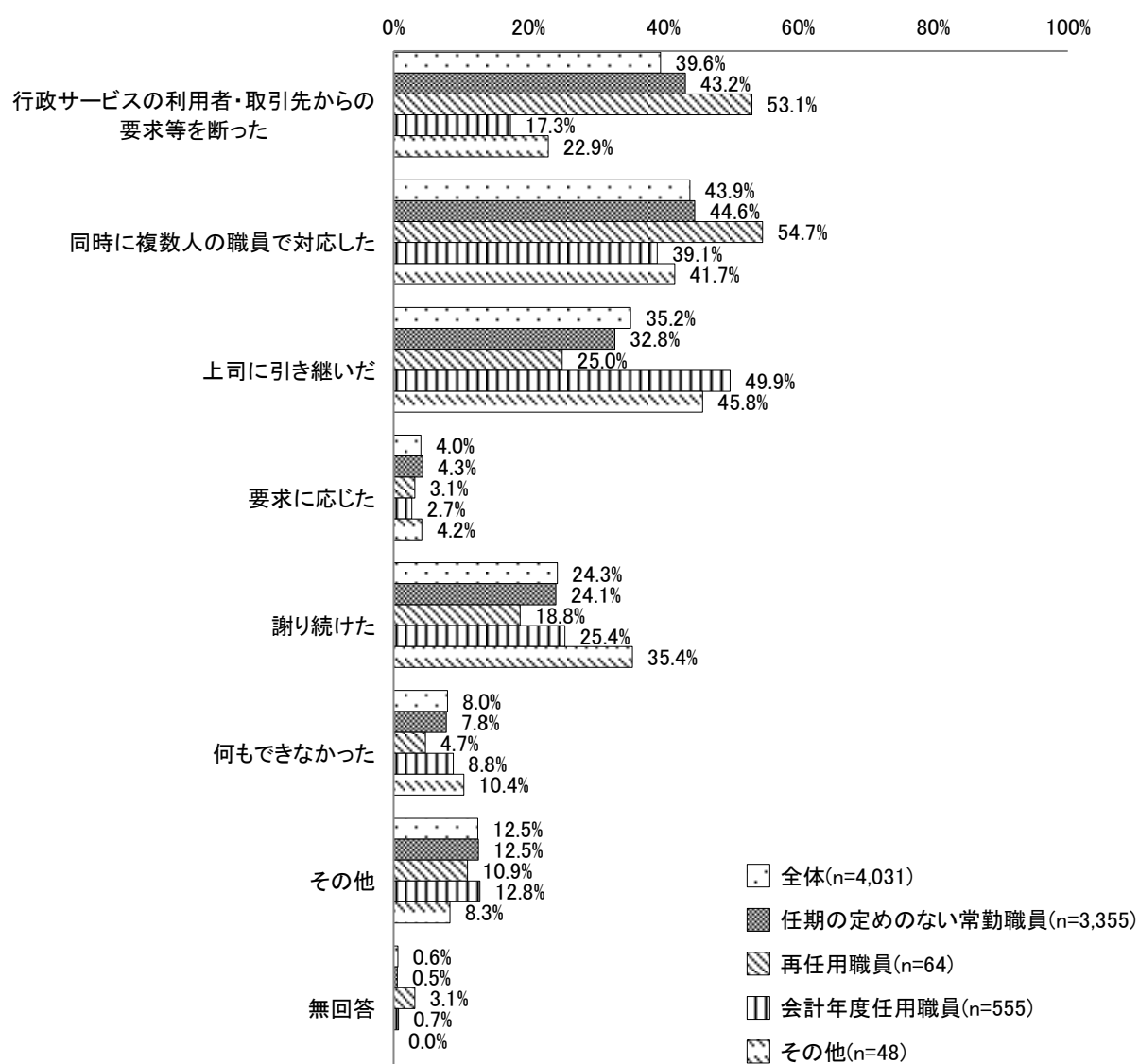
図表 137 年代別 カスタマーハラスメントに対する対応：複数回答（Q50）



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）

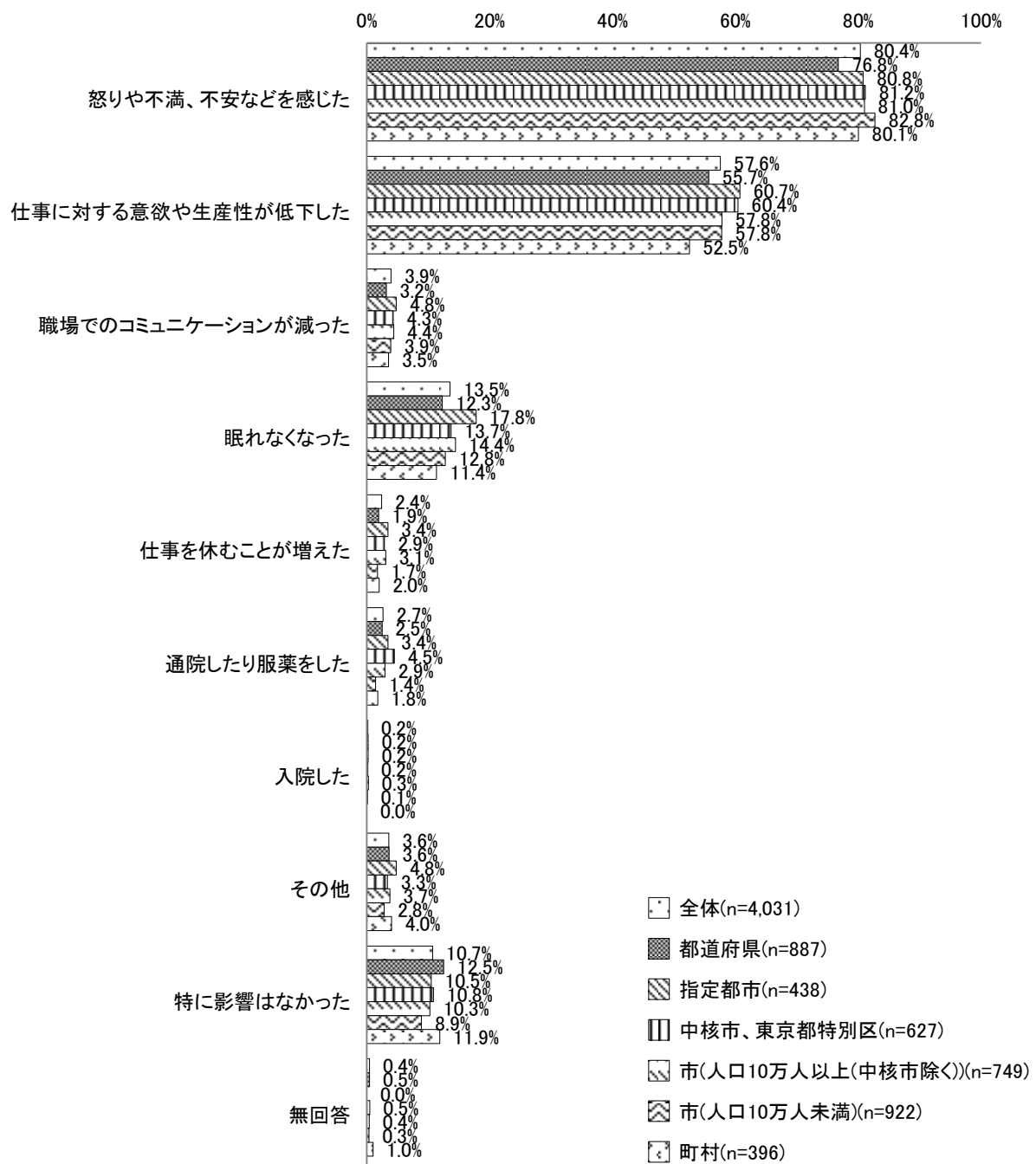


(8) カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響

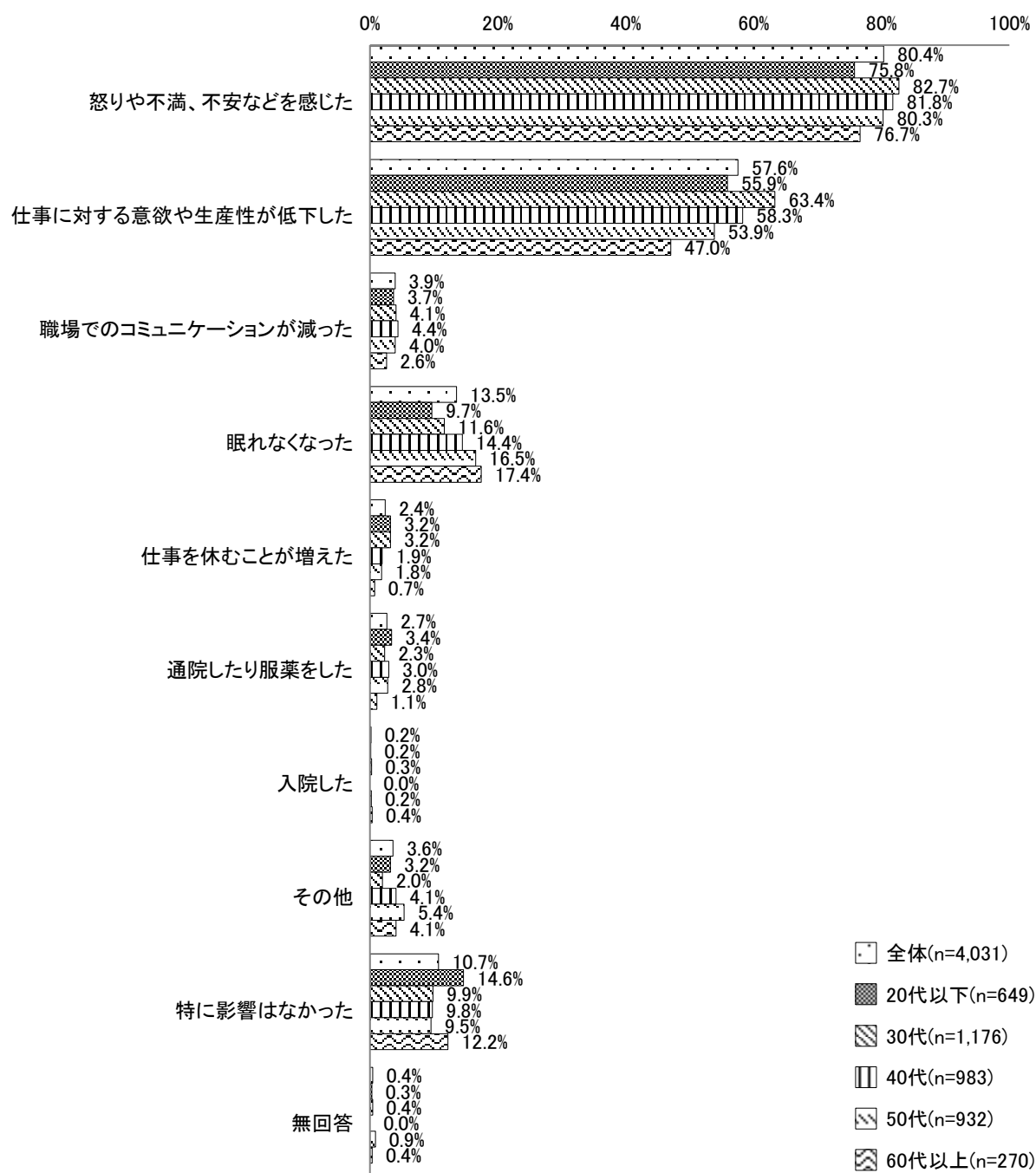
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響をみると、「全体」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が80.4%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が57.6%となっている。

※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)。

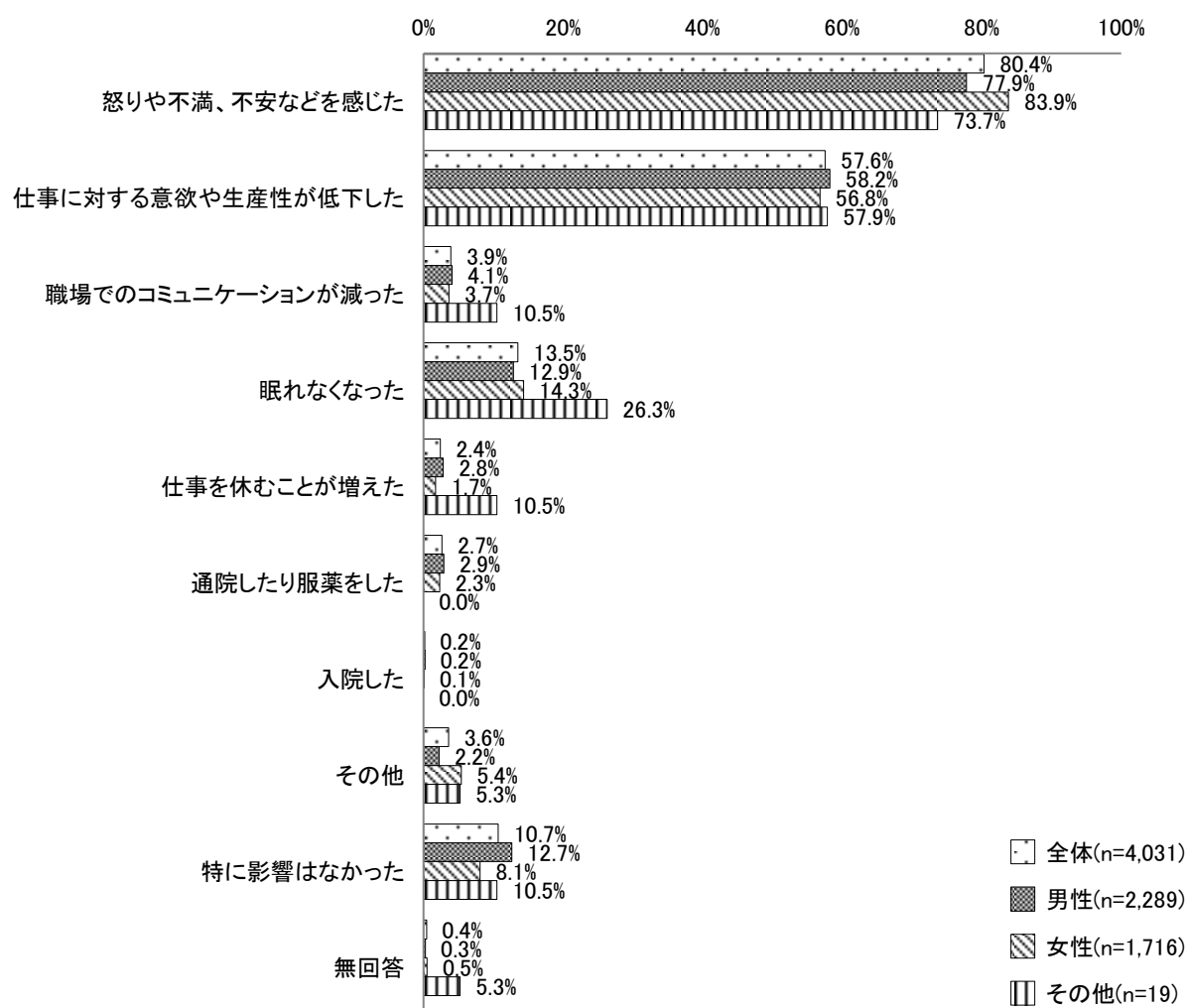
図表 140 団体区分別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響
：複数回答 (Q51)



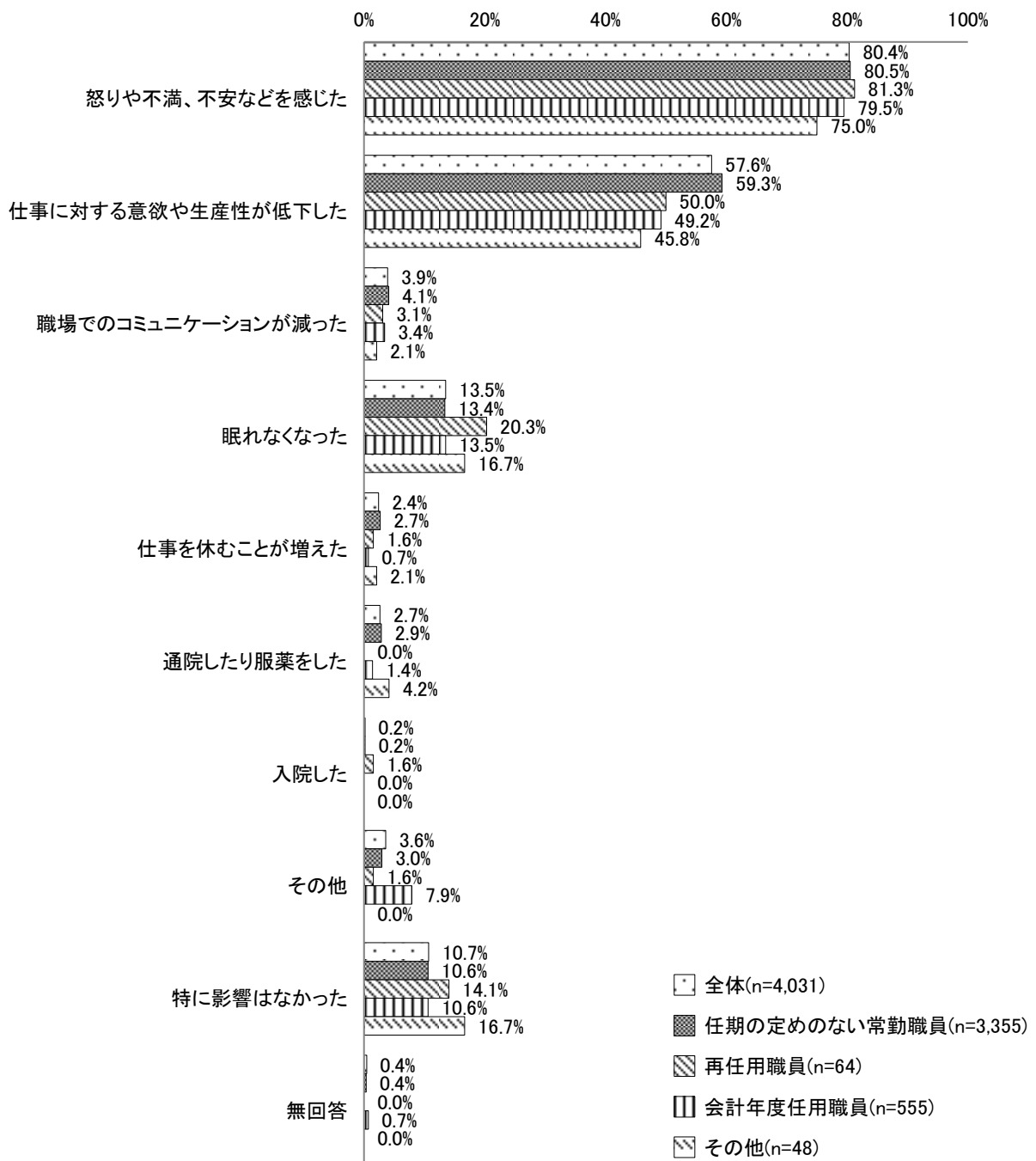
図表 141 年代別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答（Q51）



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）



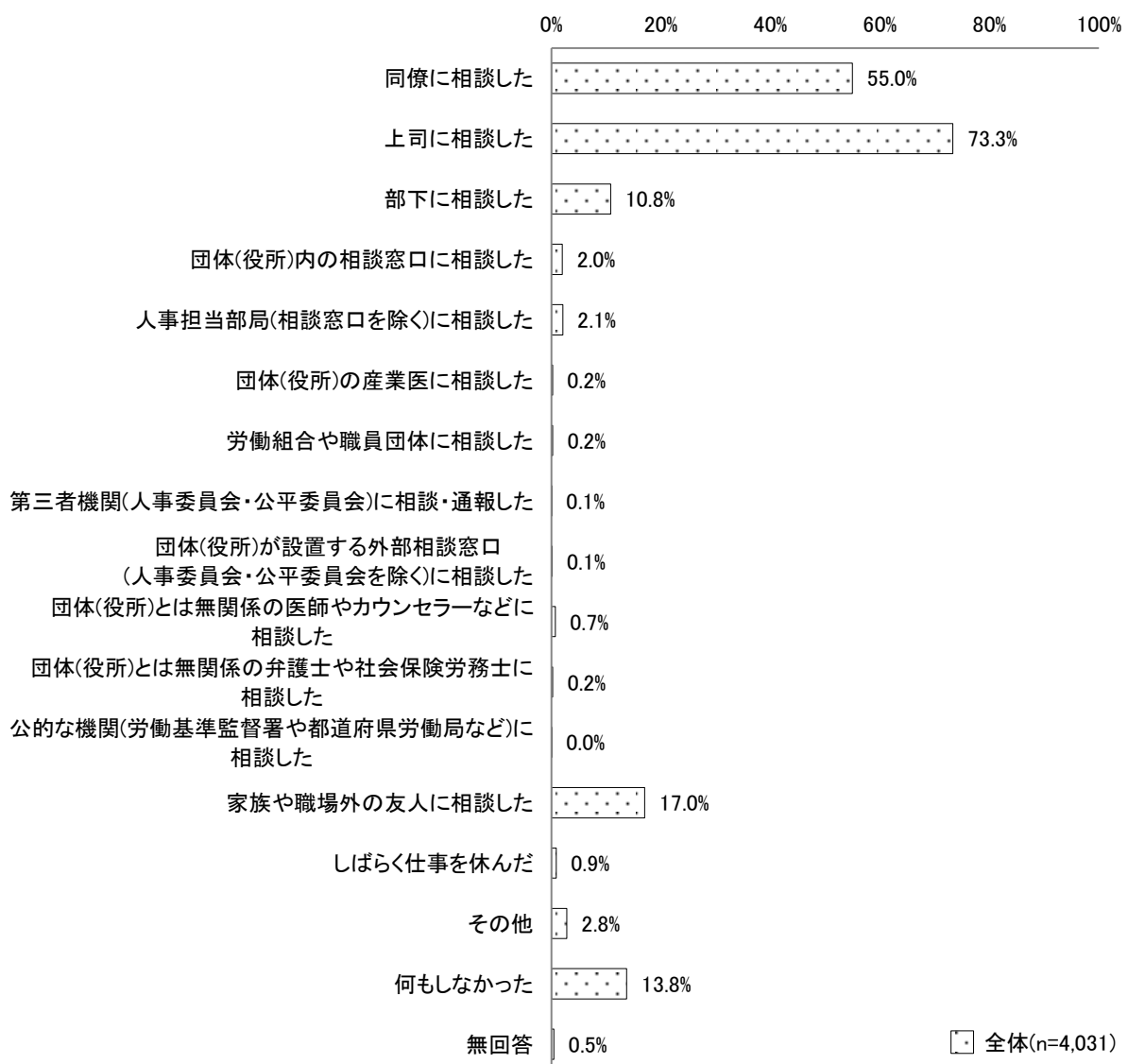
（９）カスタマーハラスメントを受けた際の対応

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

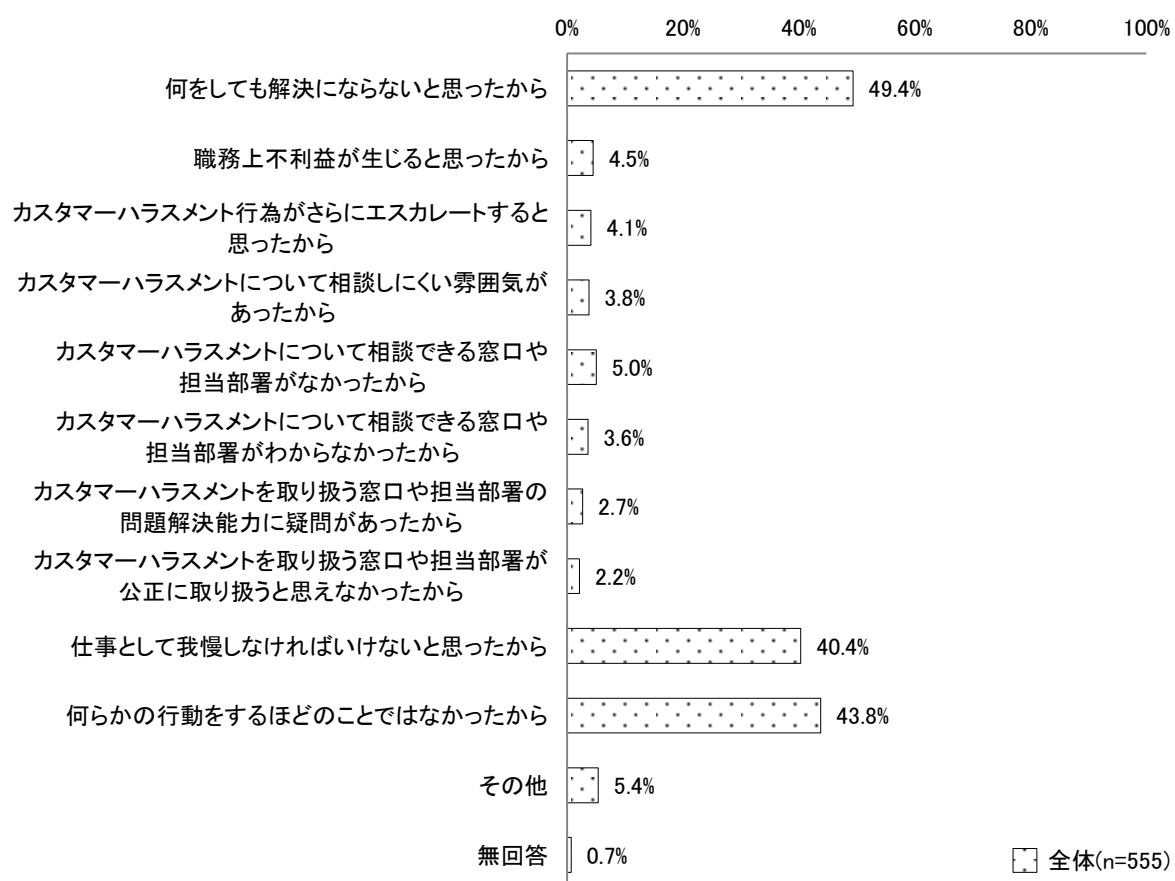
	合計	Q52 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか							
		団体(役所)とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	団体(役所)とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	公的な機関(労働基準監督署や都道府県労働局など)に相談した	家族や職場外の友人に相談した	しばらく仕事を休んだ	その他	何もしなかった	無回答
全体	4,031	0.7	0.2	0.0	17.0	0.9	2.8	13.8	0.5
認識していた	2,814	0.7	0.3	0.1	16.3	0.9	3.1	8.3	0.1
認識していなかった	1,156	0.9	0.1	0.0	18.9	1.0	2.3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

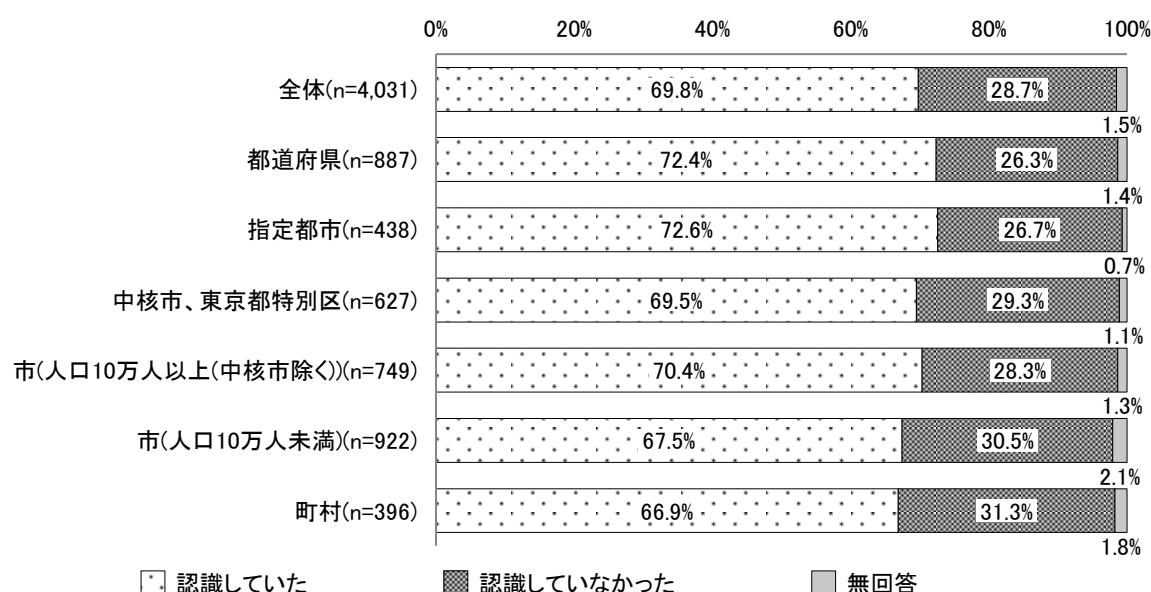
(10) 職場によるカスタマーハラスメントへの対応

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

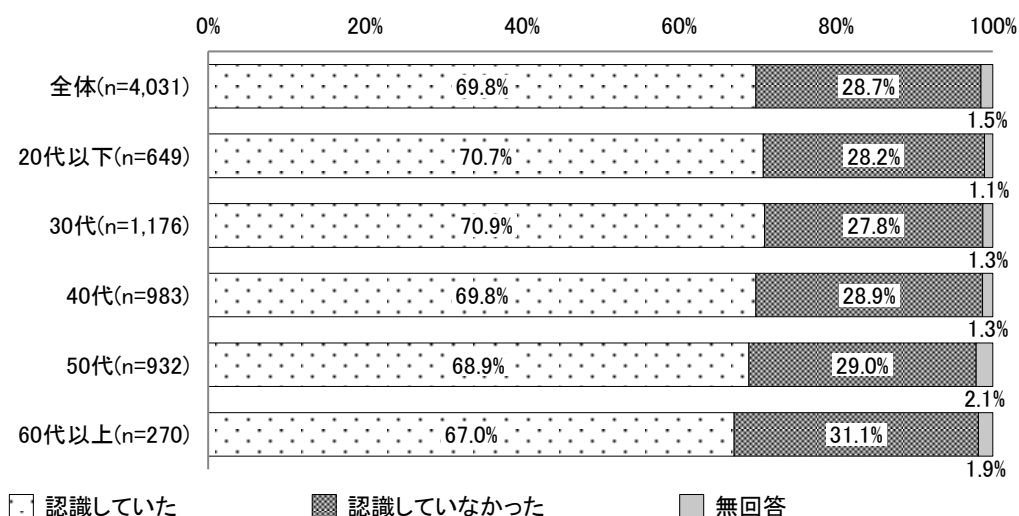
過去3年間のうちにカスタマーハラスメントを受けたことがある者について、職場が、相談・通報や報告等によって、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたかをみると、「全体」では、「認識していなかった」が28.7%となっている。

※厚生労働省調査では「認識していなかった」が40.8%（n=861）。

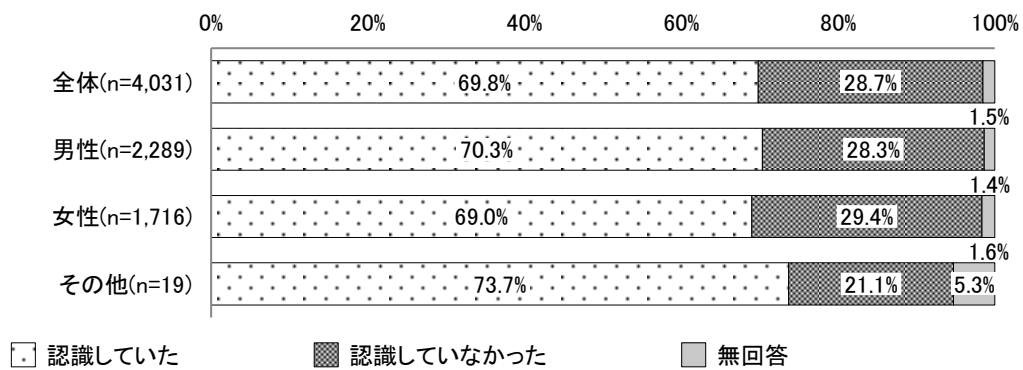
図表 146 団体区分別 職場は、相談・通報や報告等によって、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



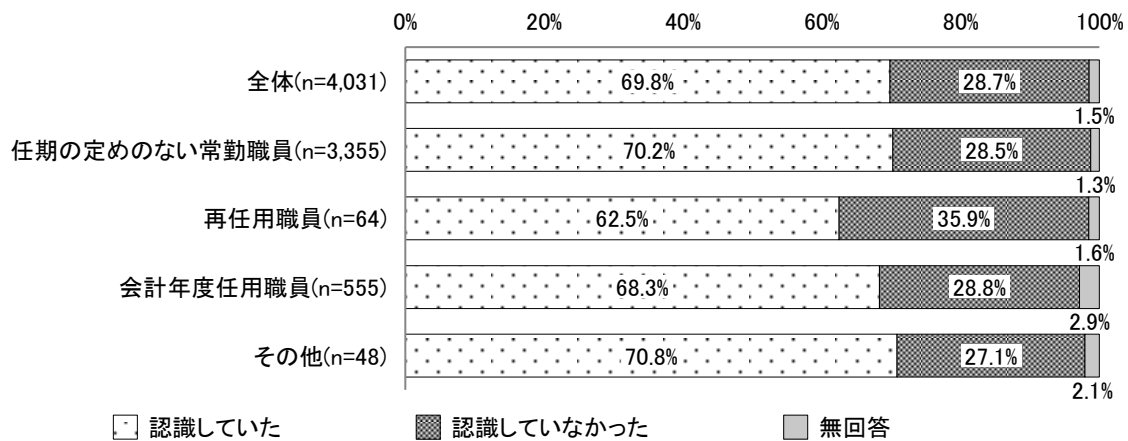
図表 147 年代別 職場は、相談・通報や報告等によって、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



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）



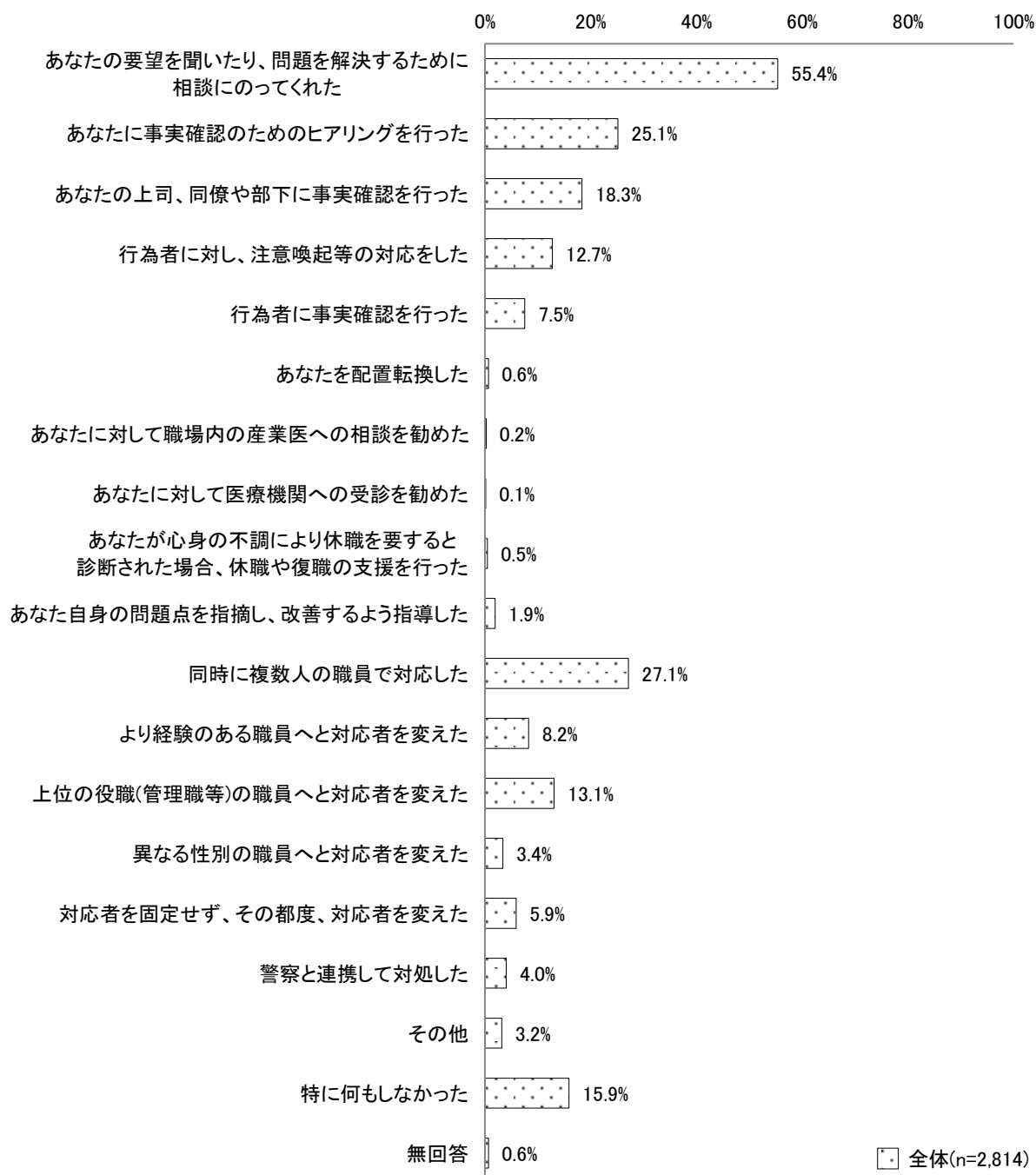
図表 149 任用形態別 職場は、相談・通報や報告等によって、
回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを認識していたか：単数回答（Q54）



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 よって休職を要する 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>

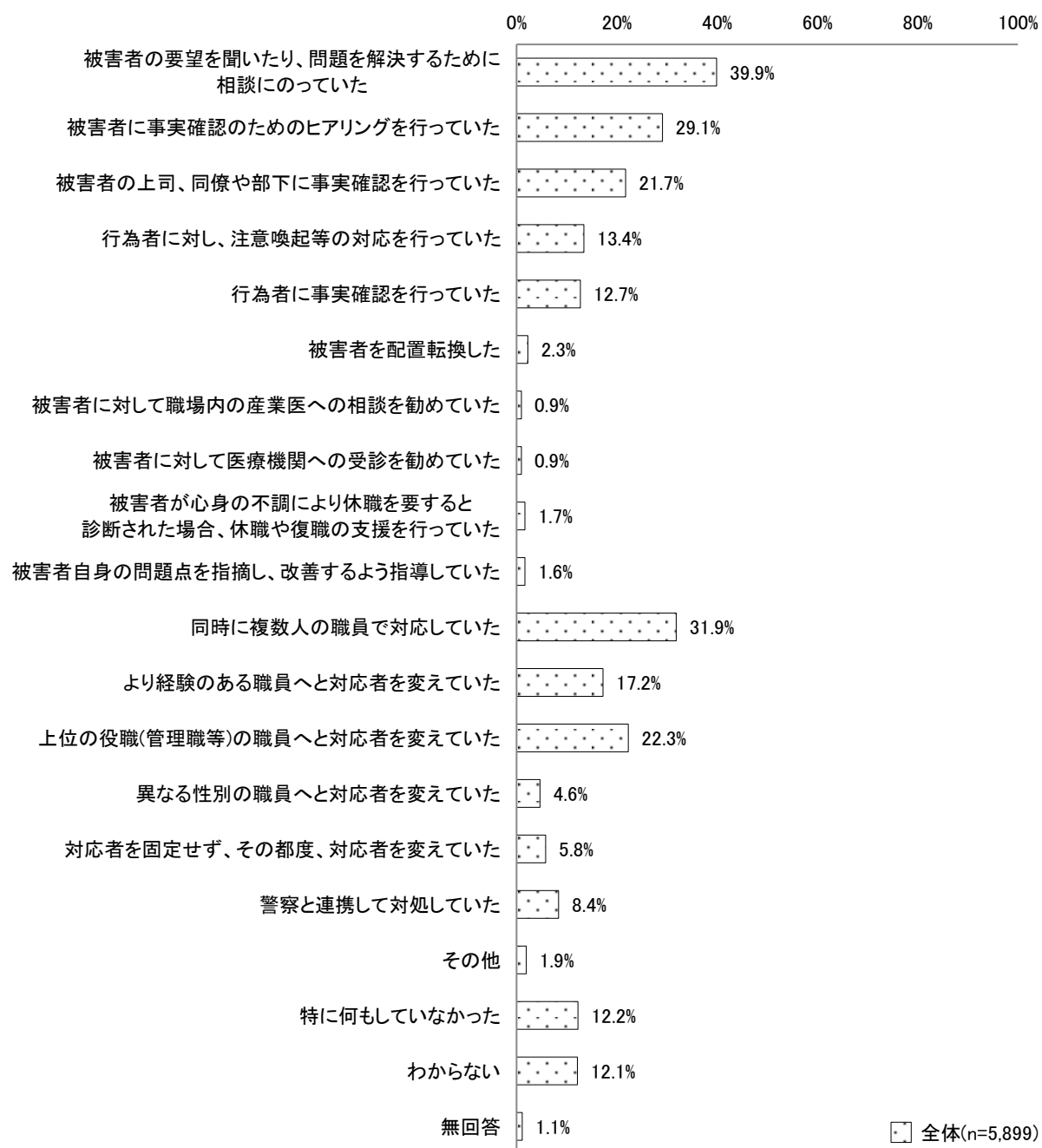
	合計	Q55 職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか									
		あなたの要望を聞いた たり、問題を解決 するために相談にの つてくれた	あなたに事実確認のた めのヒアリングを行 った	あなたの上 司、同僚や部下に事 実確認を行った	行為者に対し、注 意喚起等の対応をし た	行為者に事実確認を 行った	あなたを配置転換し た	あなたに対して職場内 の産業医への相談を 勧めた	あなたに対して医療機 関への受診を勧めた	あなたが心身の不調に よって休職を要する と診断された場合、休 職や復職の支援を行 った	あなた自身の問題点 を指摘し、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	同時に複数の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

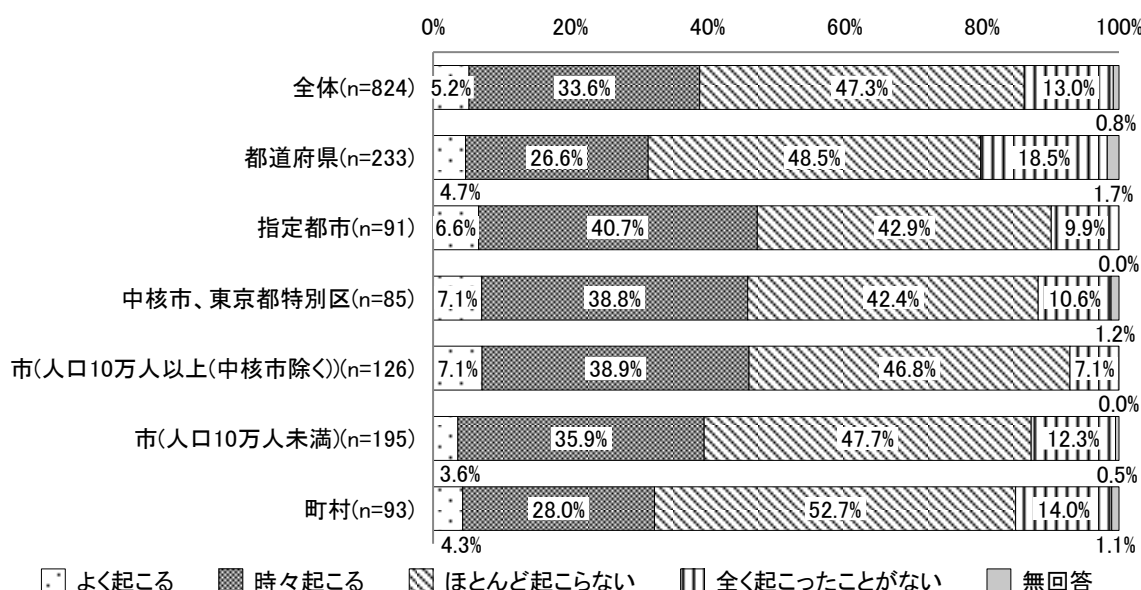
（１２）管理職が現在所属している職場でのカスタマーハラスメントの状況

「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。

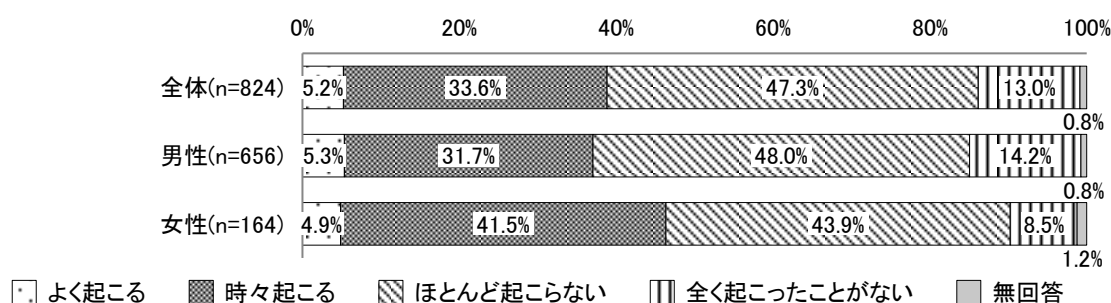
①管理職が現在所属している職場で、カスタマーハラスメントに該当する行為が発生する頻度

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）

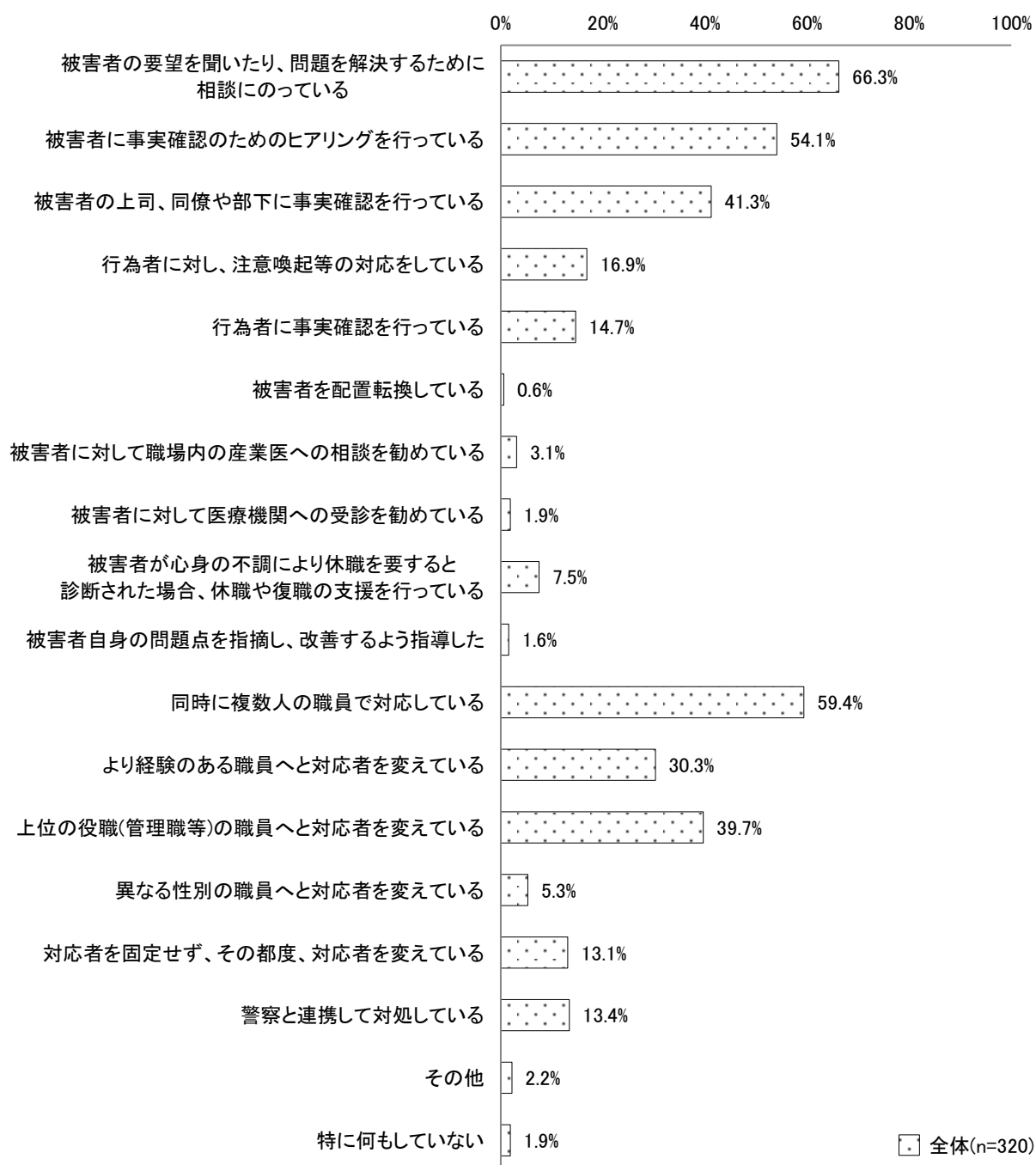


注）性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

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、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

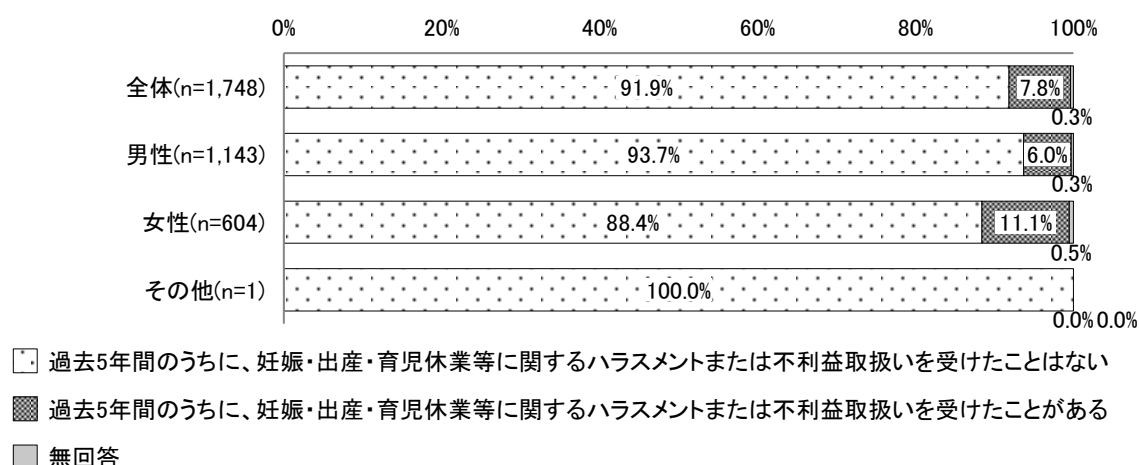
現在と同じ団体で働きながら、過去5年以内に本人または配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験した者に対して、産前産後休業や育児休業を取得して休業するまでの期間に、回答者本人が受けた妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを尋ねた。

(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）

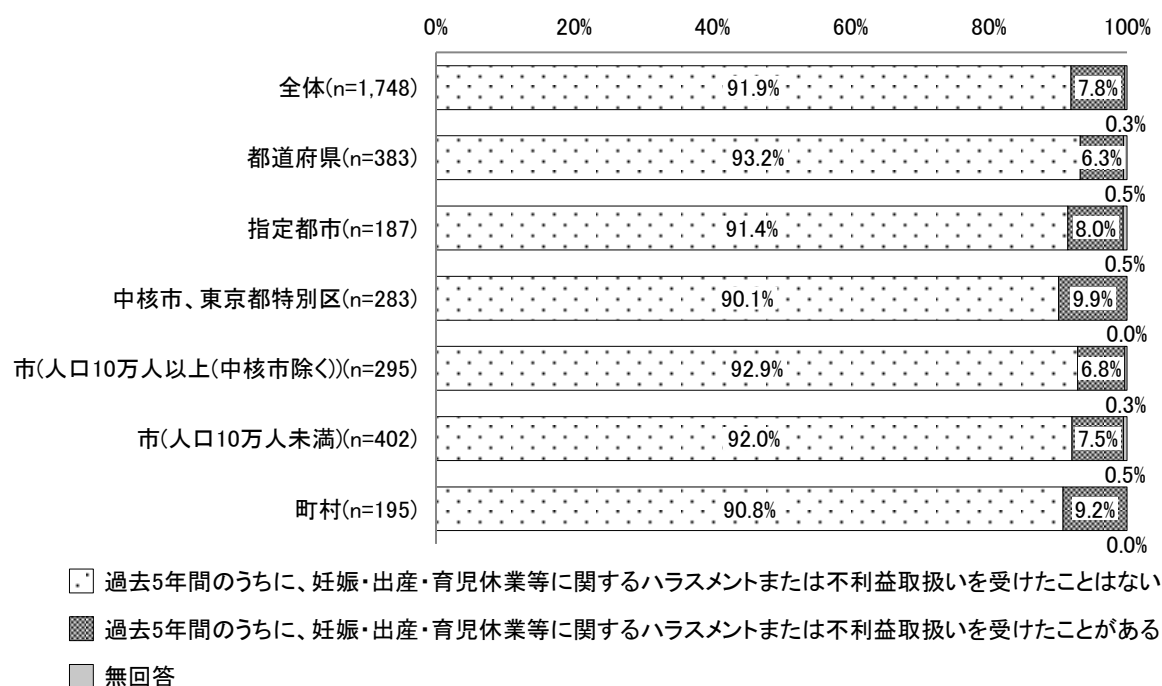
現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるかをみると、「過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある」は、「男性」では6.0%、「女性」では11.1%となっている。

※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）。

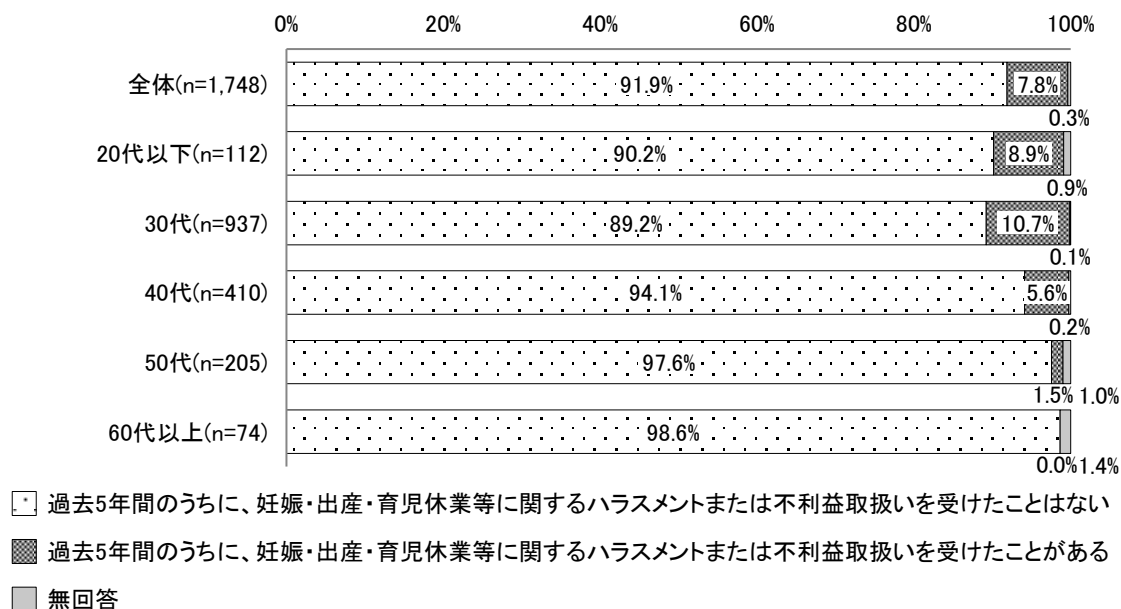
図表 155 性別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



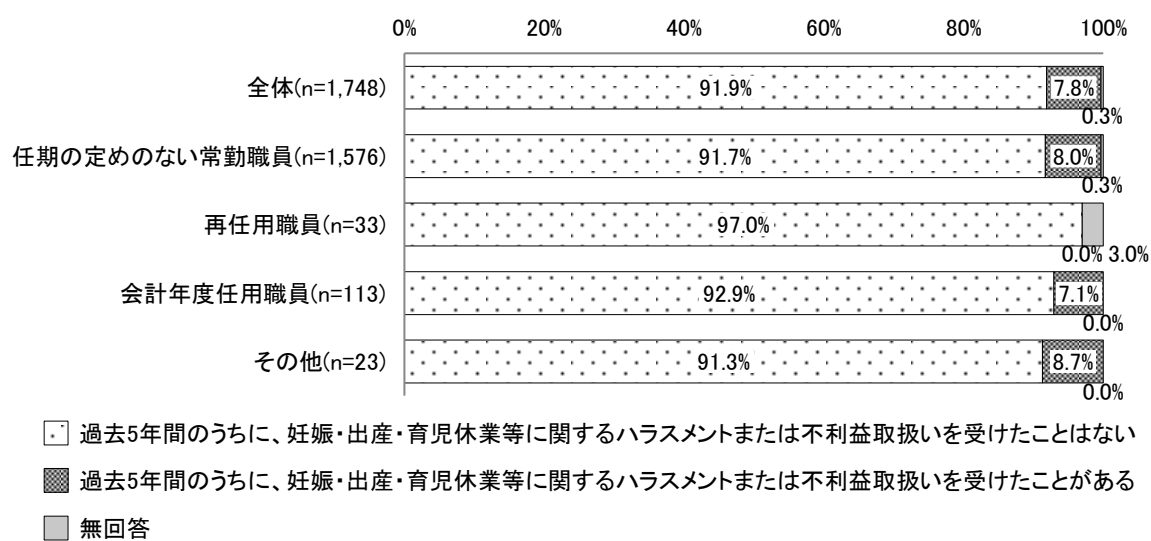
図表 156 団体区分別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



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）



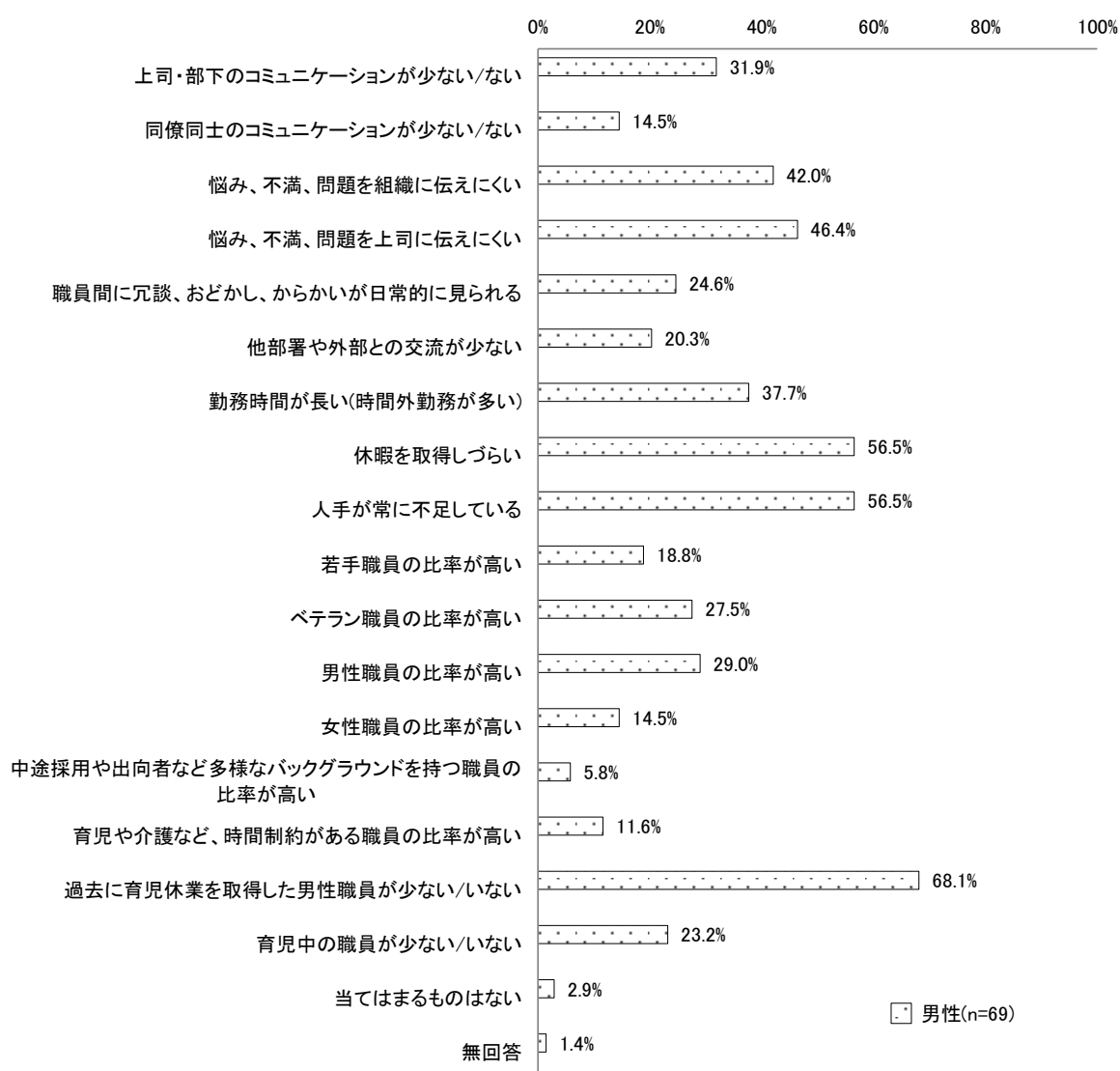
図表 158 任用形態別 現在の団体で、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q59）



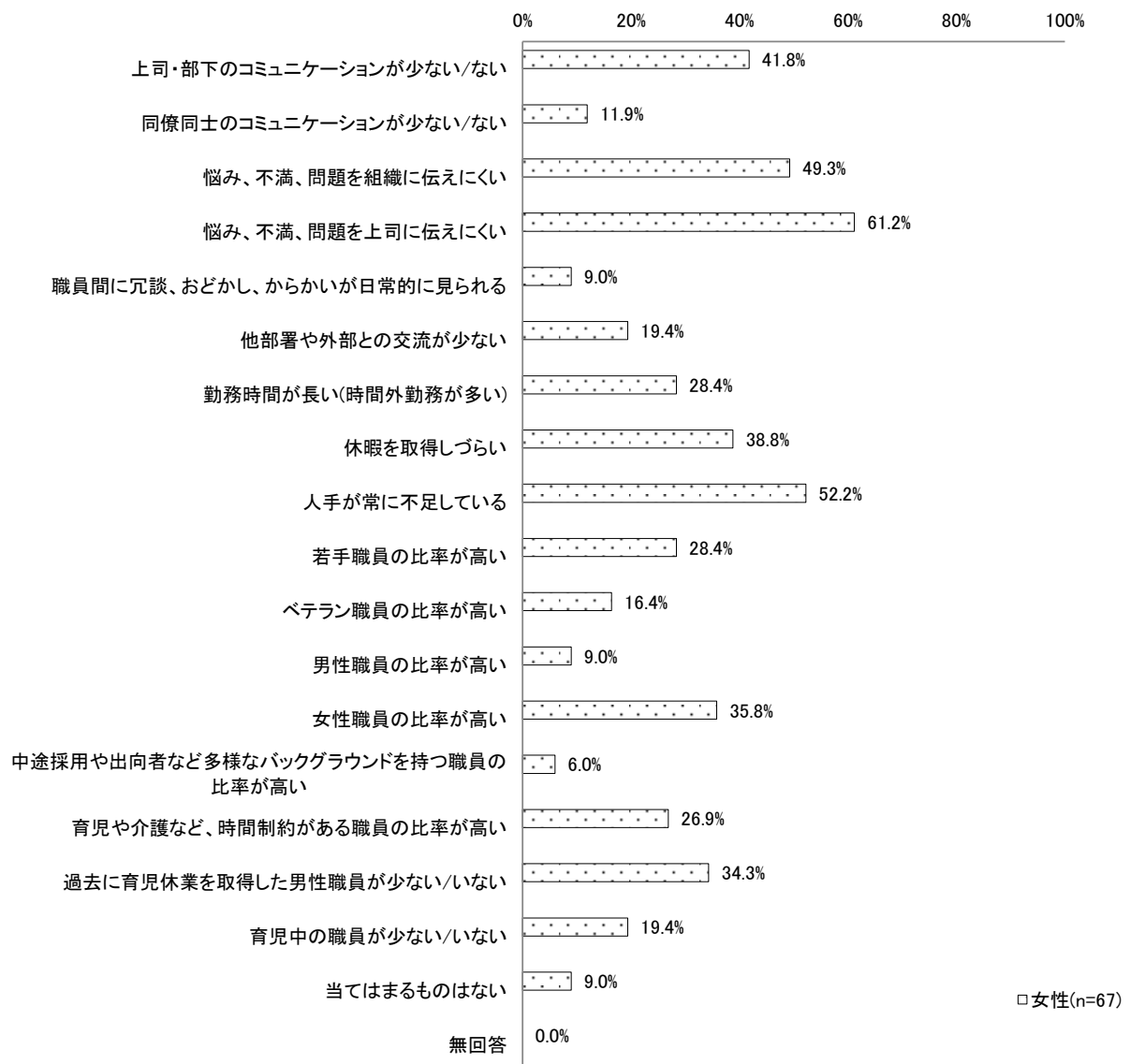
（２）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた当時の職場の特徴

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）



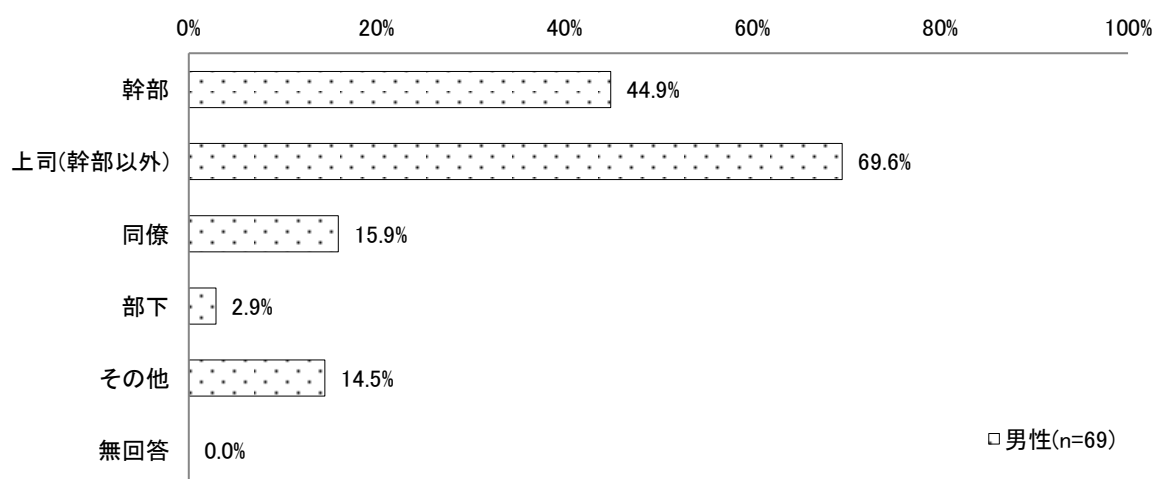
（３）回答者に妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者

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。

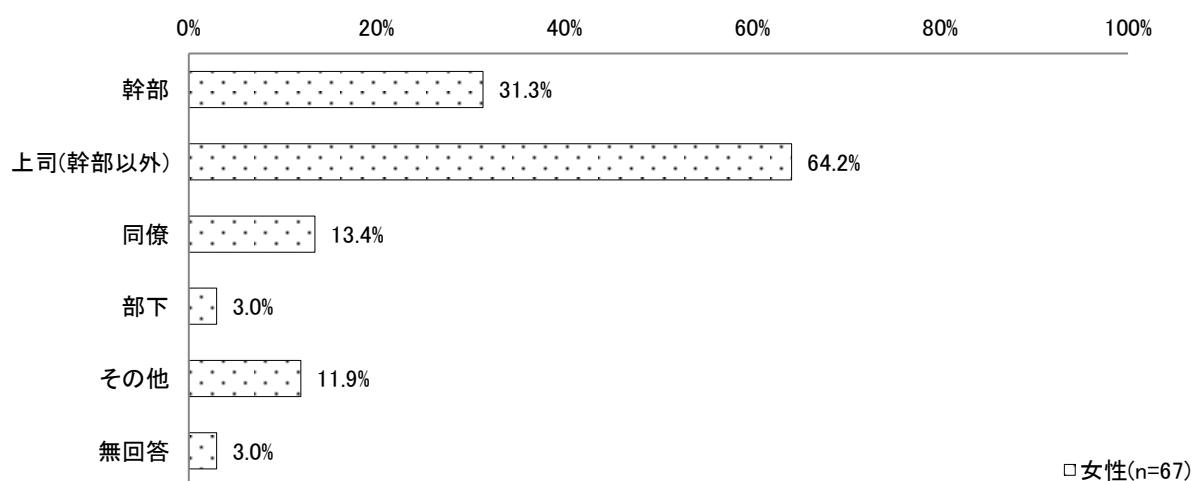
「女性」では、「上司（幹部以外）」が 64.2%でもっとも割合が高く、次いで「幹部」が 31.3%となっている。

※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）



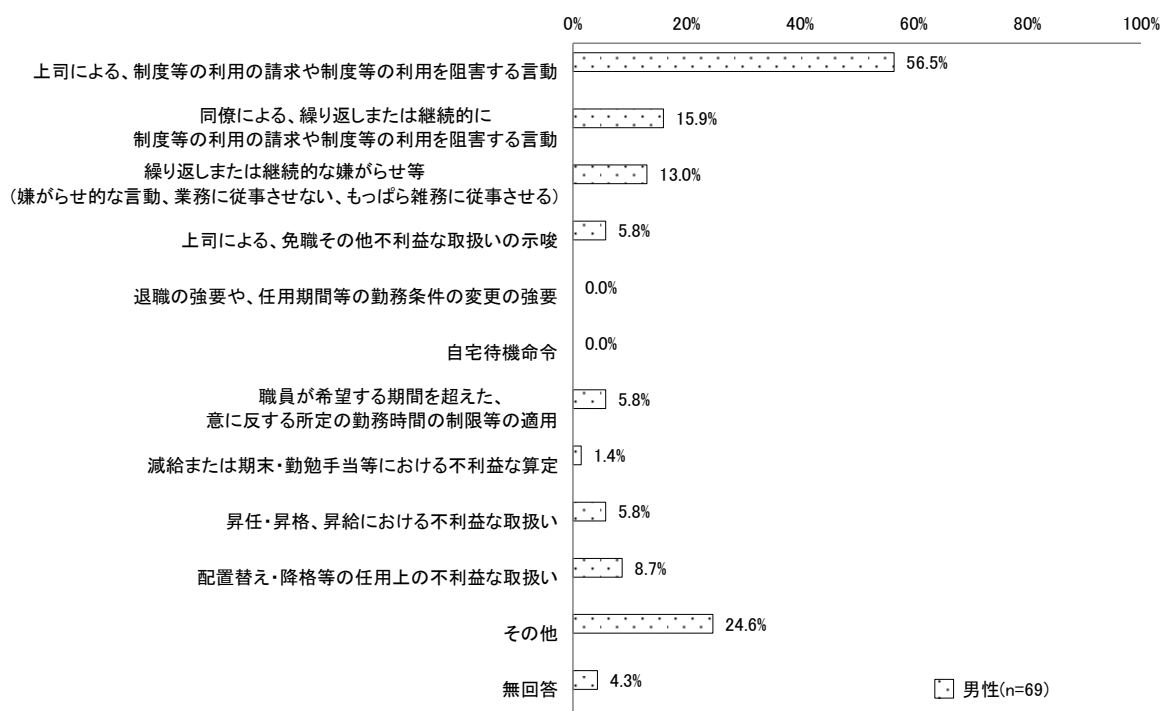
（４）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容

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。

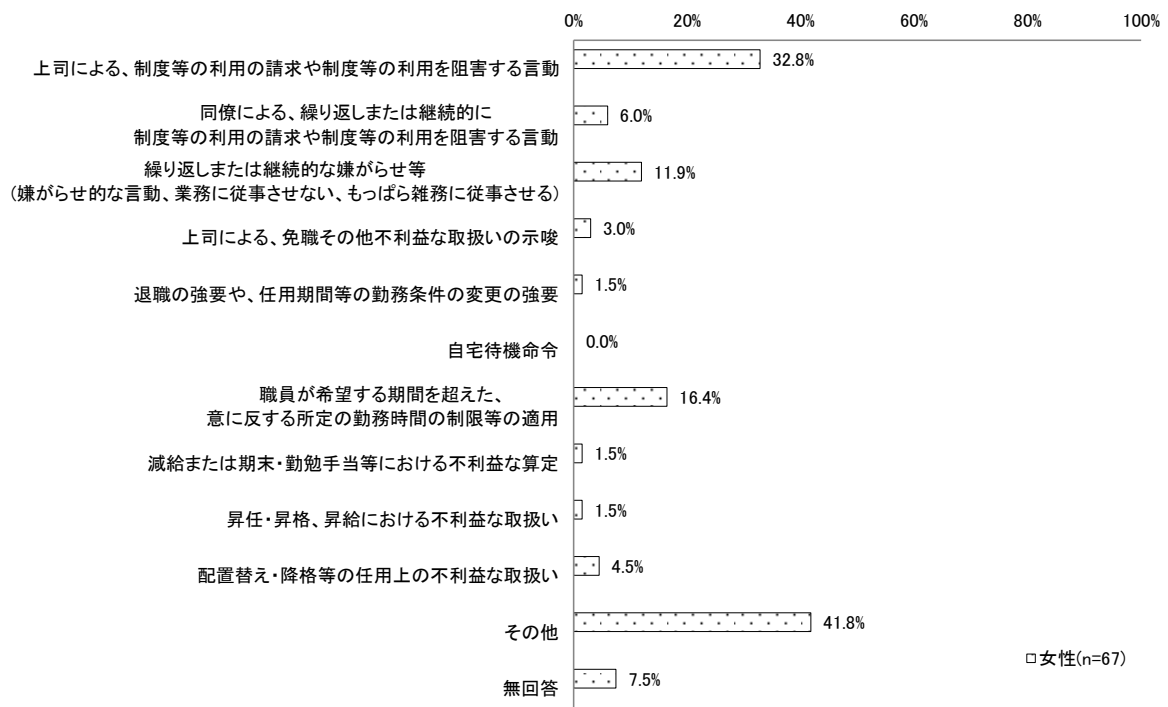
「女性」では、「上司による、制度等の利用の請求や制度等の利用を阻害する言動」が 32.8%、「職員が希望する期間を超えた、意に反する所定の勤務時間の制限等の適用」が 16.4%となっている。

※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）

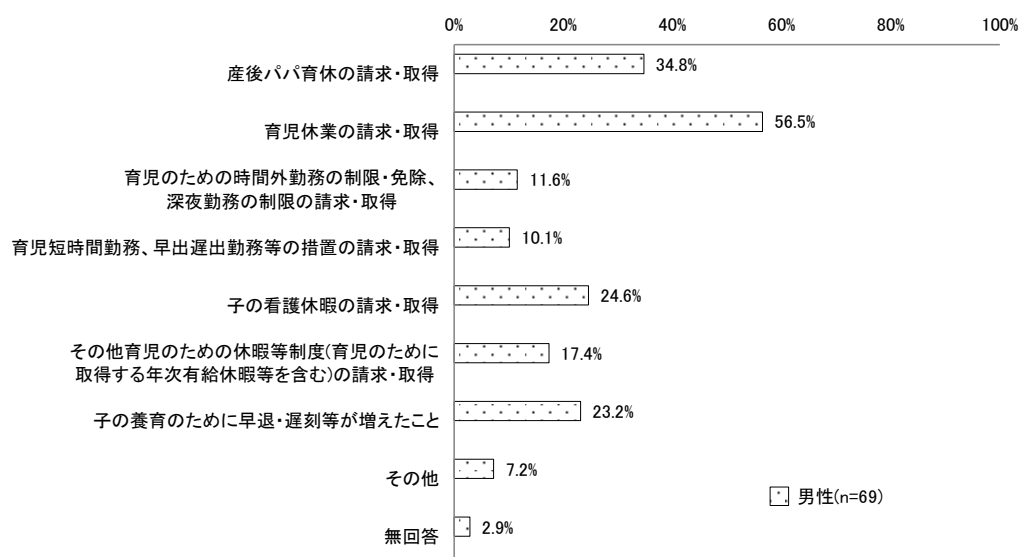


（５）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因

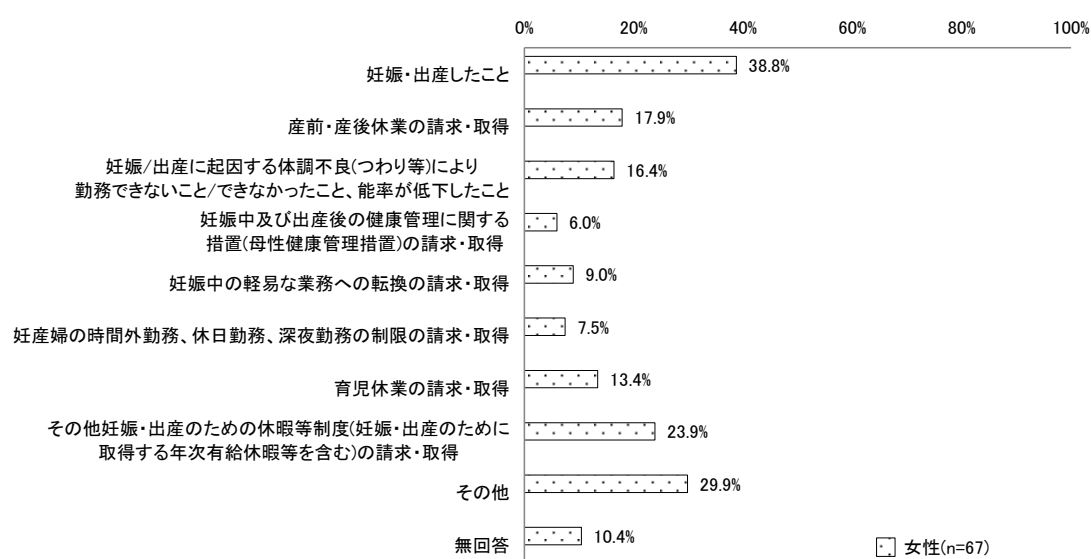
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた要因をみると、「男性」では、「育児休業の請求・取得」が 56.5%でもっとも割合が高く、次いで「産後パパ育休の請求・取得」が 34.8%となっている。「女性」では、「妊娠・出産したこと」が 38.8%でもっとも割合が高く、「その他妊娠・出産のための休暇等制度(妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む)の請求・取得」が 23.9%となっている。

※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）

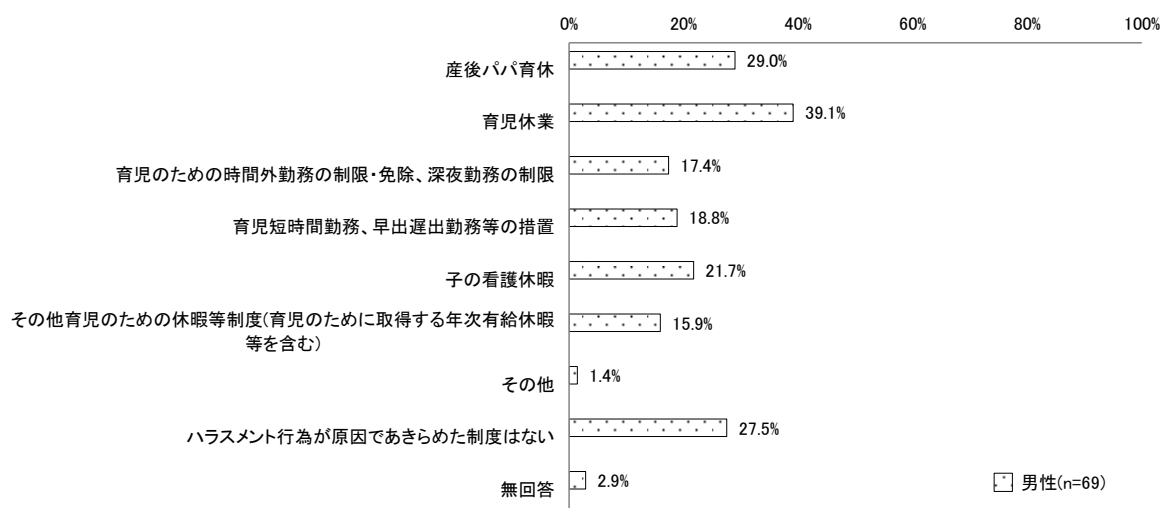


（６）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度

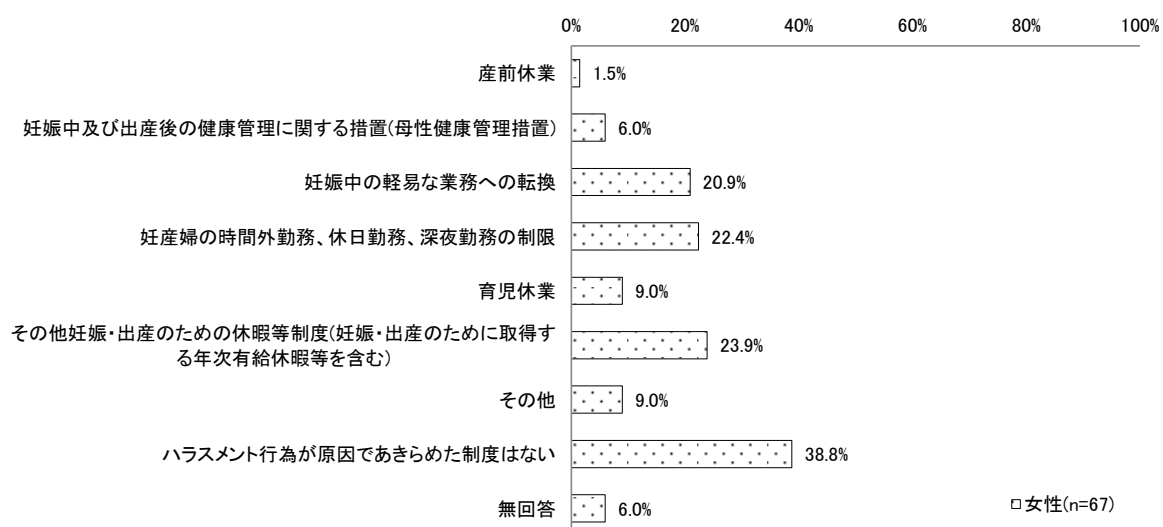
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度を見ると、「男性」では、「育児休業」が 39.1%でもっとも割合が高く、次いで「産後パパ育休」が 29.0%となっている。「女性」では、「ハラスメント行為が原因であきらめた制度はない」が 38.8%でもっとも割合が高く、次いで「その他妊娠・出産のための休暇等制度(妊娠・出産のために取得する年次有給休暇等を含む)」が 23.9%となっている。

※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）

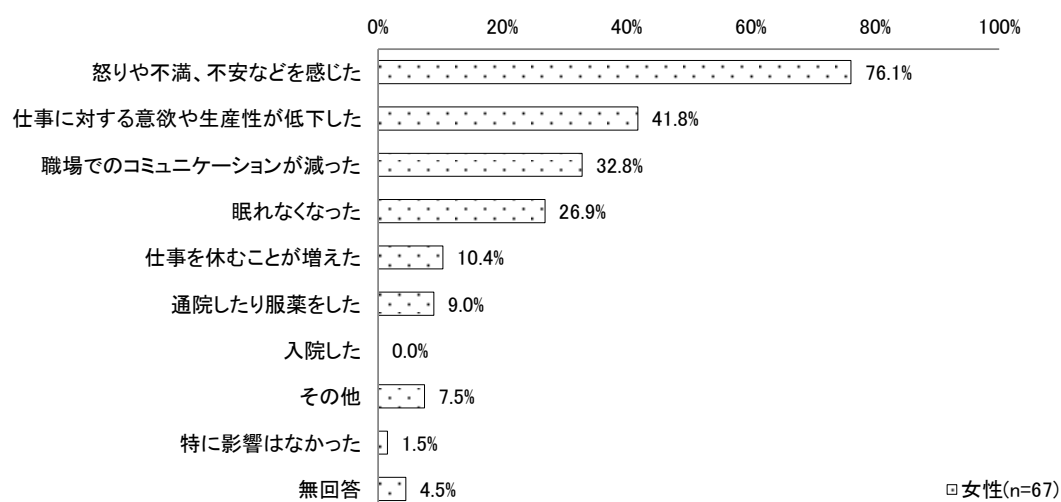


（７）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響

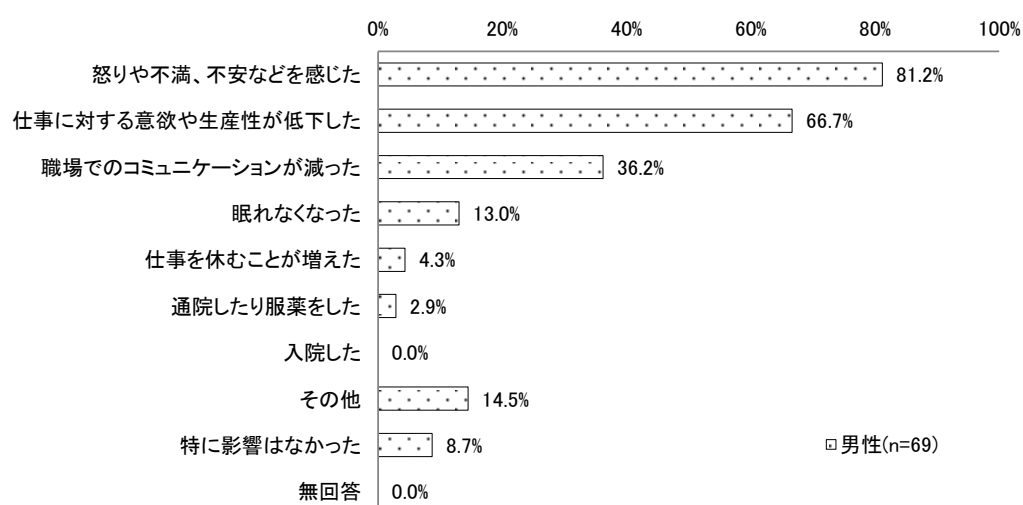
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響をみると、「男性」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が76.1%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が41.8%となっている。「女性」では、「怒りや不満、不安などを感じた」が81.2%でもっとも割合が高く、次いで「仕事に対する意欲や生産性が低下した」が66.7%となっている。

※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）



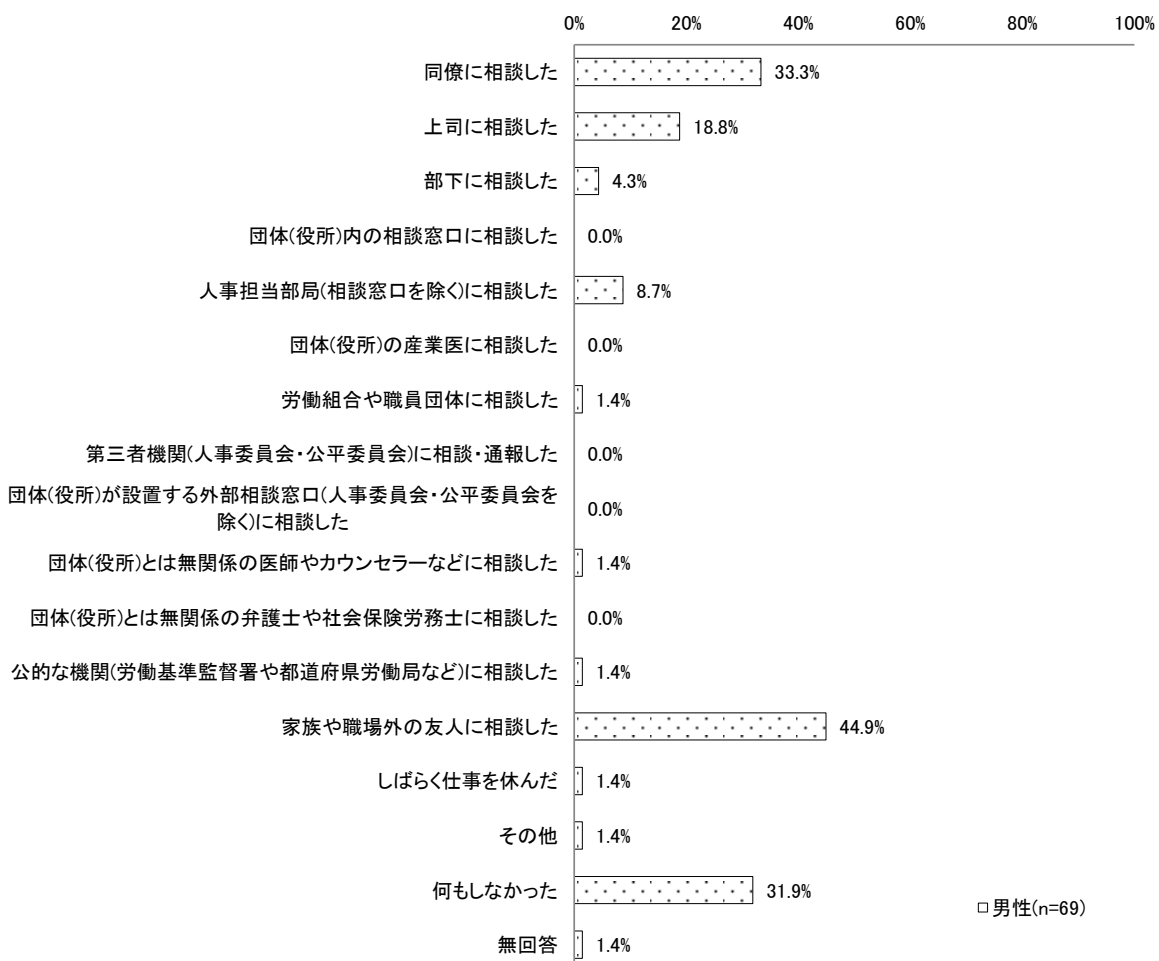
（８）妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた際の対応

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

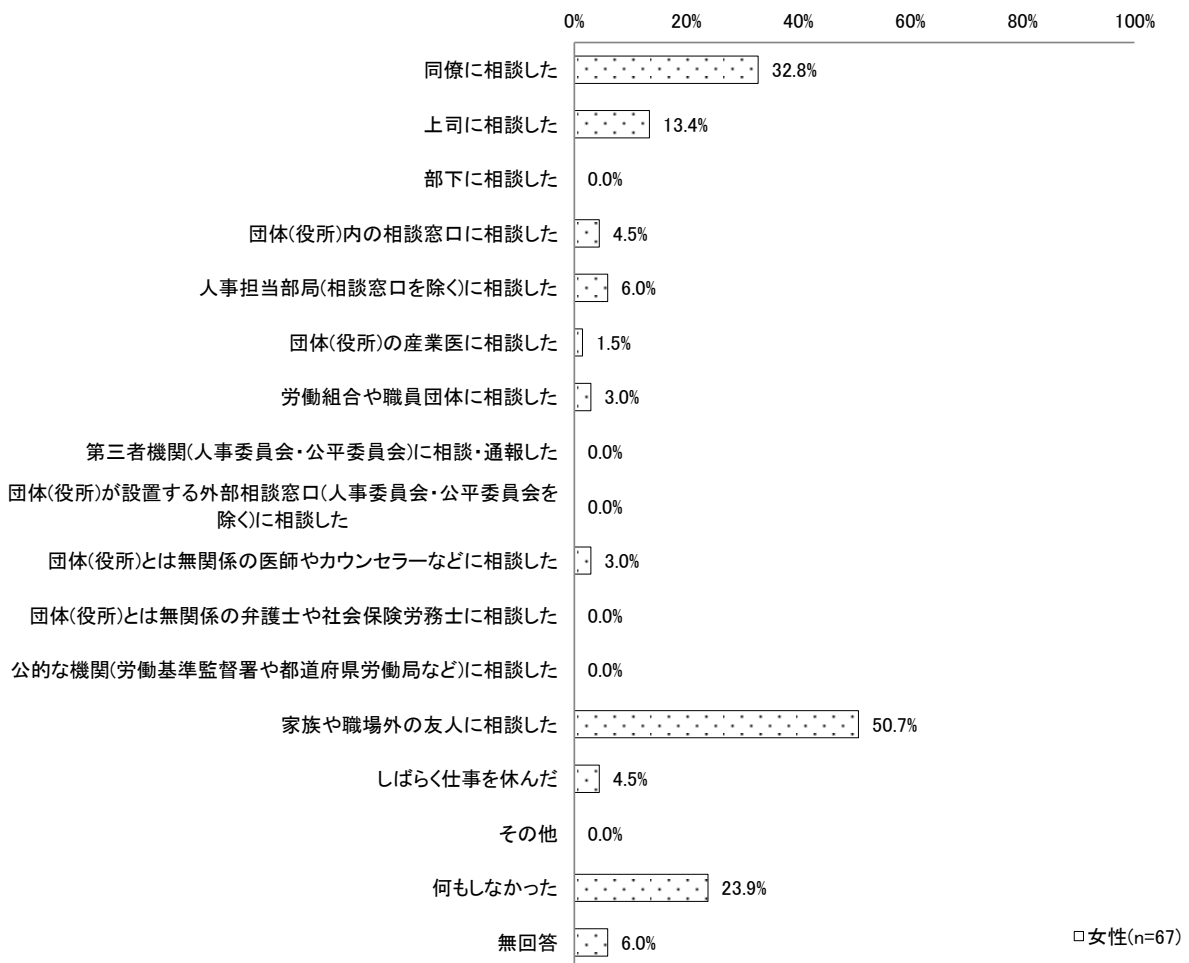
過去５年間のうちに妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある者について、ハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、どのような行動をしたかをみると、「男性」では、「家族や職場外の友人に相談した」が 44.9%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が 33.3%となっている。「女性」では、「家族や職場外の友人に相談した」が 50.7%でもっとも割合が高く、次いで「同僚に相談した」が 32.8%となっている。

※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いったから」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いったから」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いったから」が17.1%（n=70）。

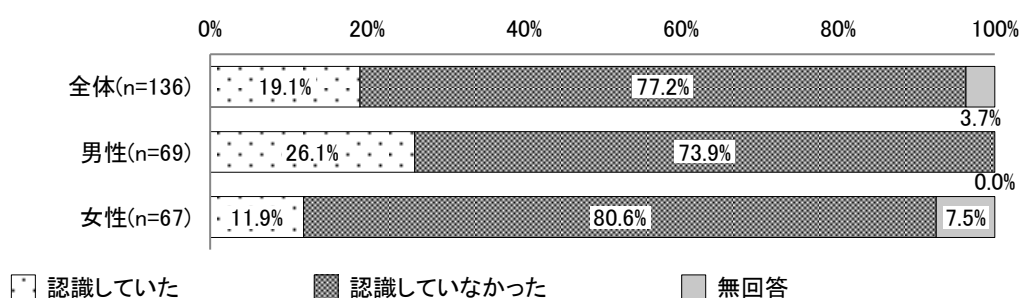
（9）職場による妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いへの対応

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。

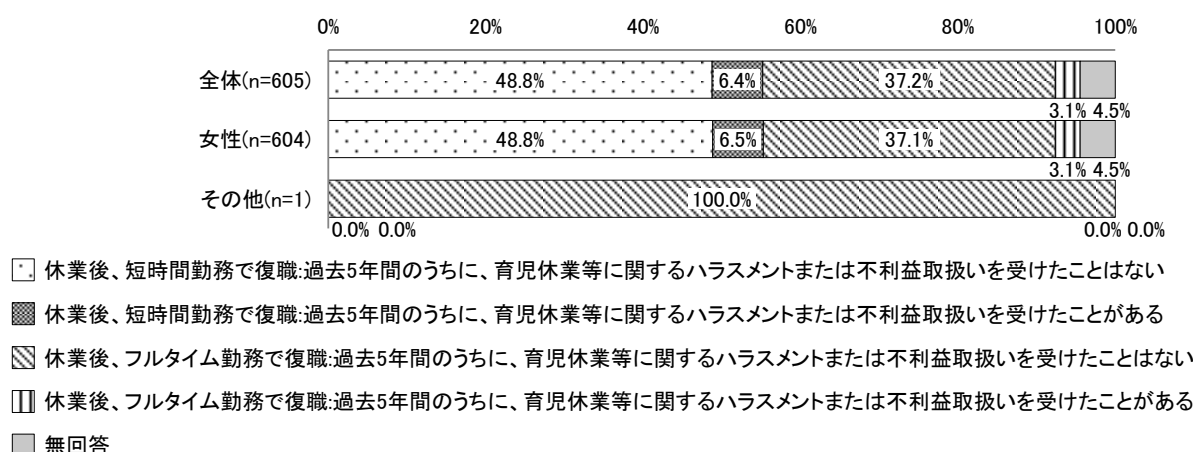
(1) 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）

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。

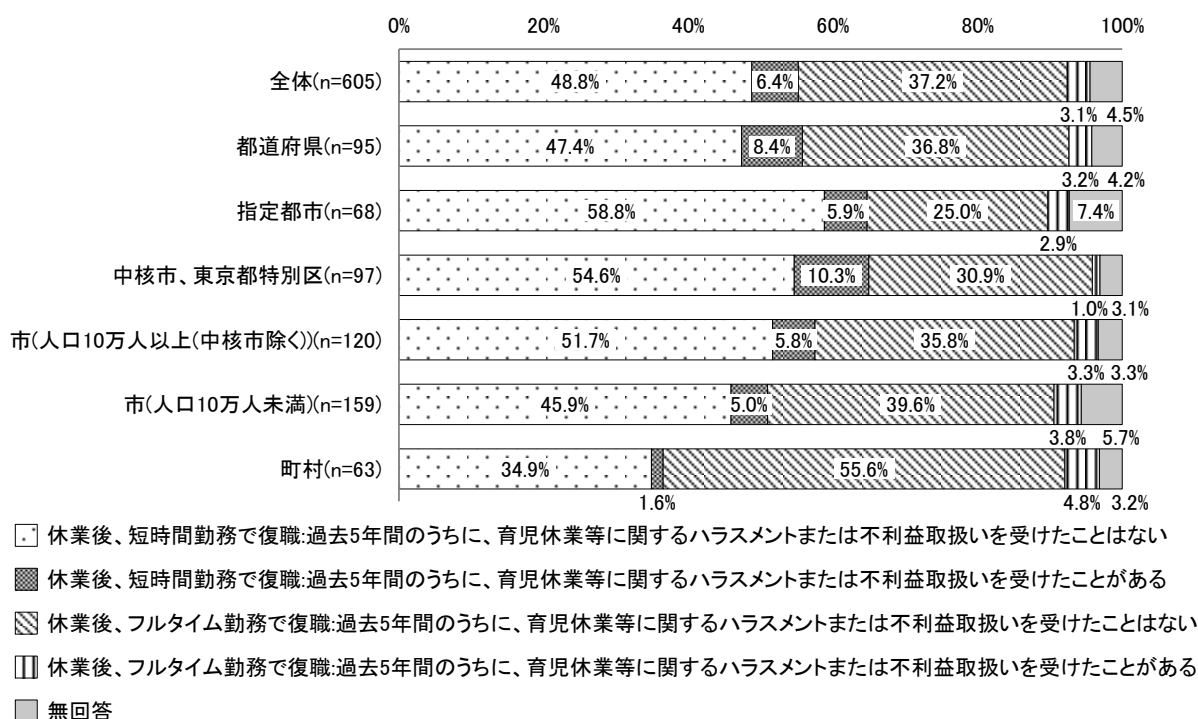
なお、性別を「その他」と回答した者は、育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがないと回答している。

※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）。

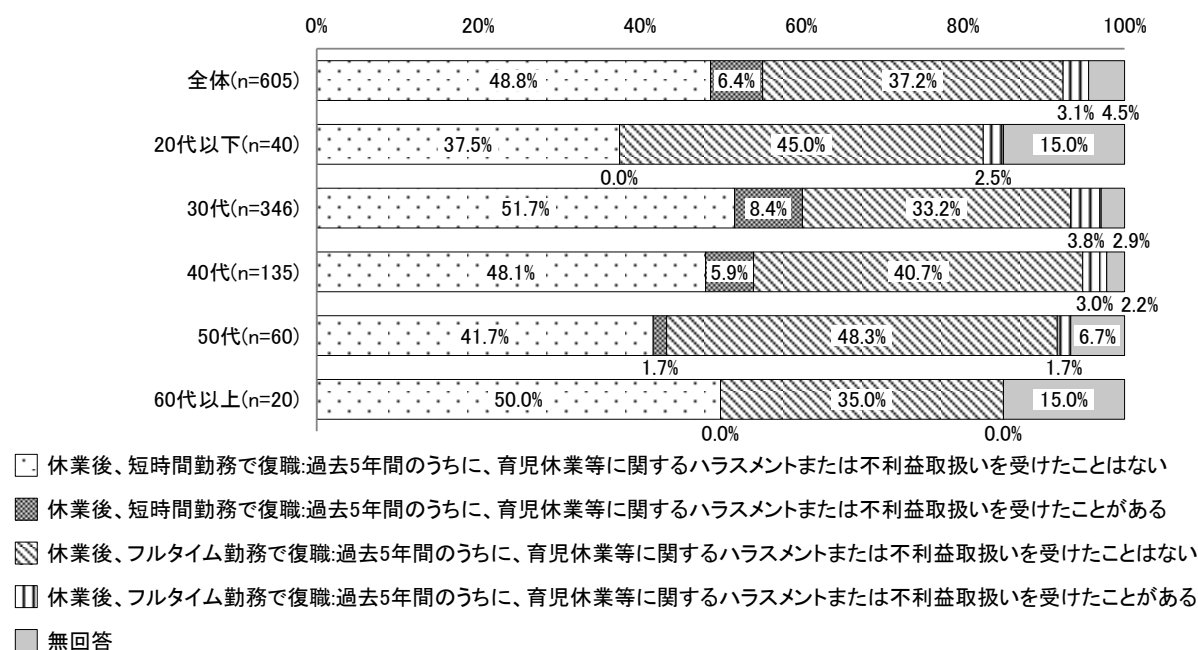
図表 174 性別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
（産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q72）



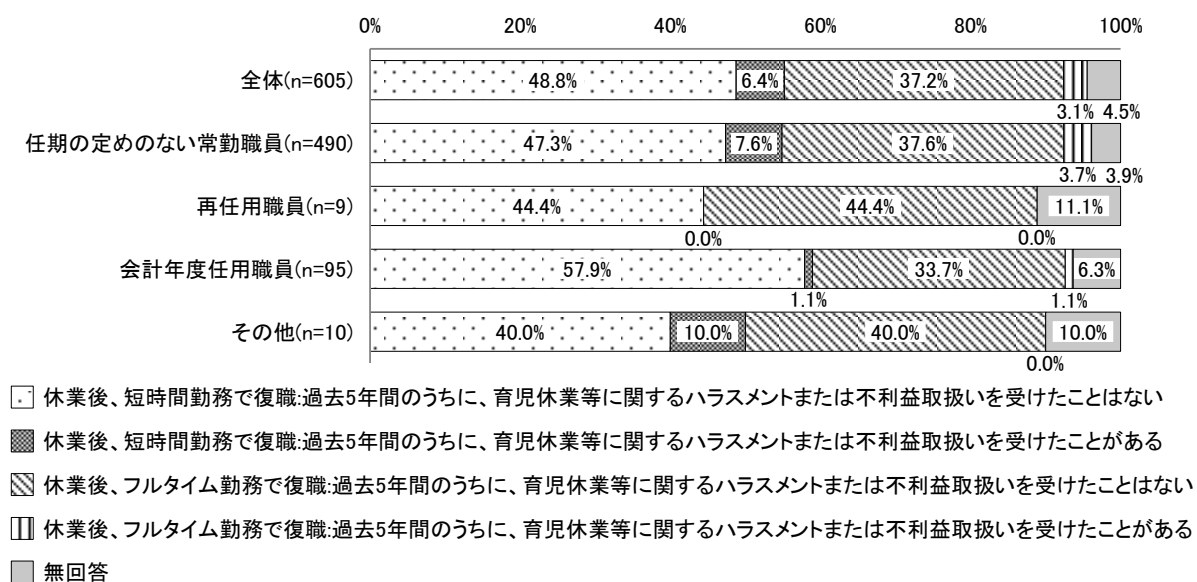
図表 175 団体区分別 現在の団体で、産前産後休業や育児休業等から復職後、
育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか
(産前産後休業や育児休業等から復職後、育児休業等に関するハラスメントまたは
不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無)：単数回答 (Q72)



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)



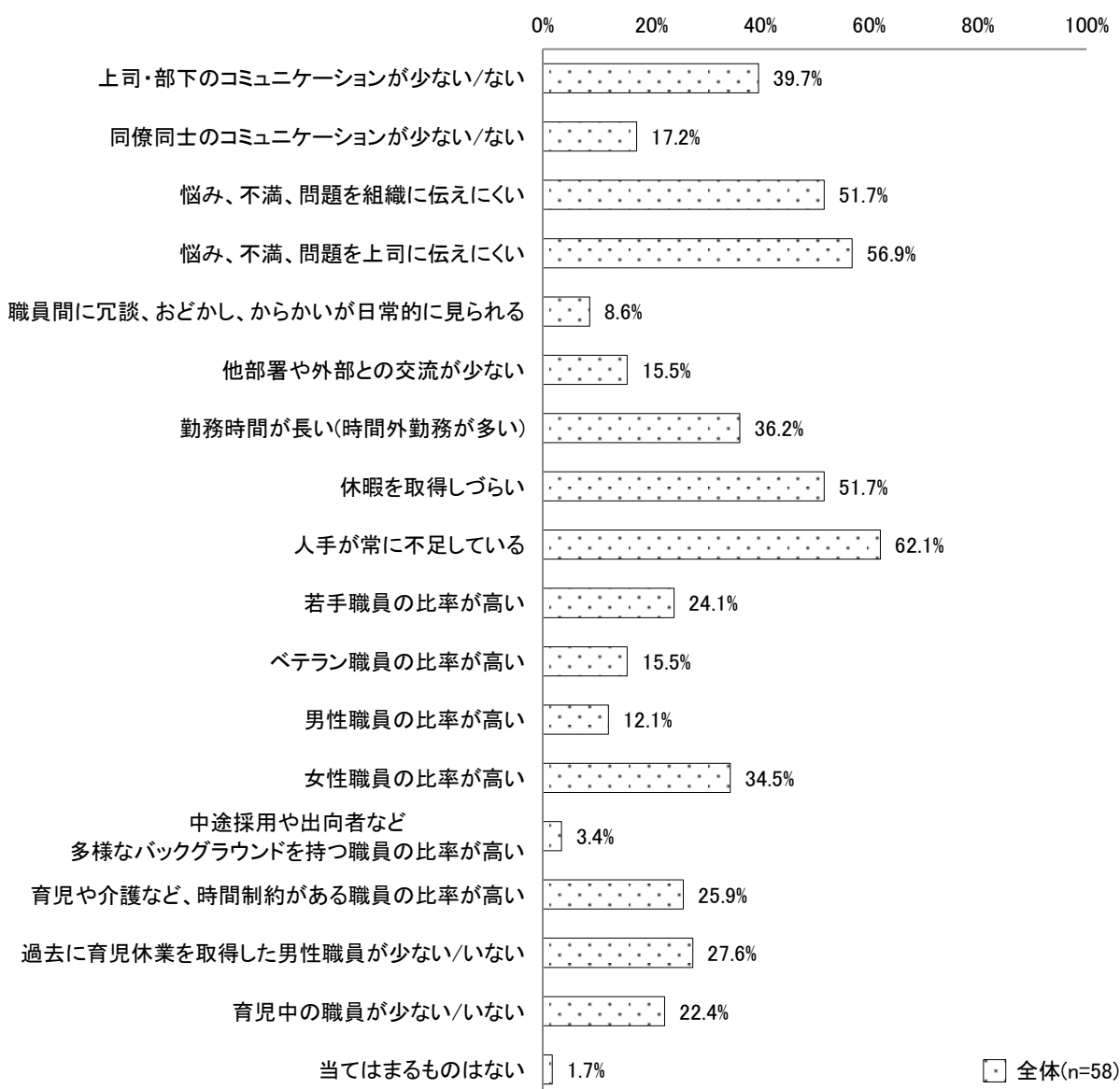
以降は、「女性」と回答した者についての結果である。

（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）

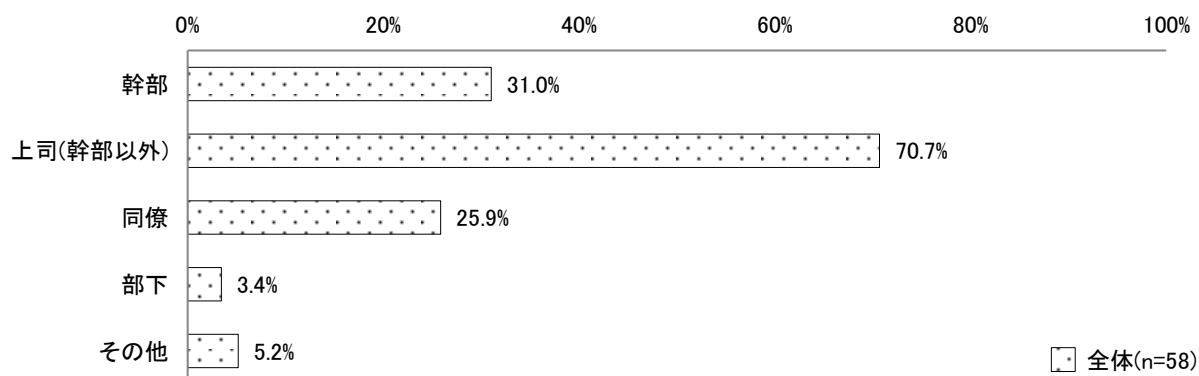


（３）回答者に育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを行った者

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）

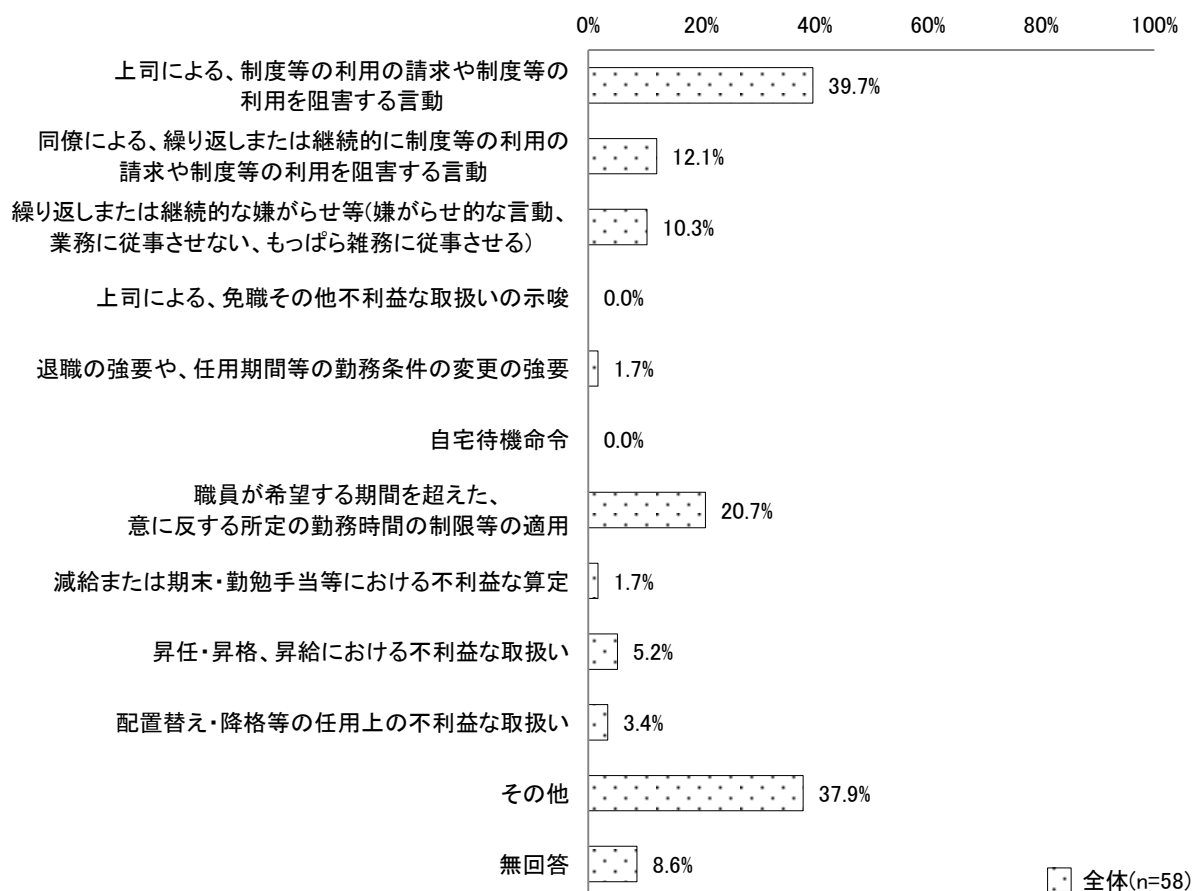


（４）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの内容

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）

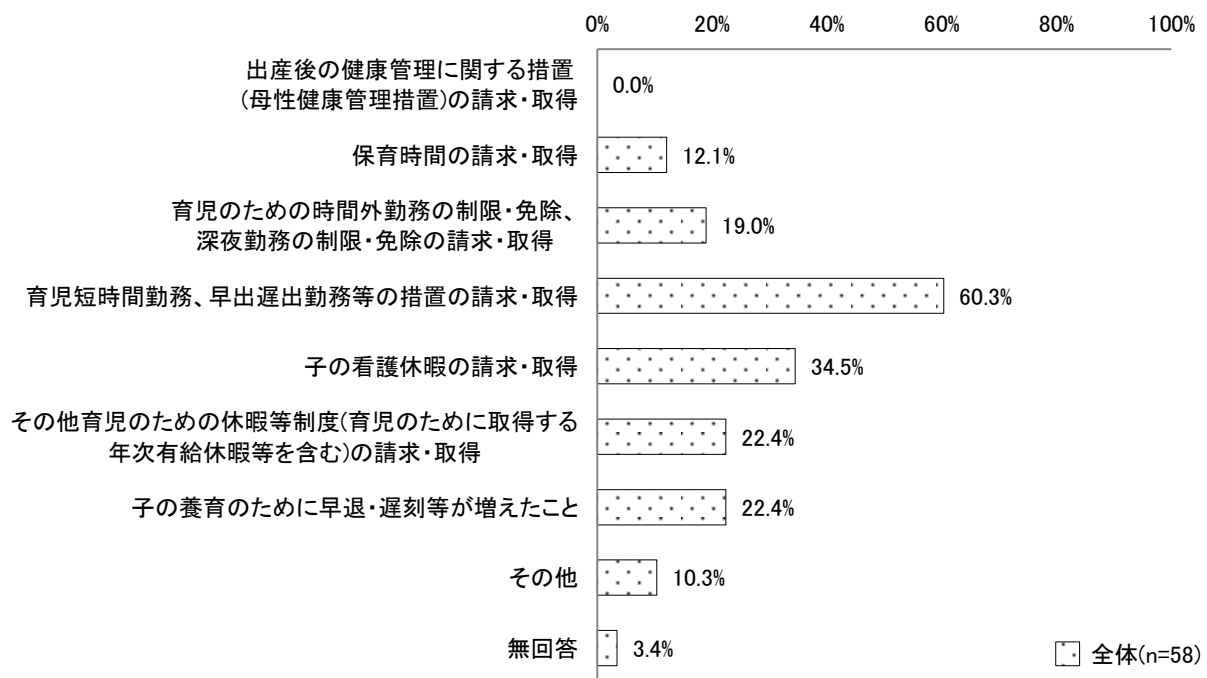


（５）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受ける要因

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）

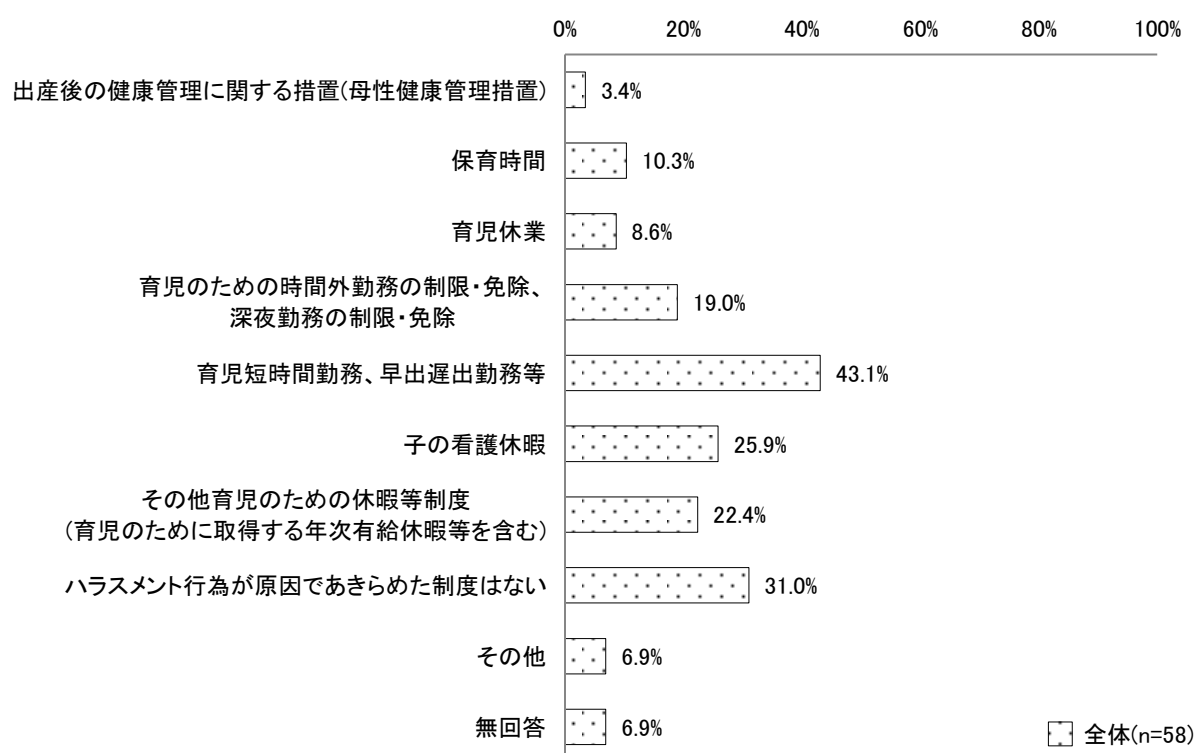


（６）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けて、利用をあきらめた制度

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）

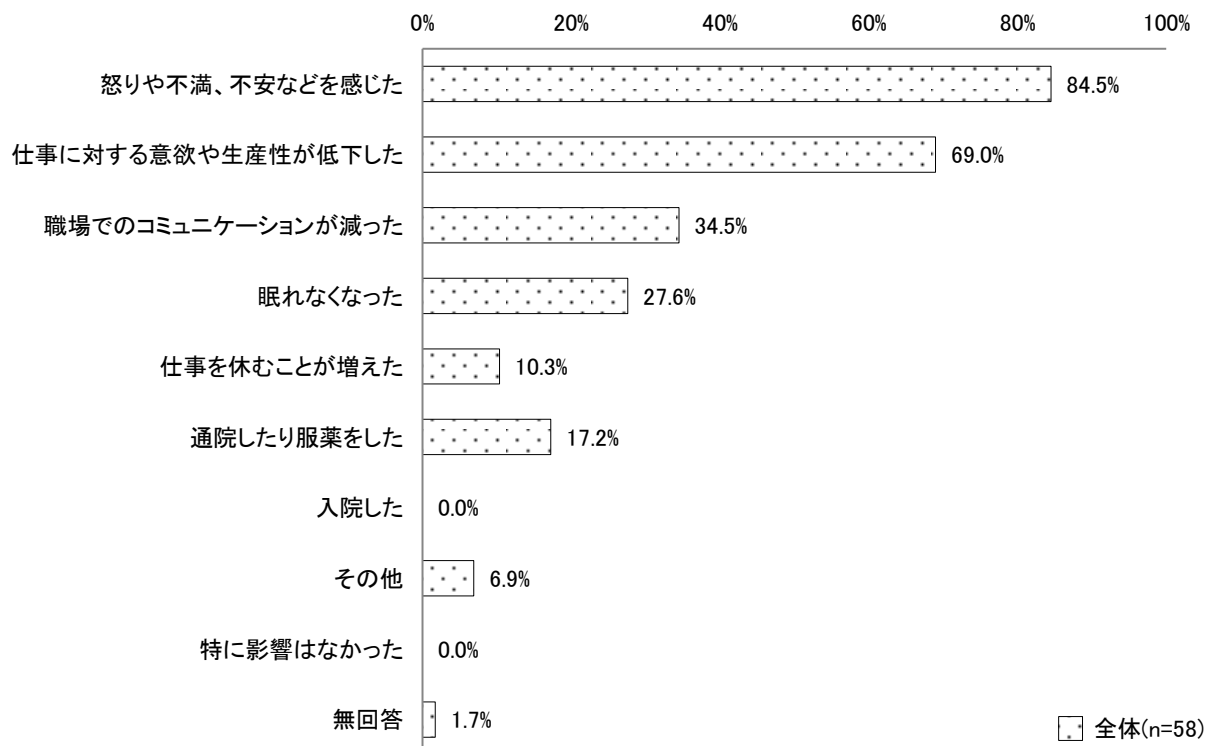


（７）育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことによる、心身への影響

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）



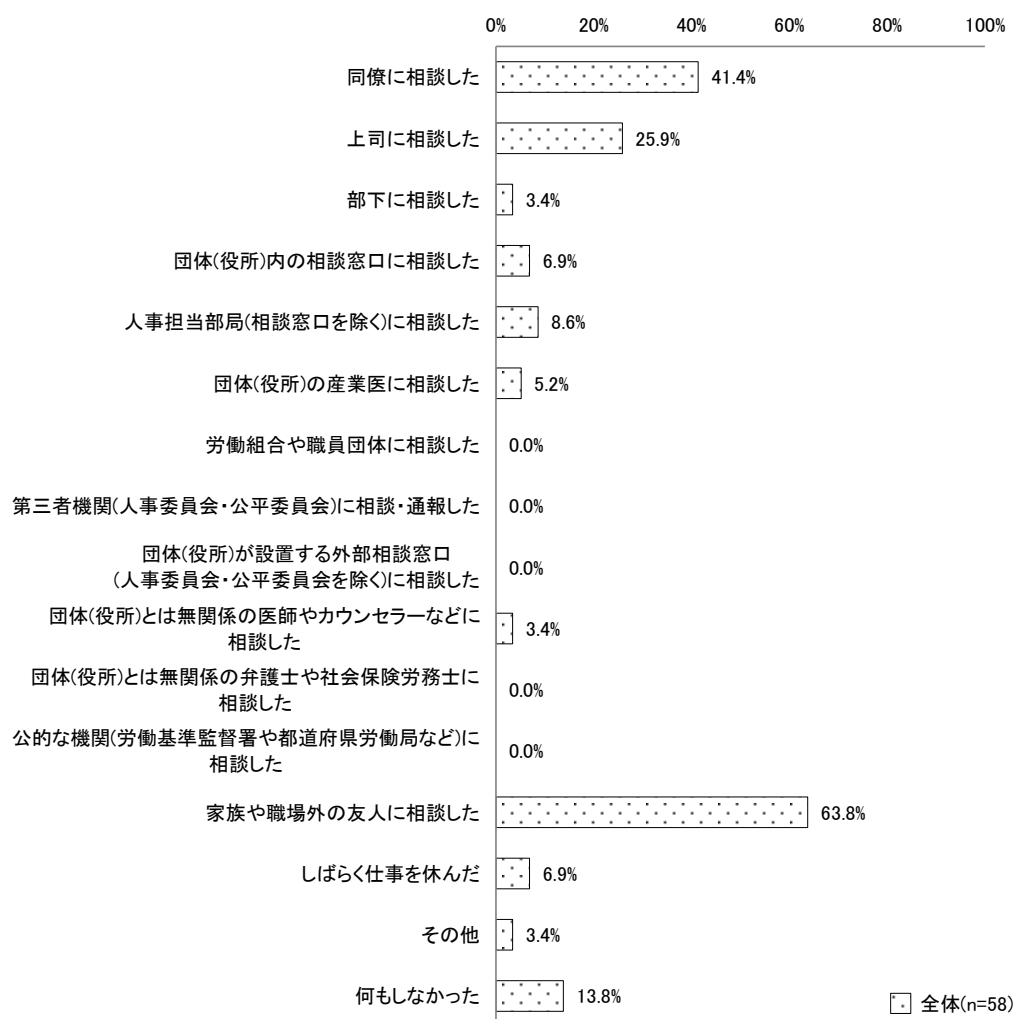
(8) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた際の対応

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。

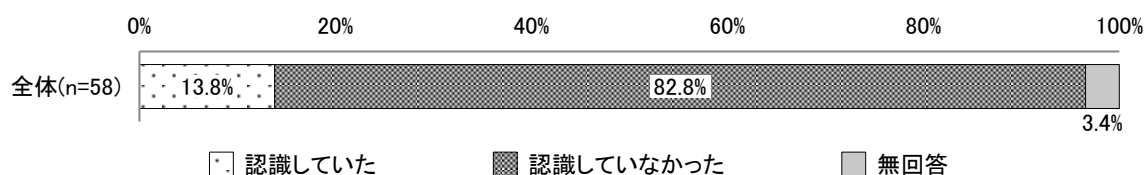
(9) 職場による妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いへの対応

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。

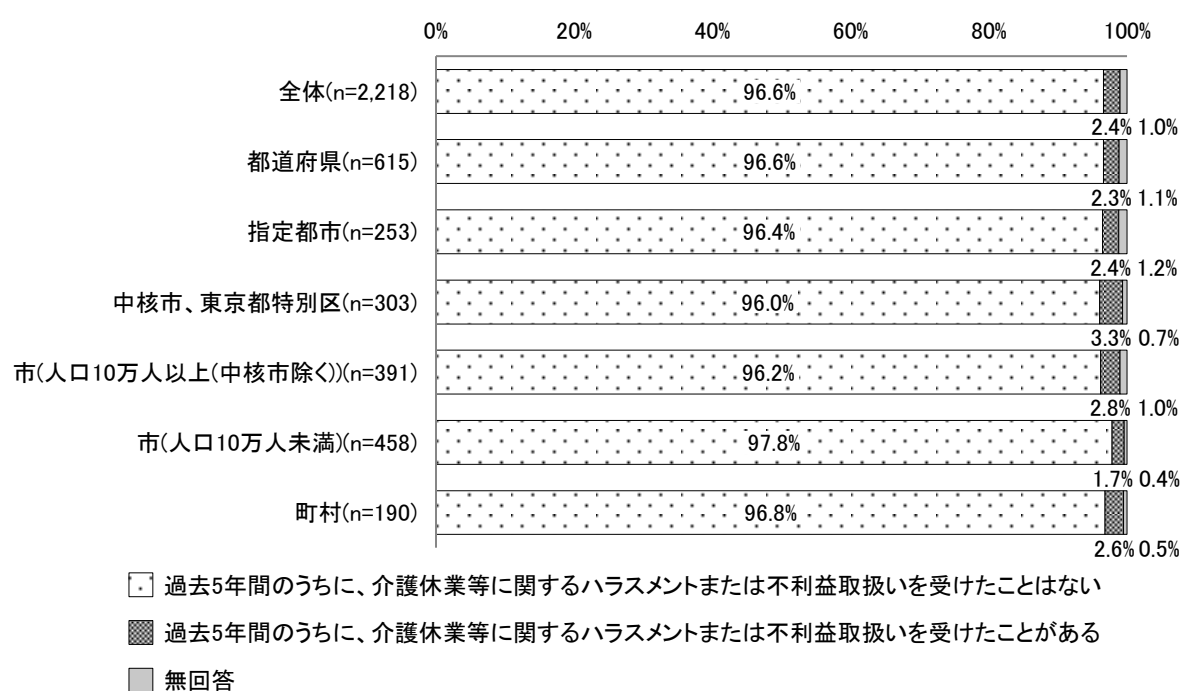
¹² 同上。

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

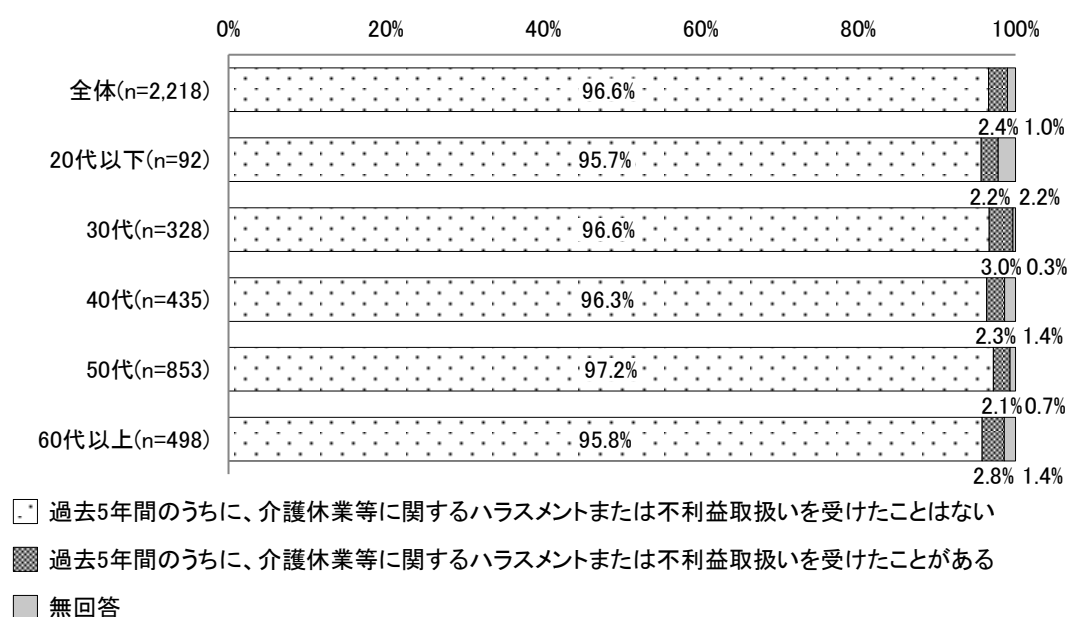
(1) 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）

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。

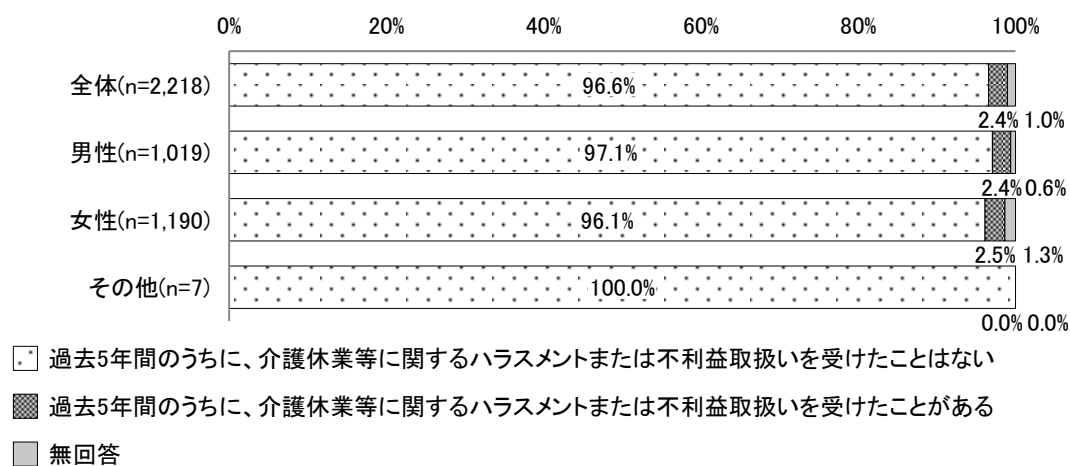
図表 186 団体区分別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



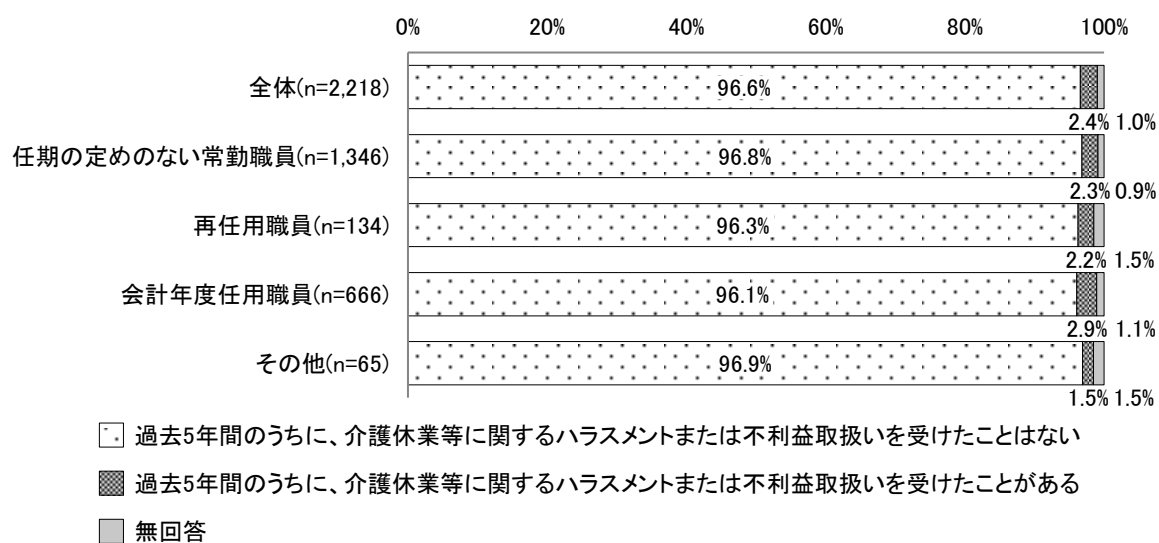
図表 187 年代別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



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）



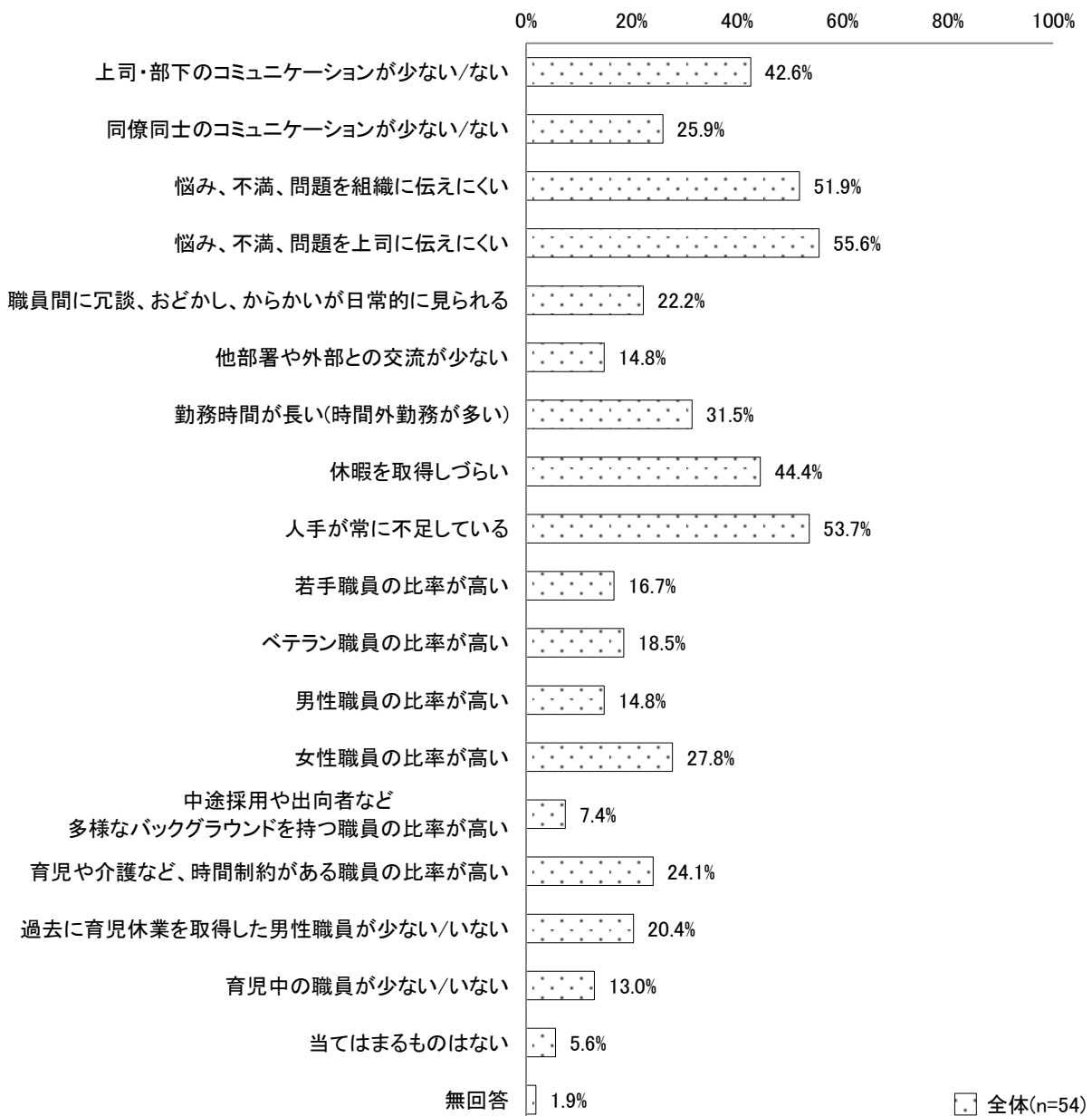
図表 189 任用形態別 現在の団体で、介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがあるか（介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたと感じた経験の有無）：単数回答（Q85）



（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。

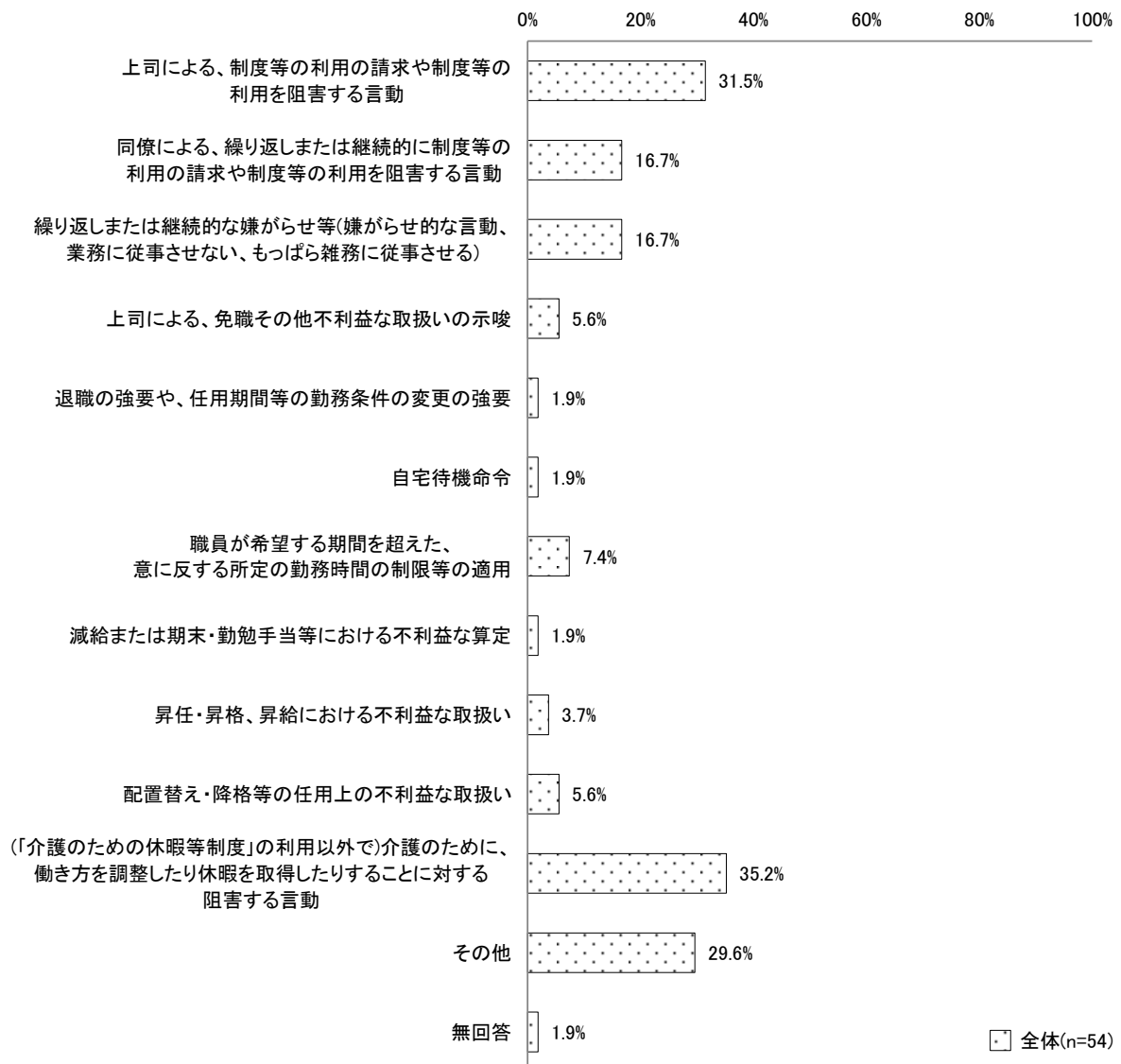
図表 190 介護休業等に関するハラスメント及び不利益取扱いを受けた
当時の職場の特徴：複数回答（Q86）



（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）



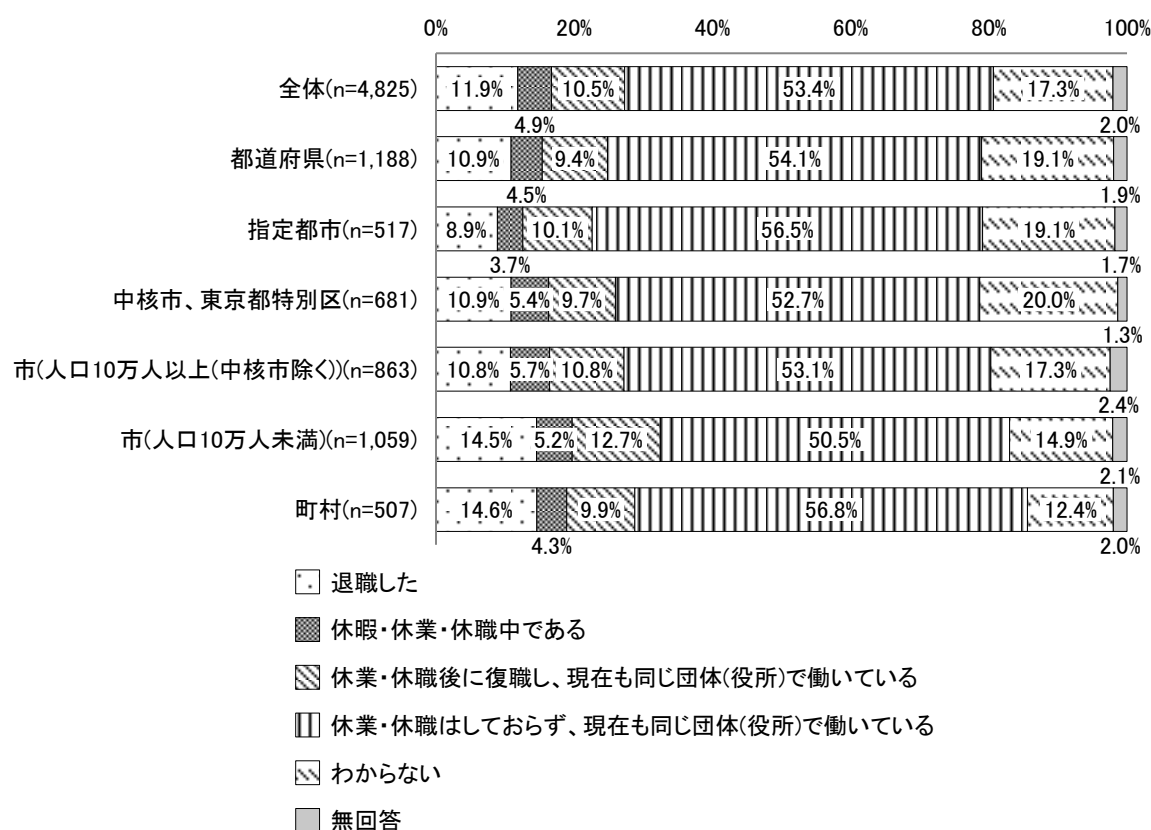
2-8. その他の状況について

(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。

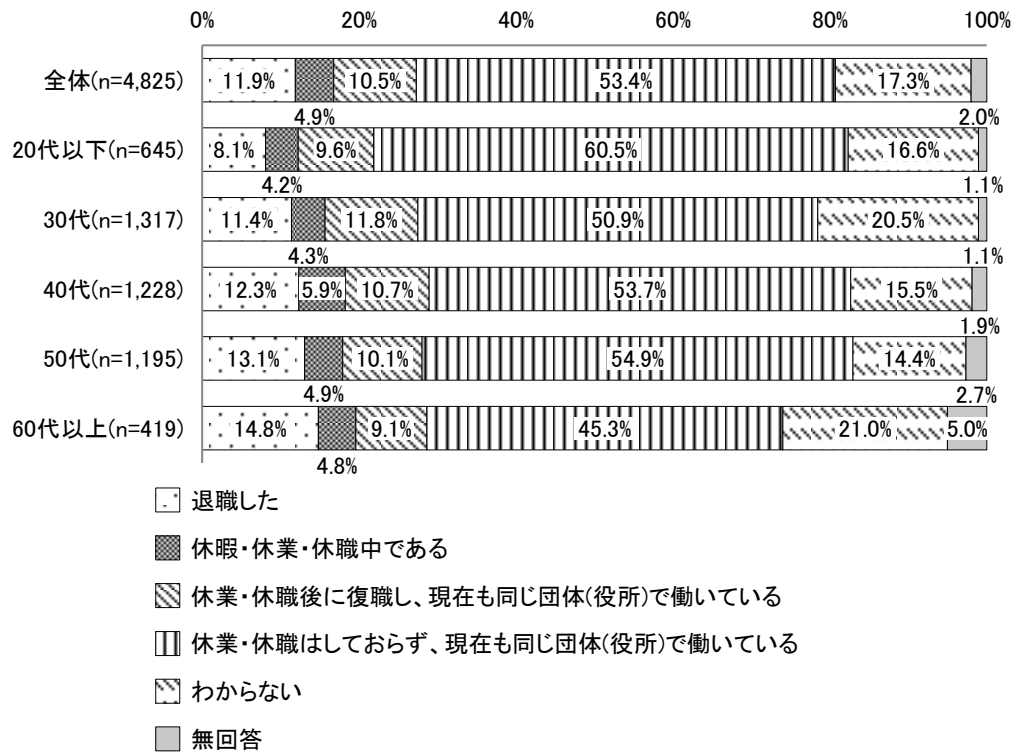
図表 192 団体区分別

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）



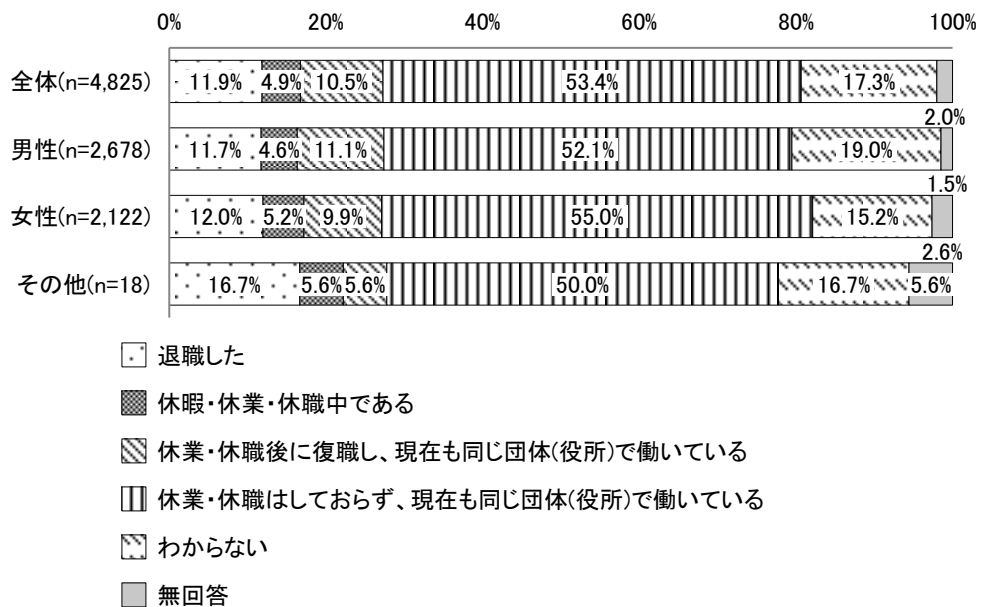
図表 193 年代別

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）



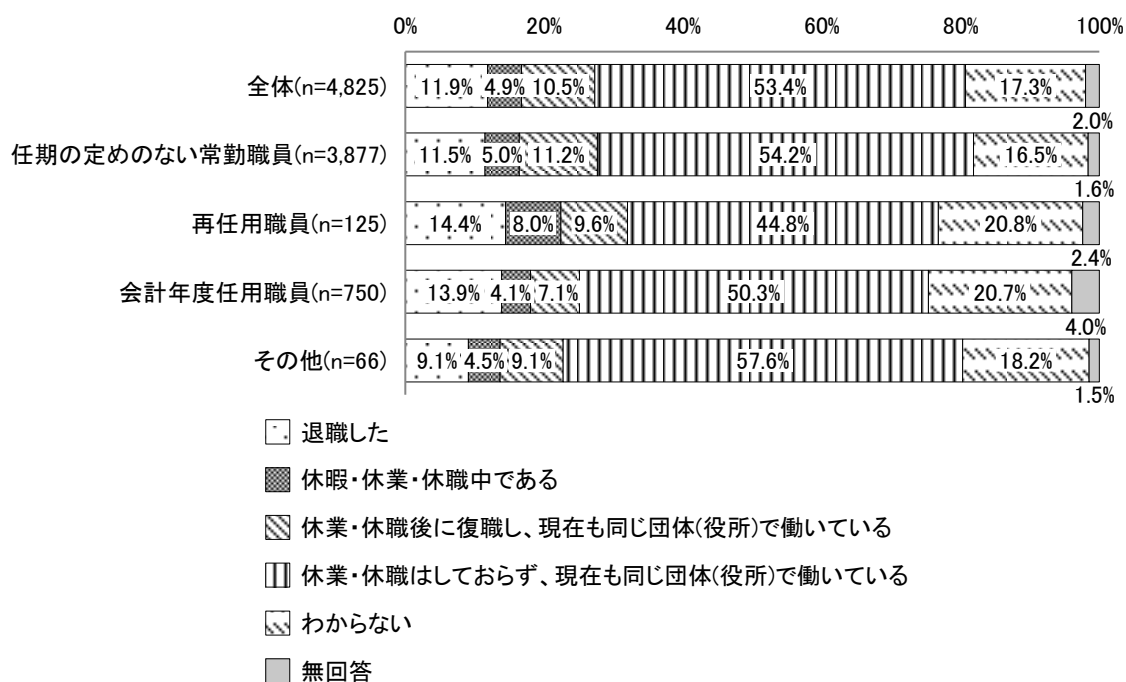
図表 194 性別

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）

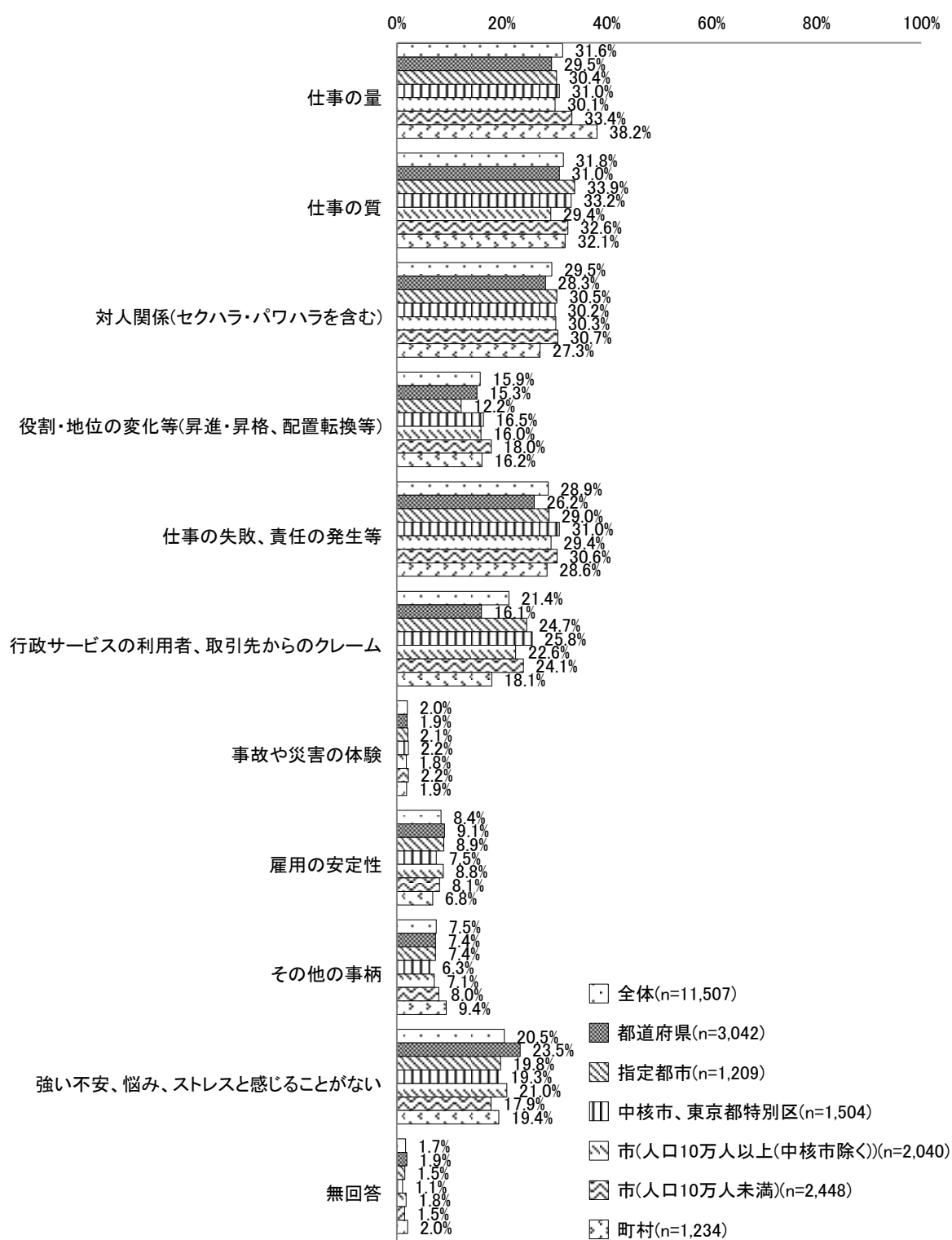


（２）仕事や職業生活において、強い不安、悩み、ストレスと感ずること

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。

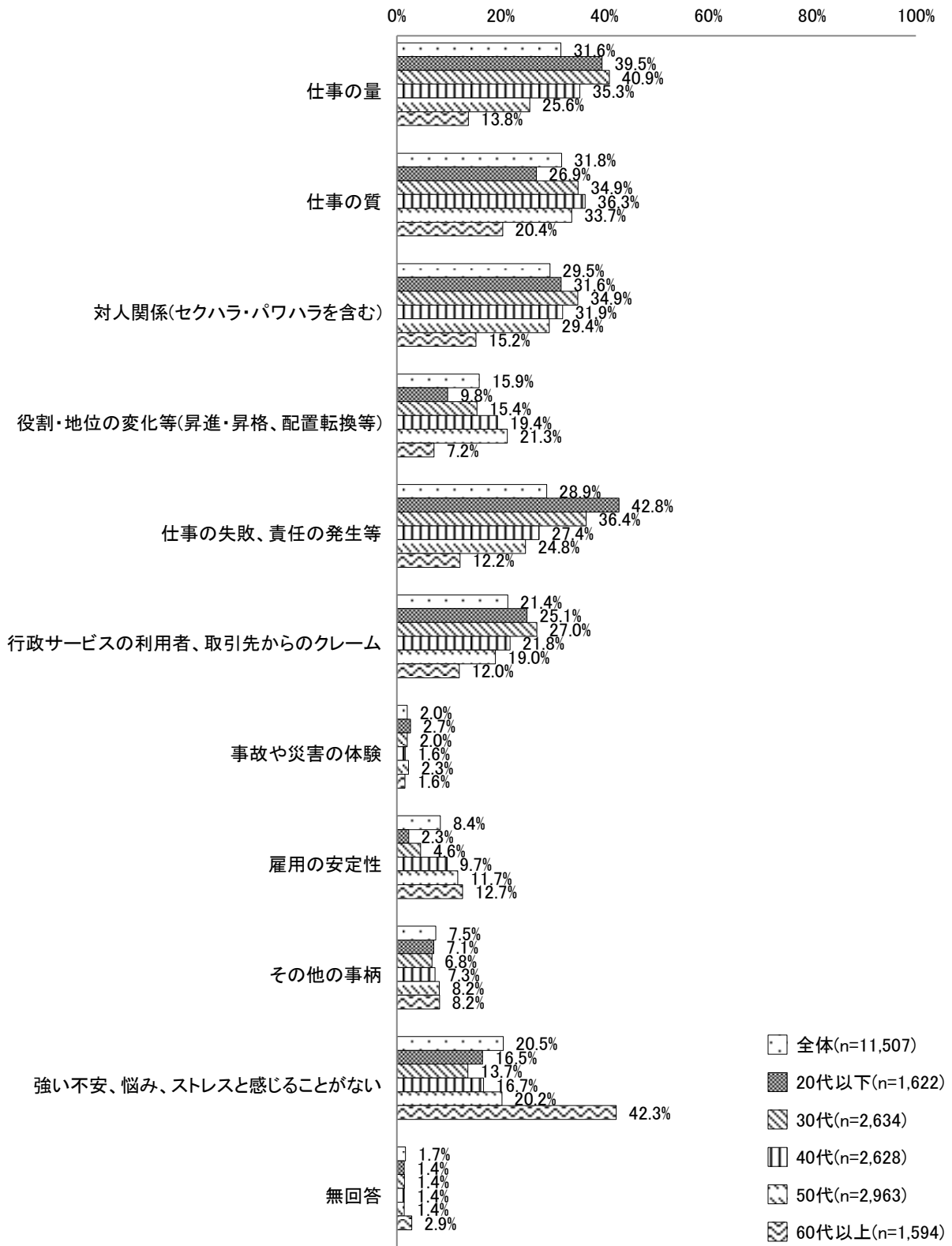
図表 196 団体区分別

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）



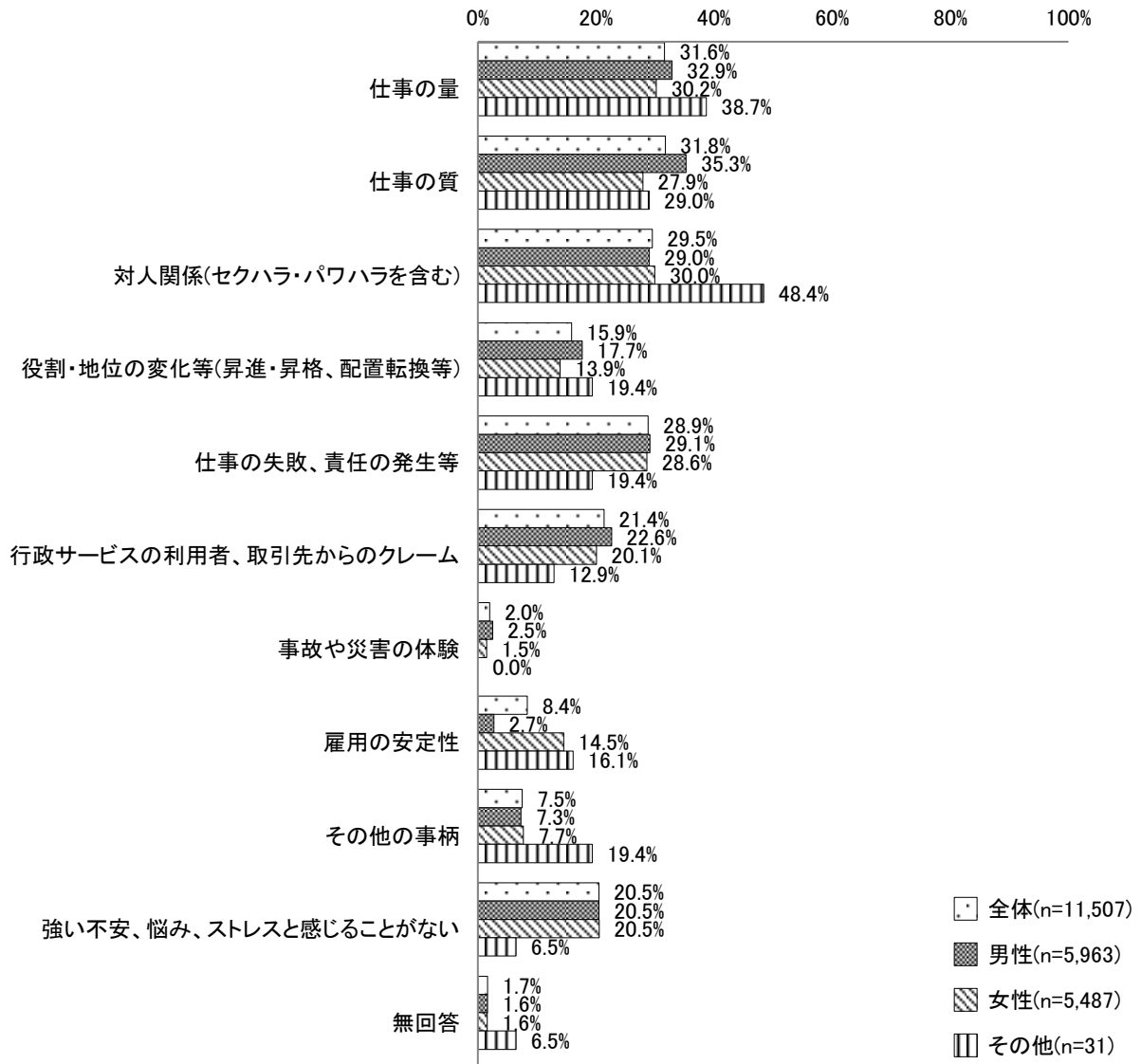
図表 197 年代別

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）



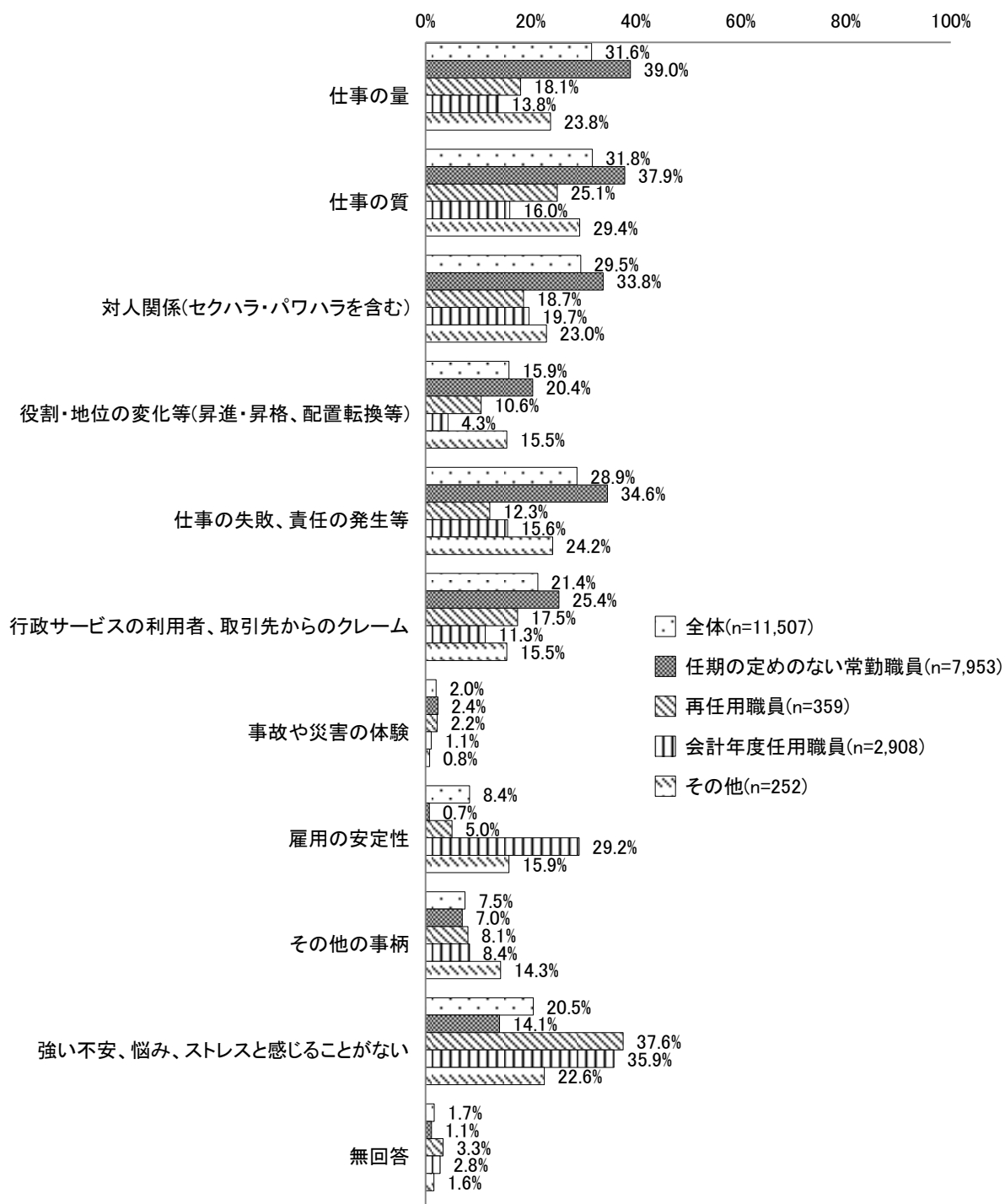
図表 198 性別

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）



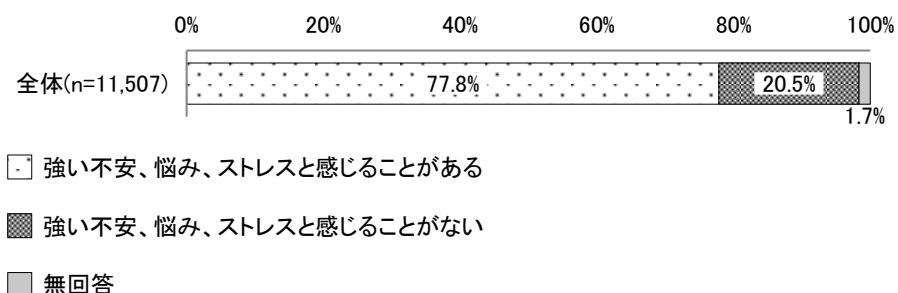
図表 199 任用形態別

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）

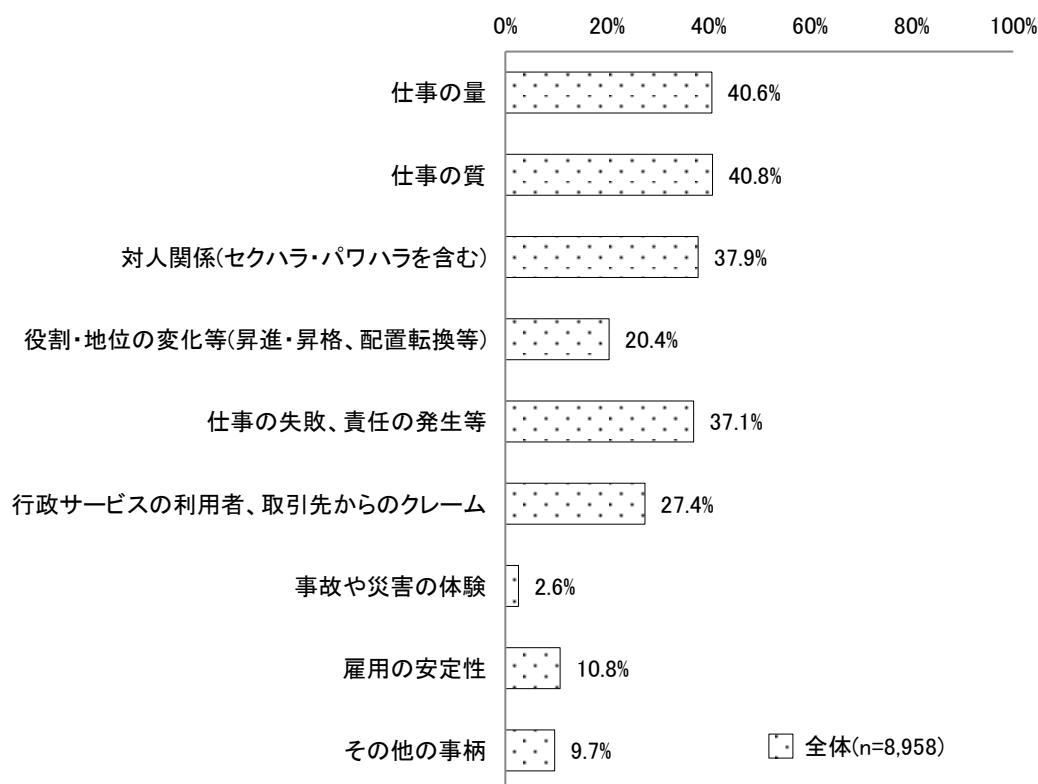


なお、「強い不安、悩み、ストレスと感ずること」がある者¹³は77.8%であった。また、「強い不安、悩み、ストレスと感ずること」がある者について、その内容（3つまで）をみると、「仕事の質」（40.8%）「仕事の量」（40.6%）「対人関係（セクハラ・パワハラを含む）」（37.9%）などの割合が高くなっている。

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）

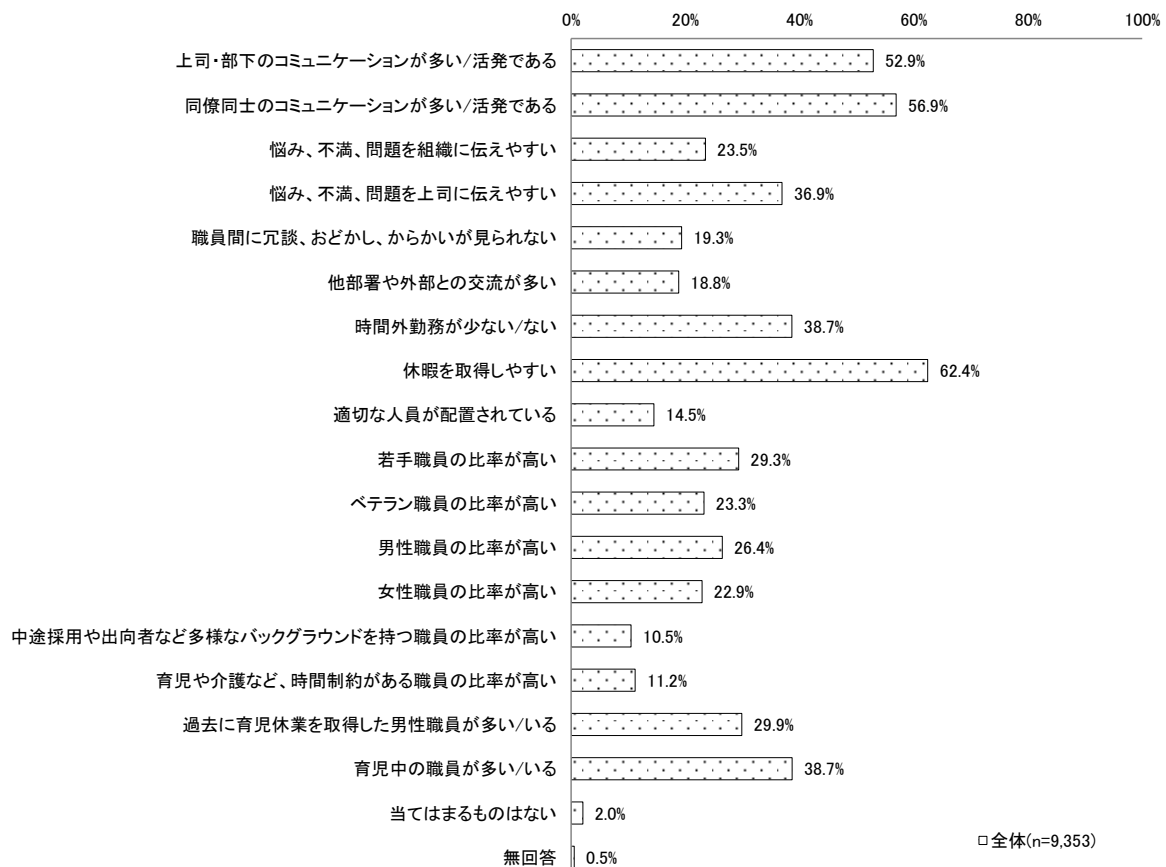


¹³ Q89 で、「仕事の量」から「その他の事柄」のうち、いずれかを選択した者を「強い不安、悩み、ストレスと感ずることがある」とした。

（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

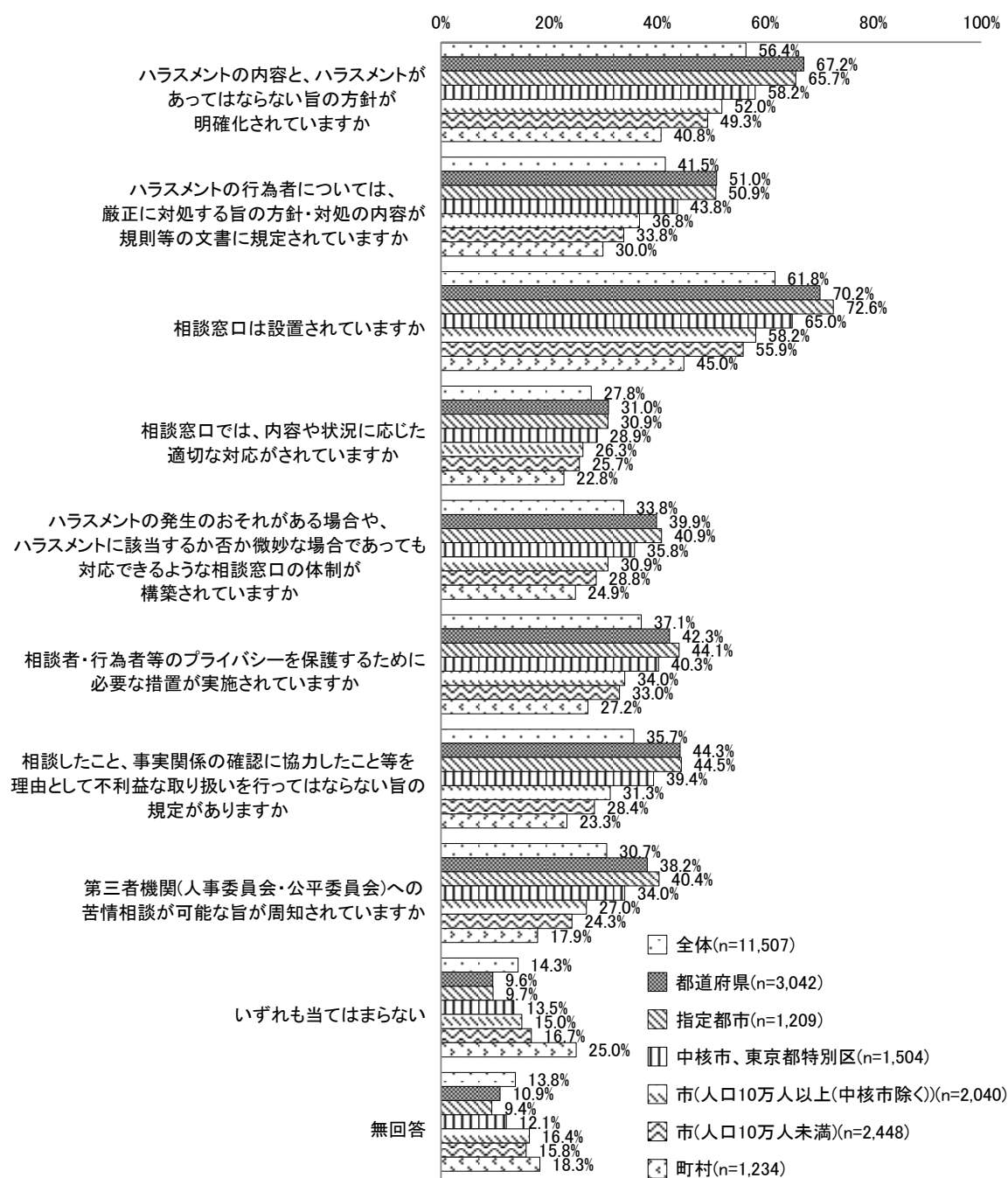
(1) ハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

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。

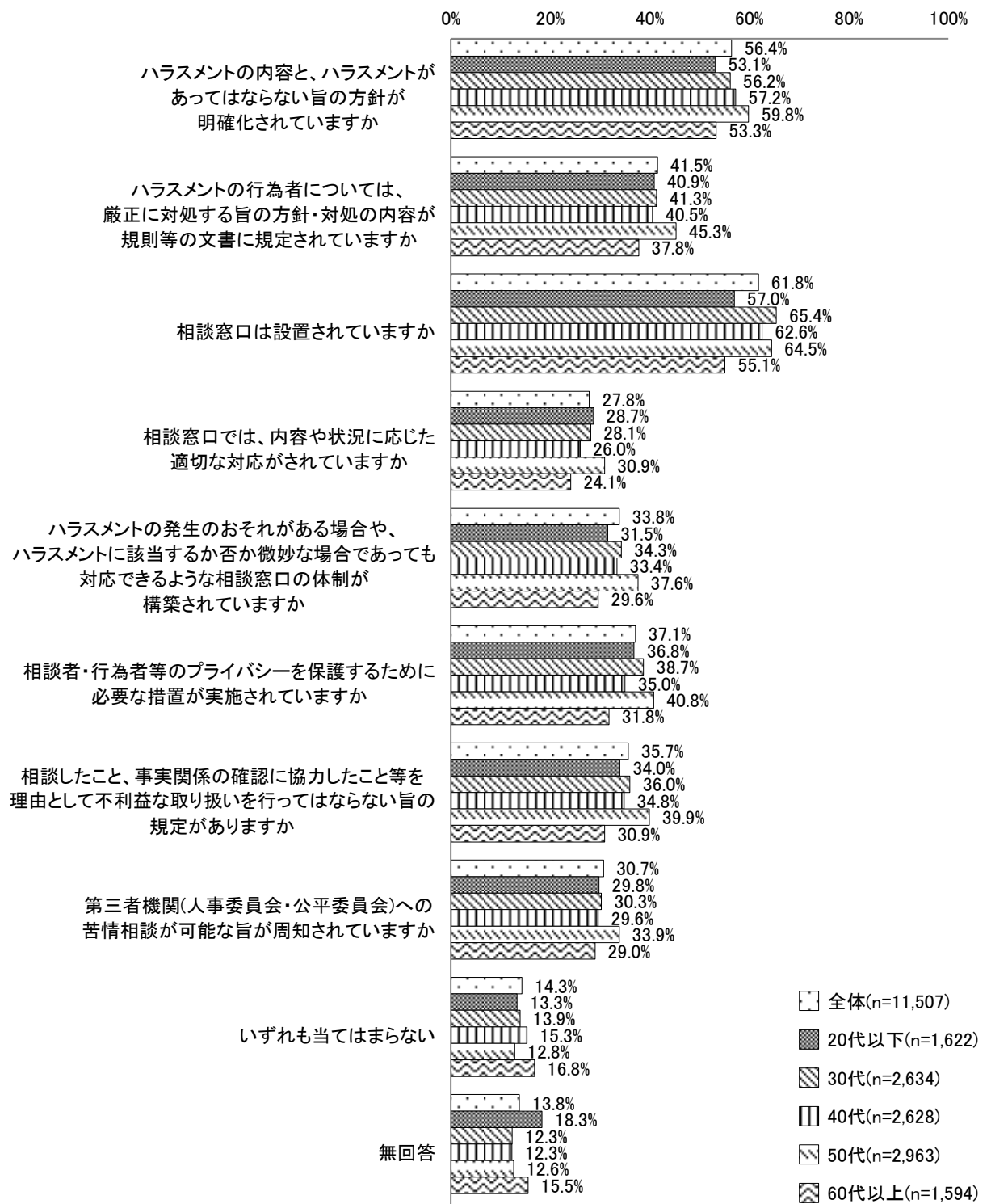
①パワーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

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。

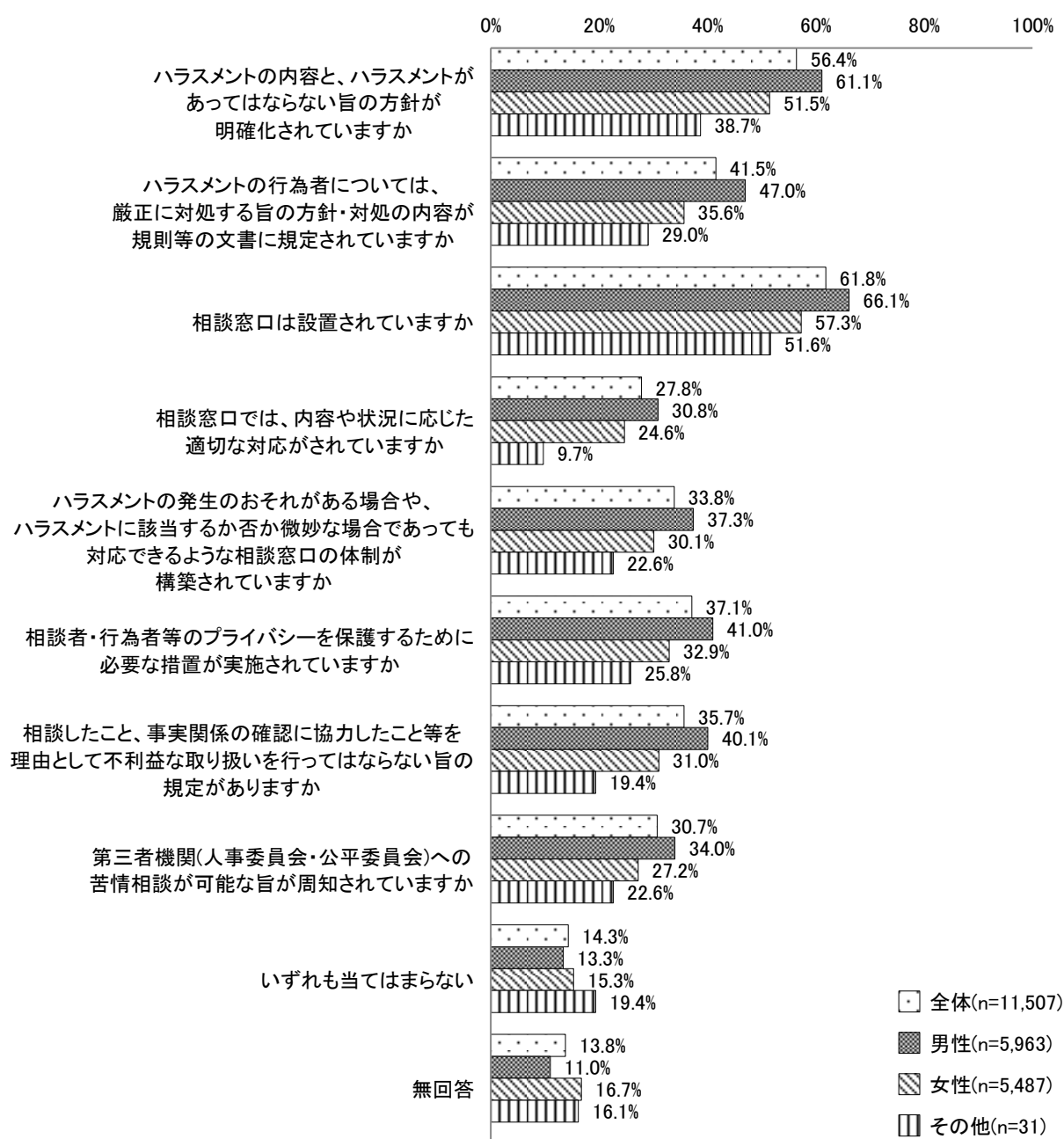
図表 203 団体区分別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



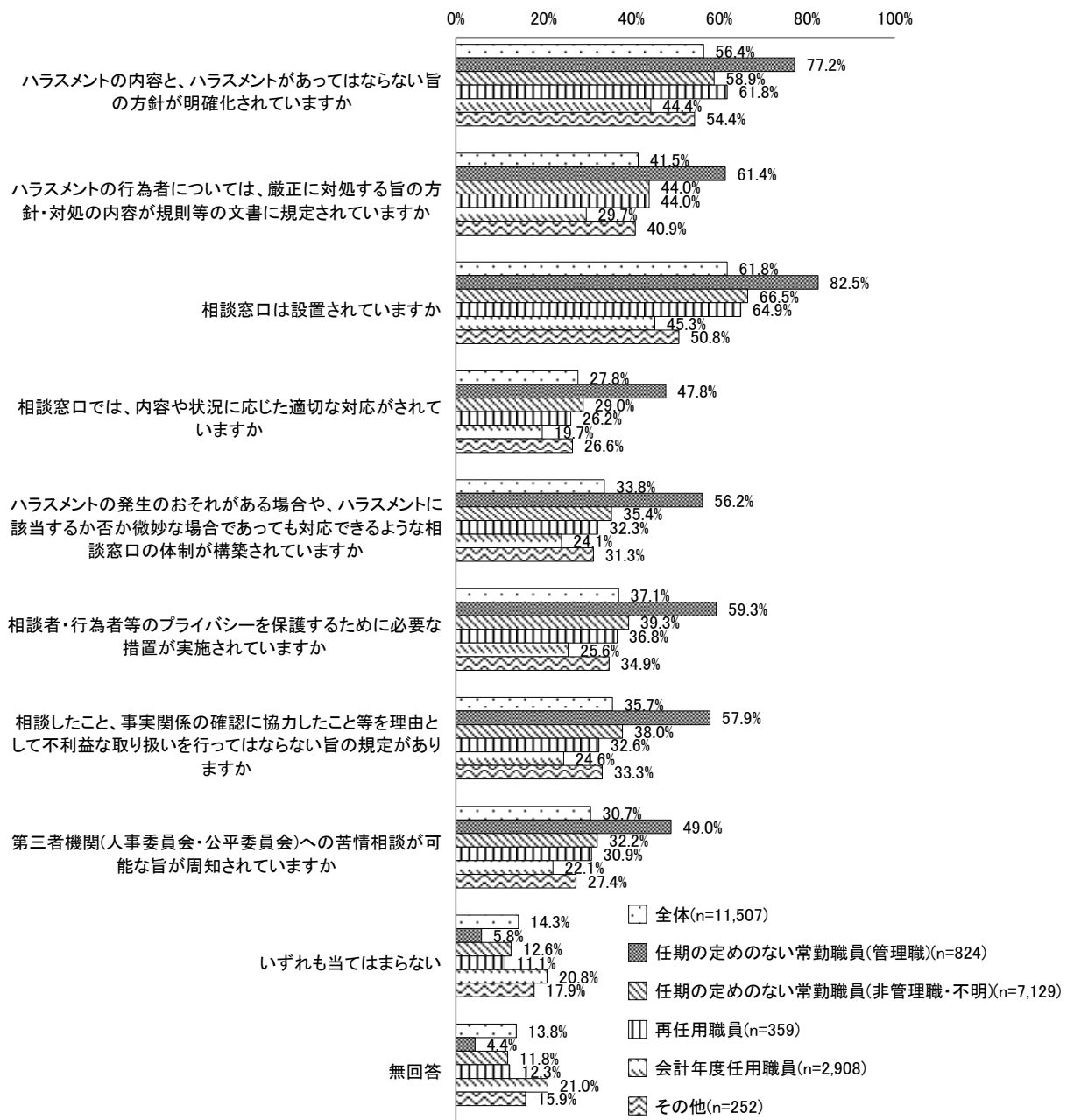
図表 204 年代別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



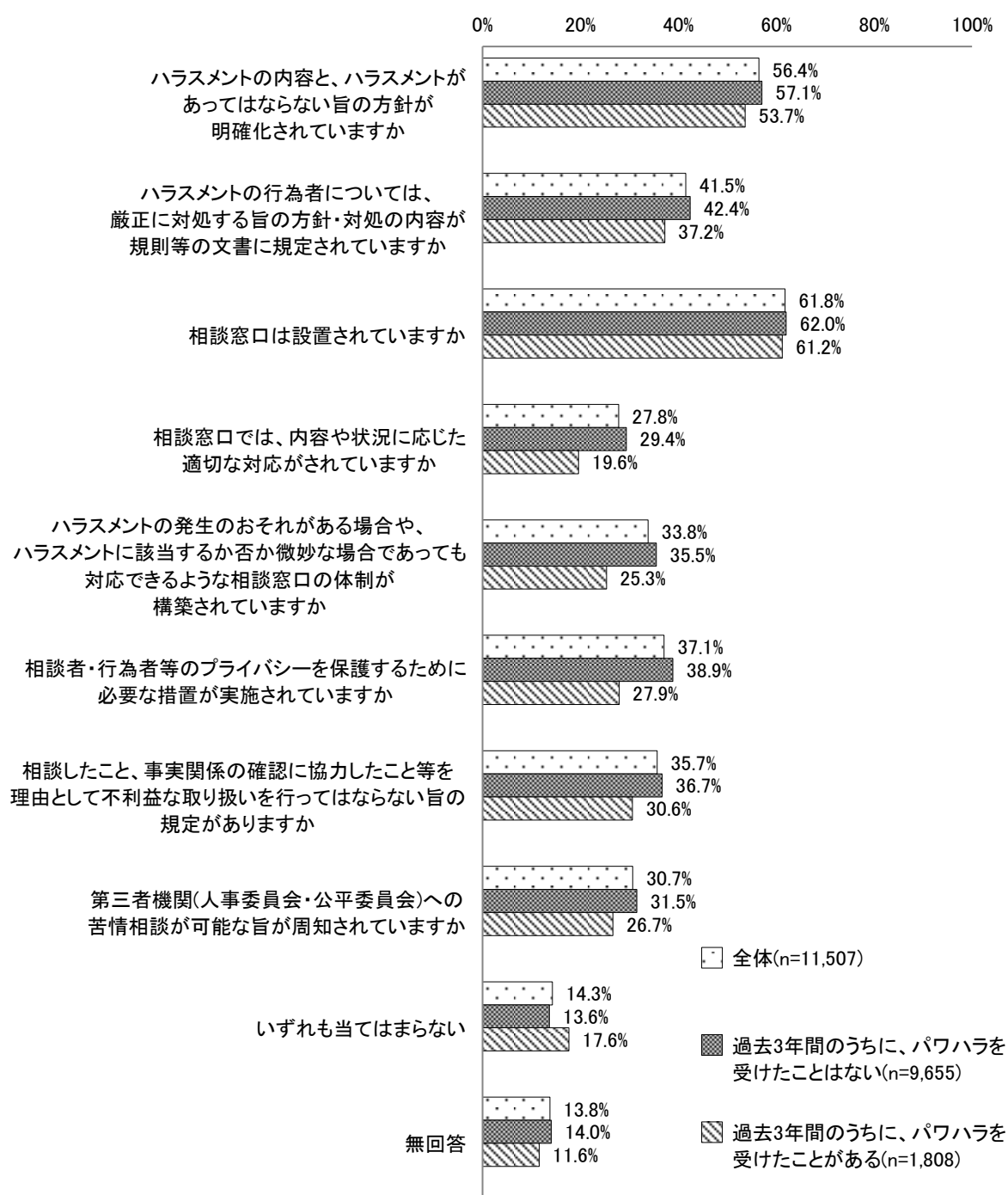
図表 205 性別 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



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）

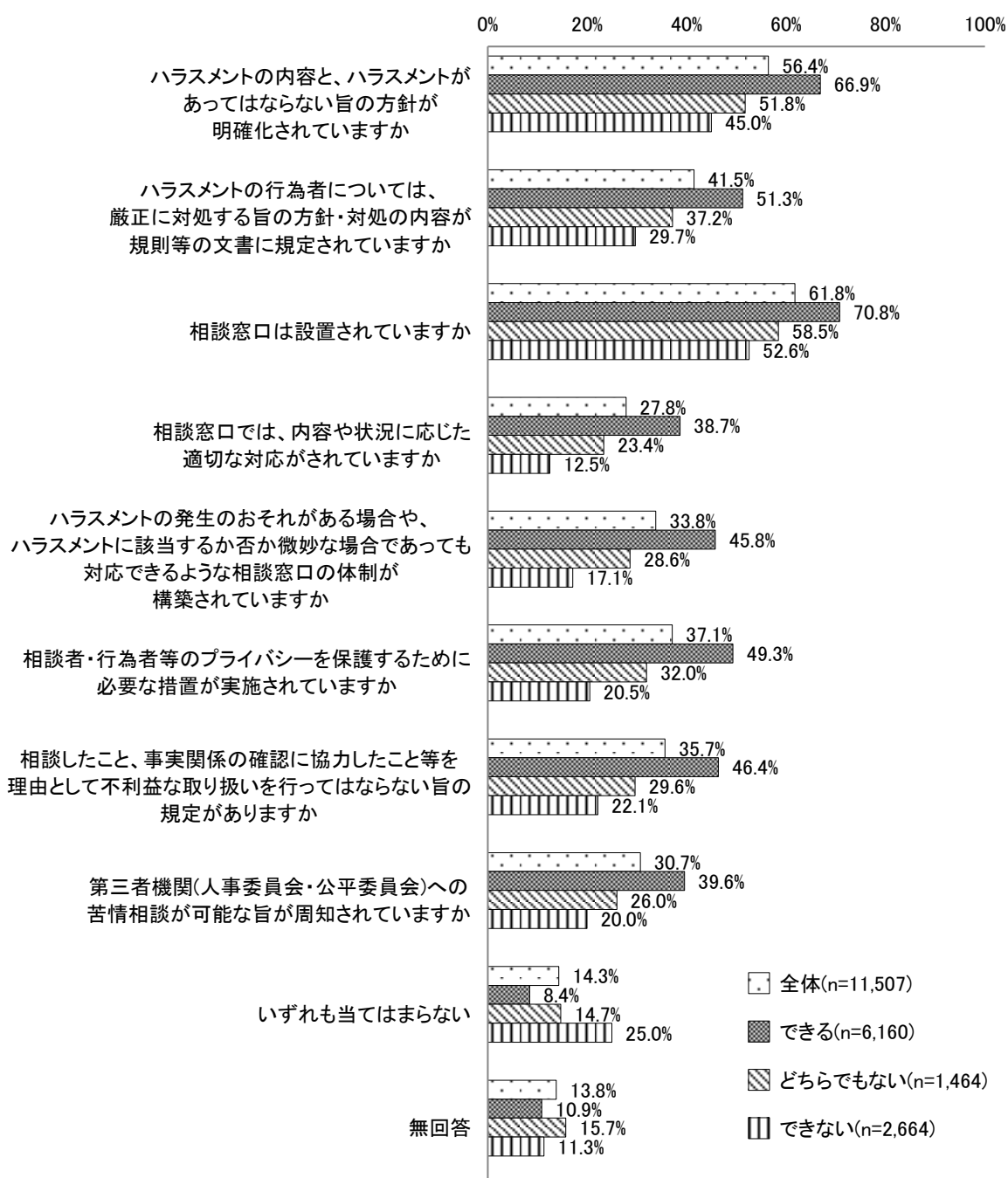


図表 207 現在の団体でパワハラを受けたことがあるか
 （パワハラを受けたと感じた経験の有無）（Q11）別
 パワハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-1）



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）



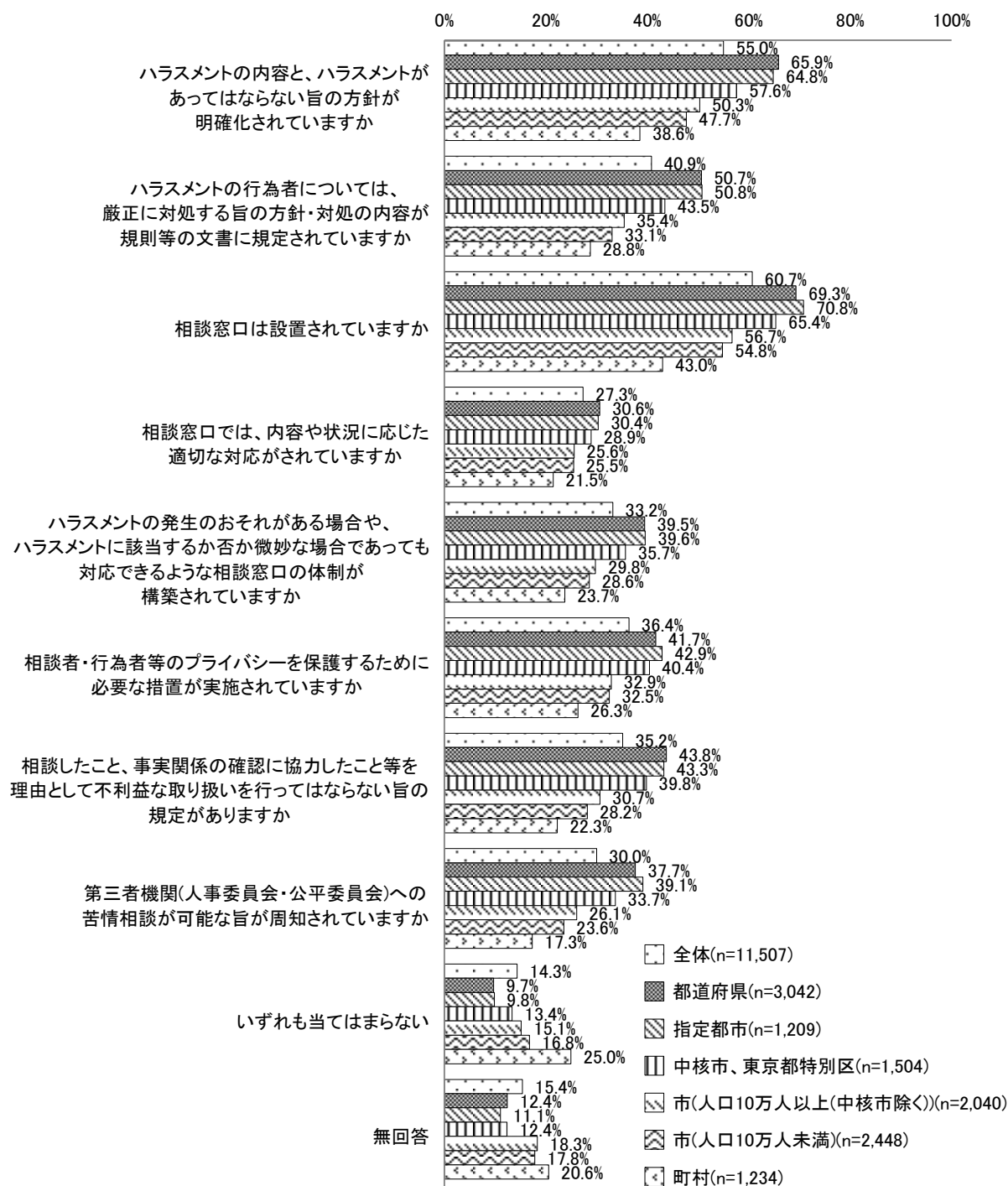
¹⁵ Q93-1 で、「できる」「まあできる」と回答した者を「できる」、「どちらでもない」と回答した者を「どちらでもない」、「あまりできない」「できない」と回答した者を「できない」とした。

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。

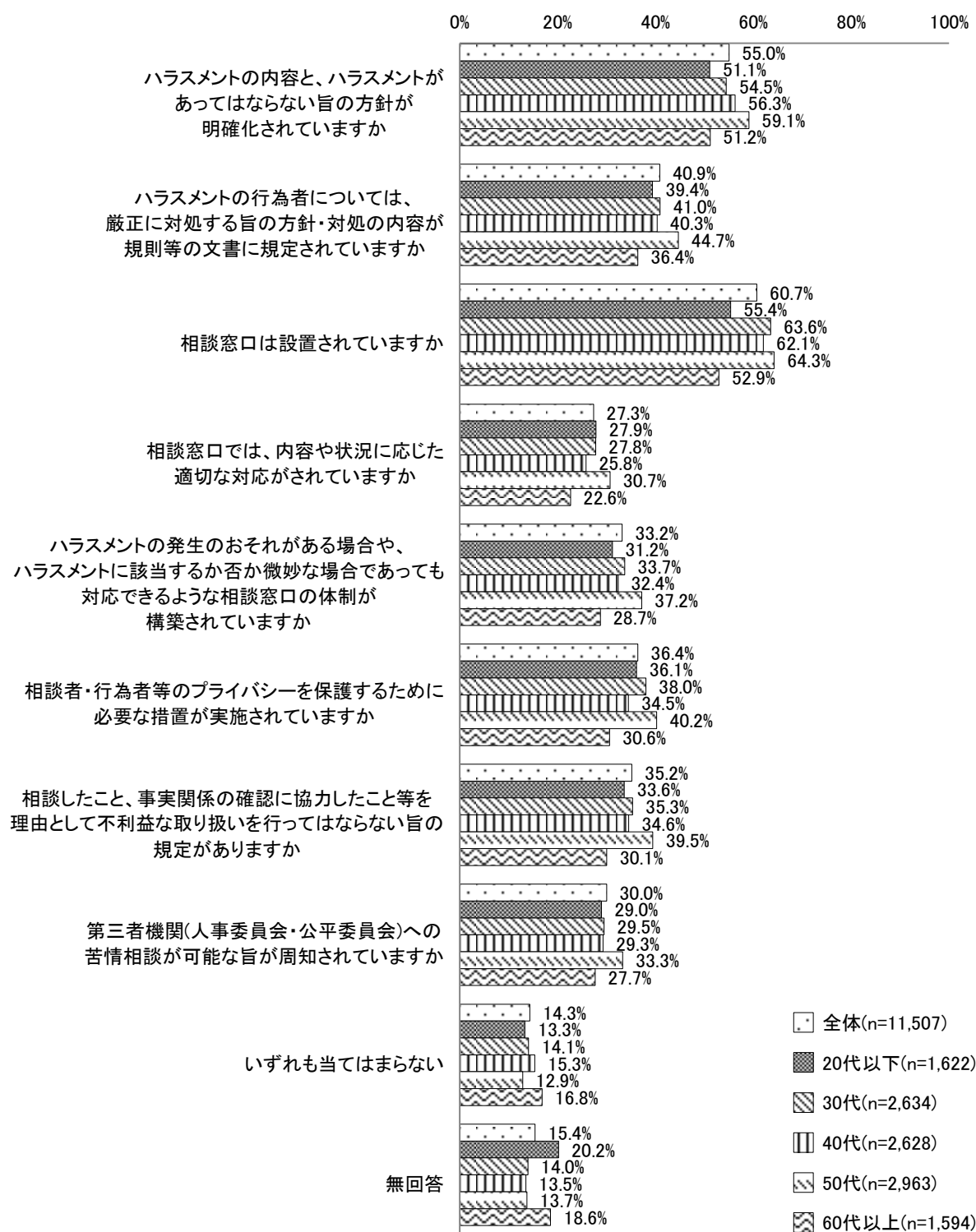
図表 209 団体区分別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）

：複数回答（Q91-2）

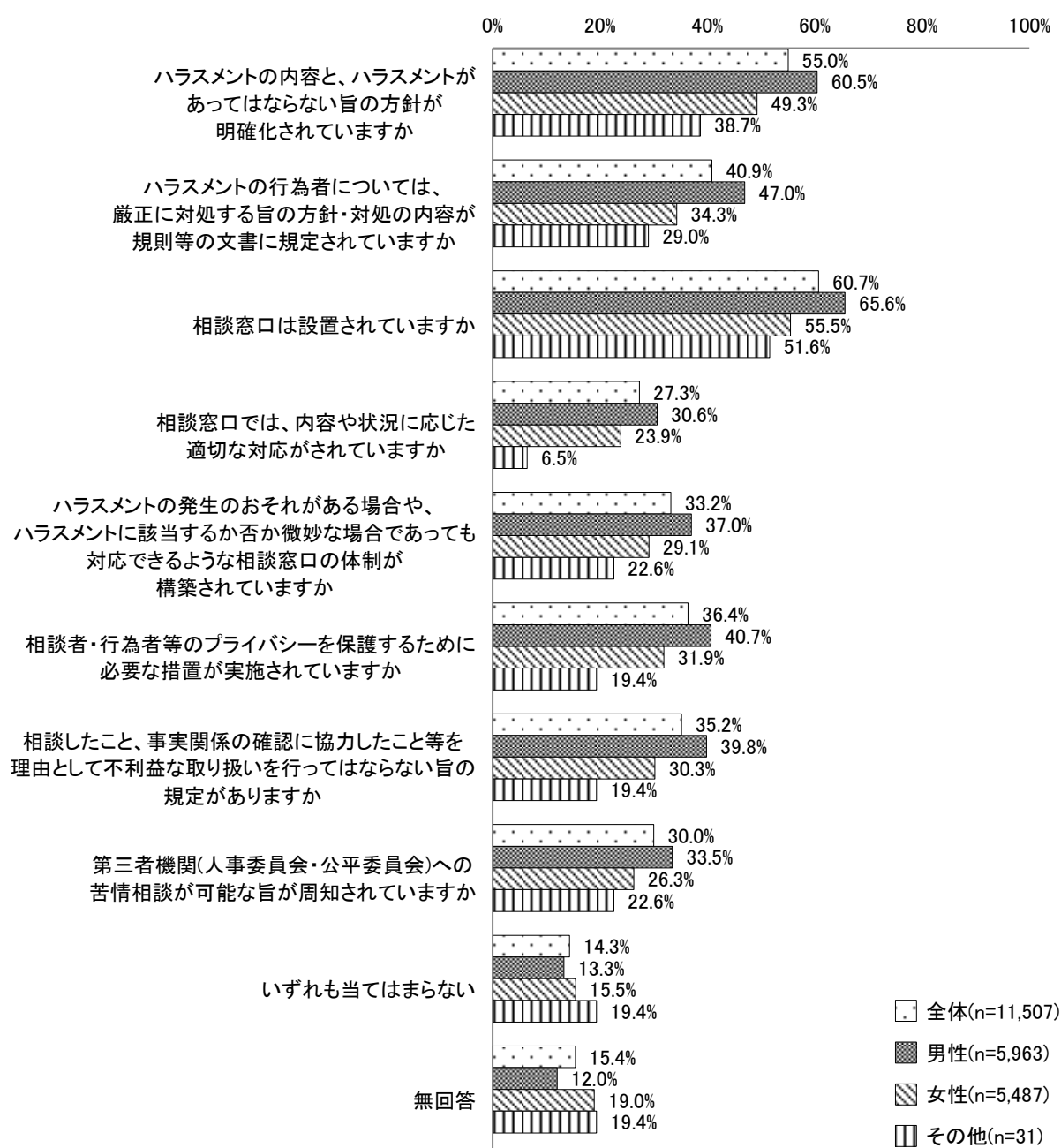


図表 210 年代別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）

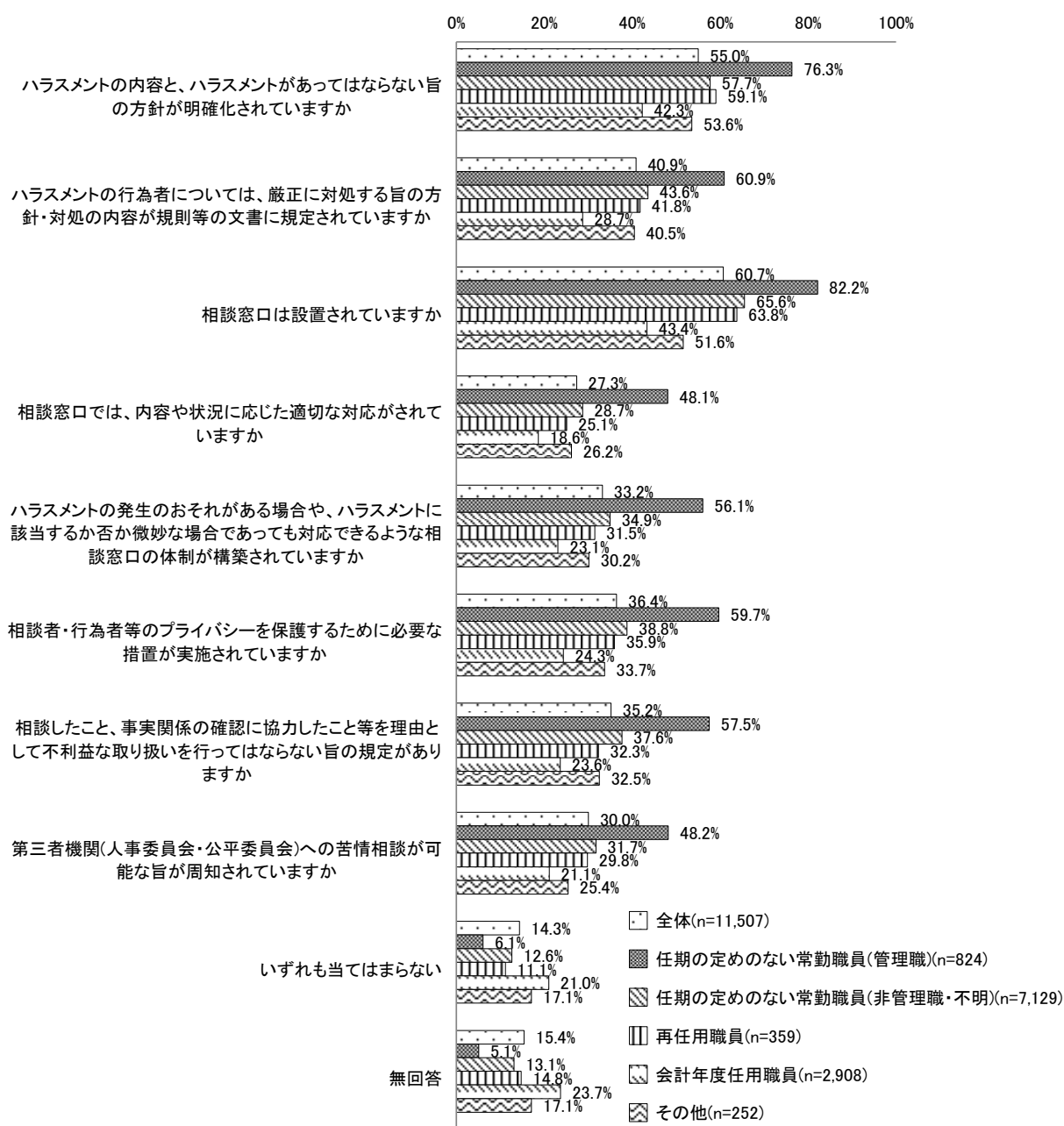
：複数回答（Q91-2）



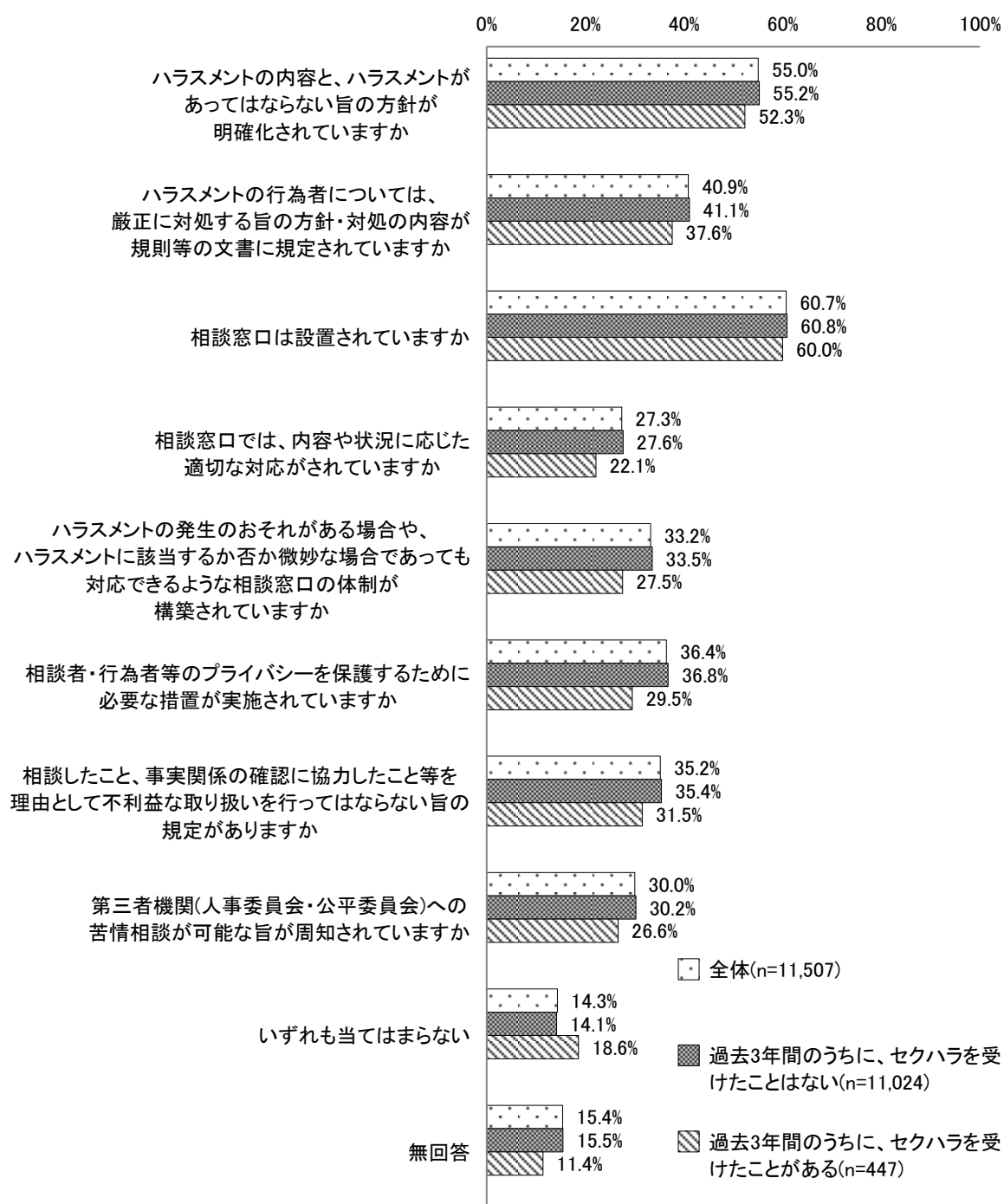
図表 211 性別 セクハラ対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-2）



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）

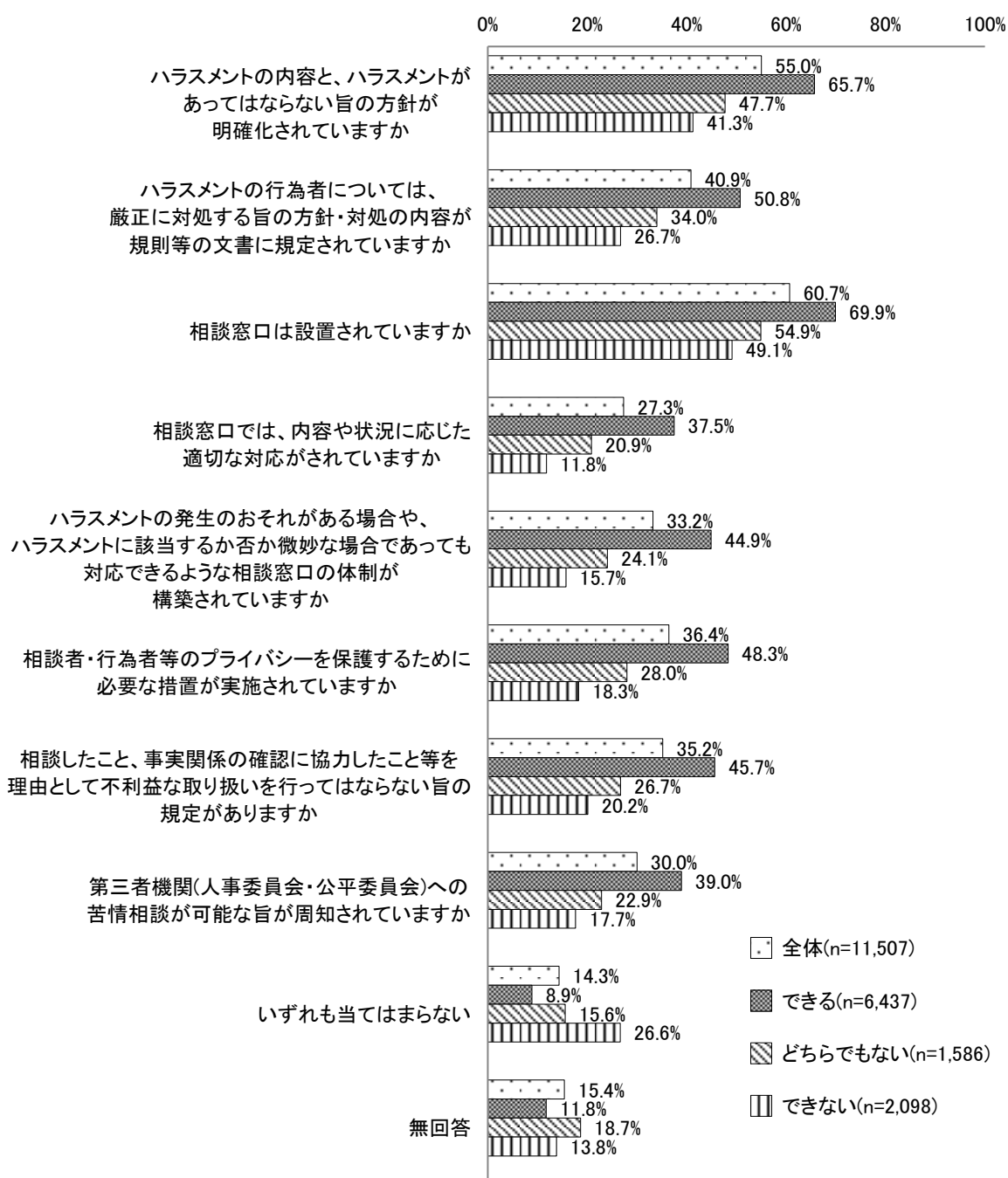


図表 213 現在の団体でセクハラを受けたことがあるか
 (セクハラを受けたと感じた経験の有無) (Q27) 別
 セクハラ対策の取組状況 (職員の認知状況): 複数回答 (Q91-2)



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）



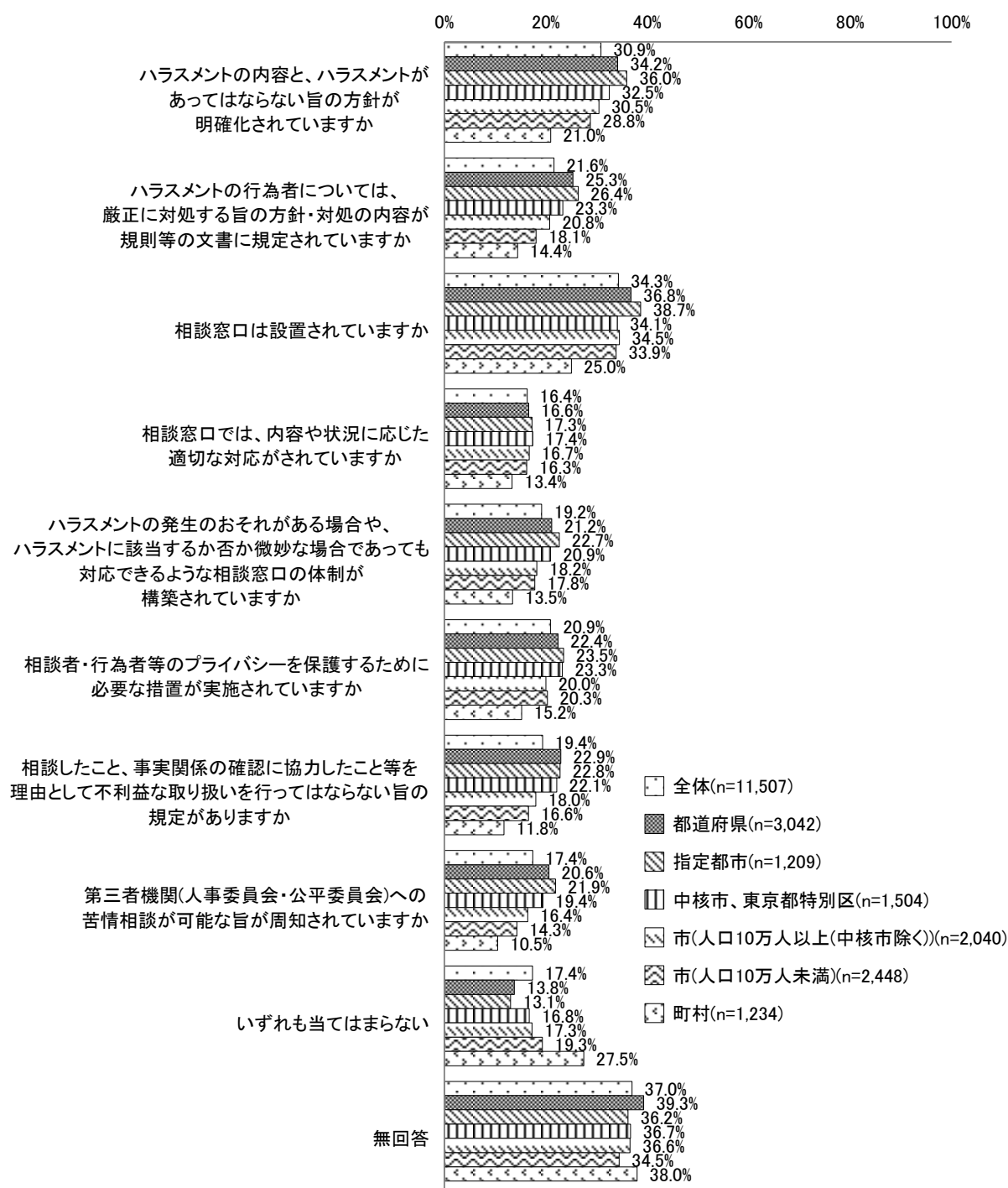
¹⁶ Q93-2 で、「できる」「まあできる」と回答した者を「できる」、「どちらでもない」と回答した者を「どちらでもない」、「あまりできない」「できない」と回答した者を「できない」とした。

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）

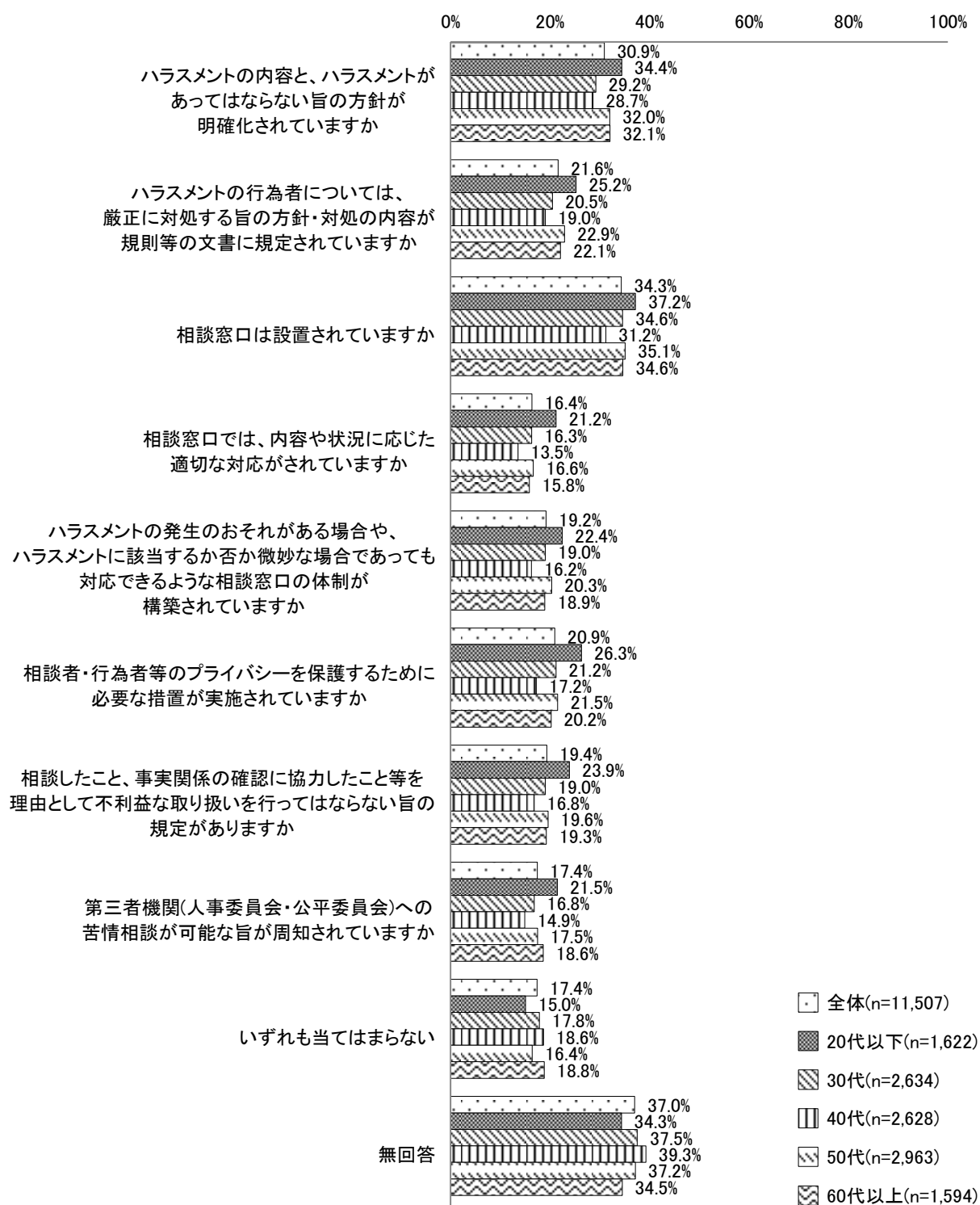
カスタマーハラスメント対策についてみると、「全体」では、「相談窓口は設置されていますか」が34.3%でもっとも割合が高く、次いで「ハラスメントの内容と、ハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されていますか」が30.9%となっている。

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）

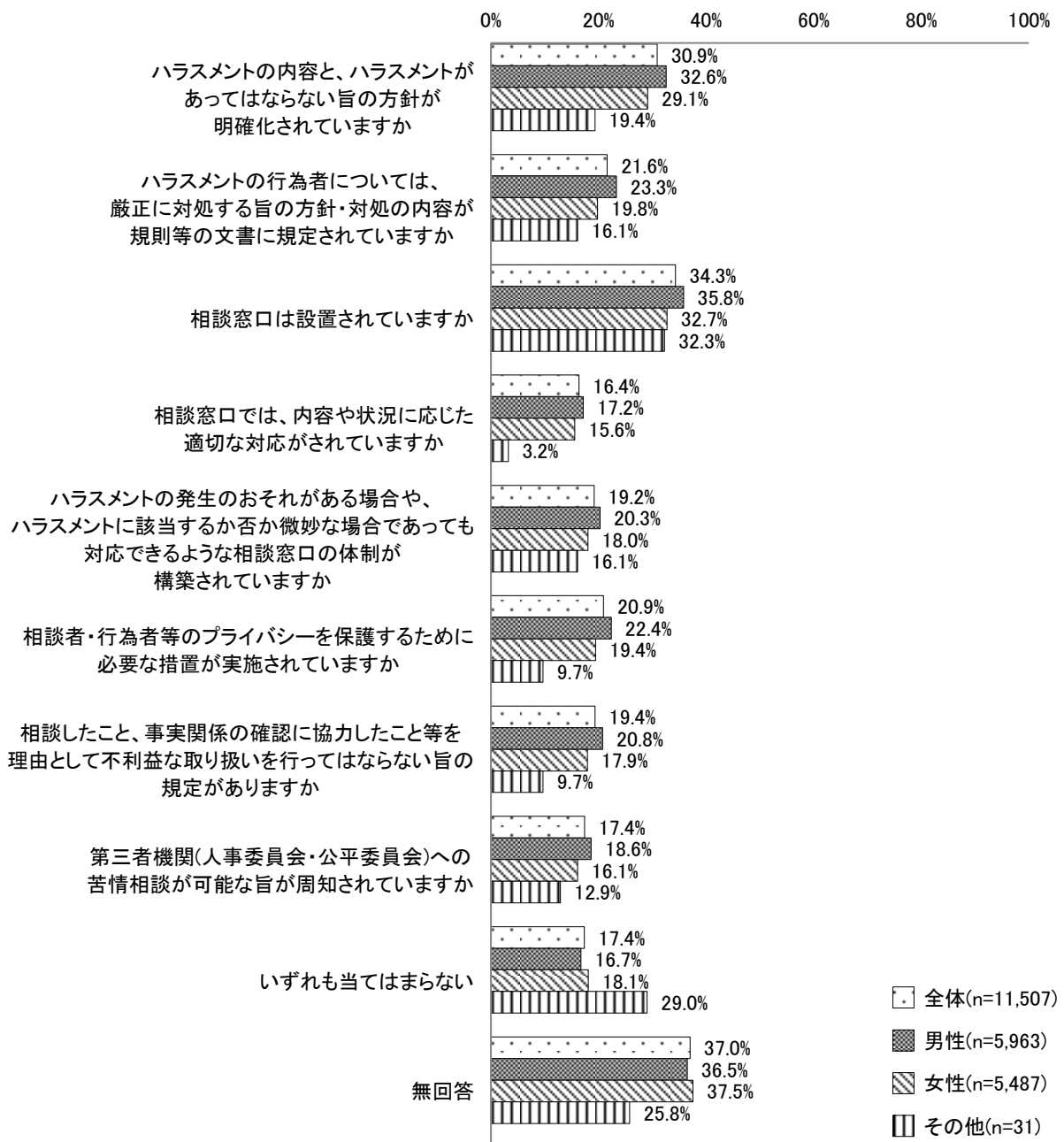
：複数回答（Q91-3）



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）

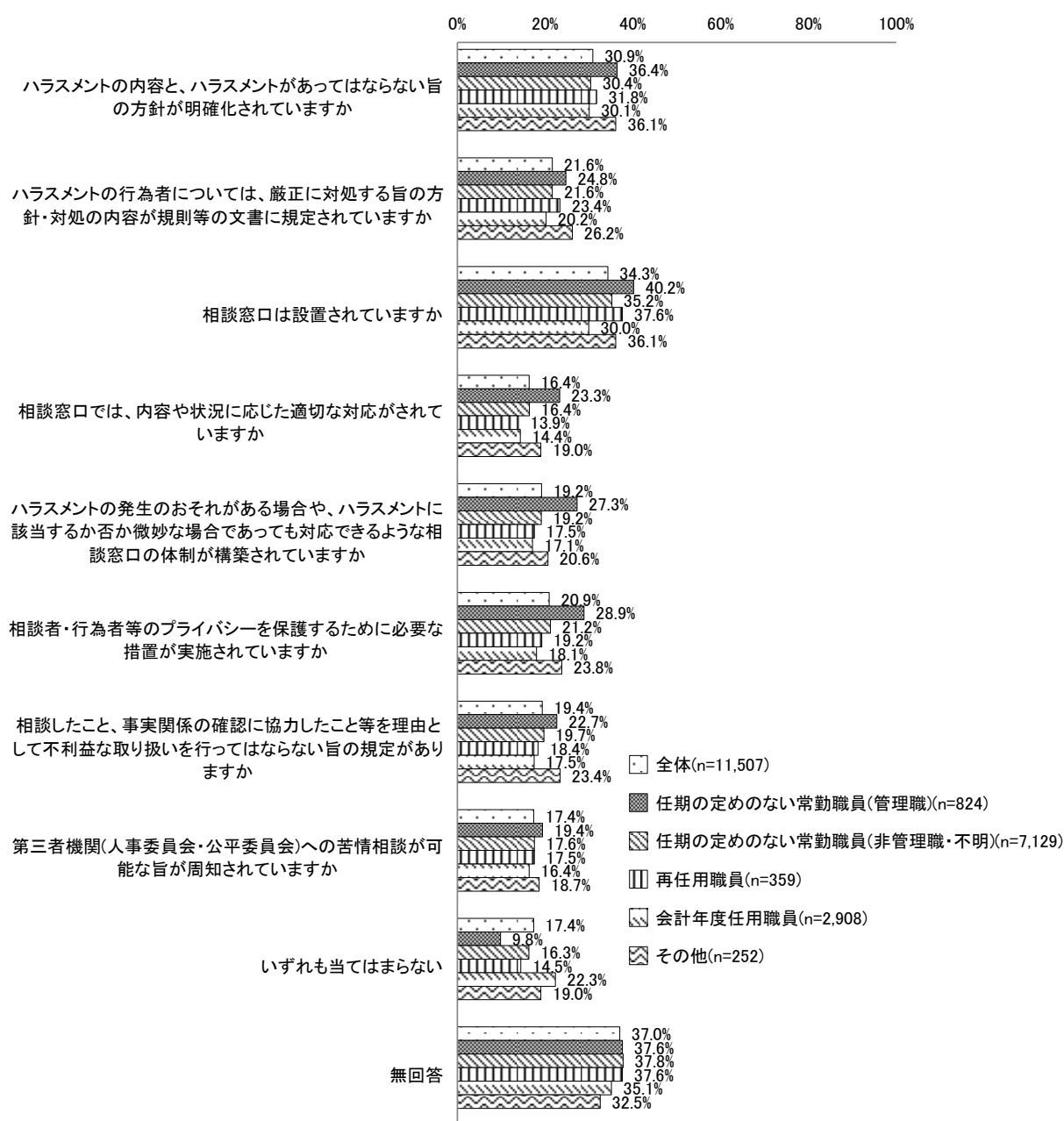


図表 217 性別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：複数回答（Q91-3）

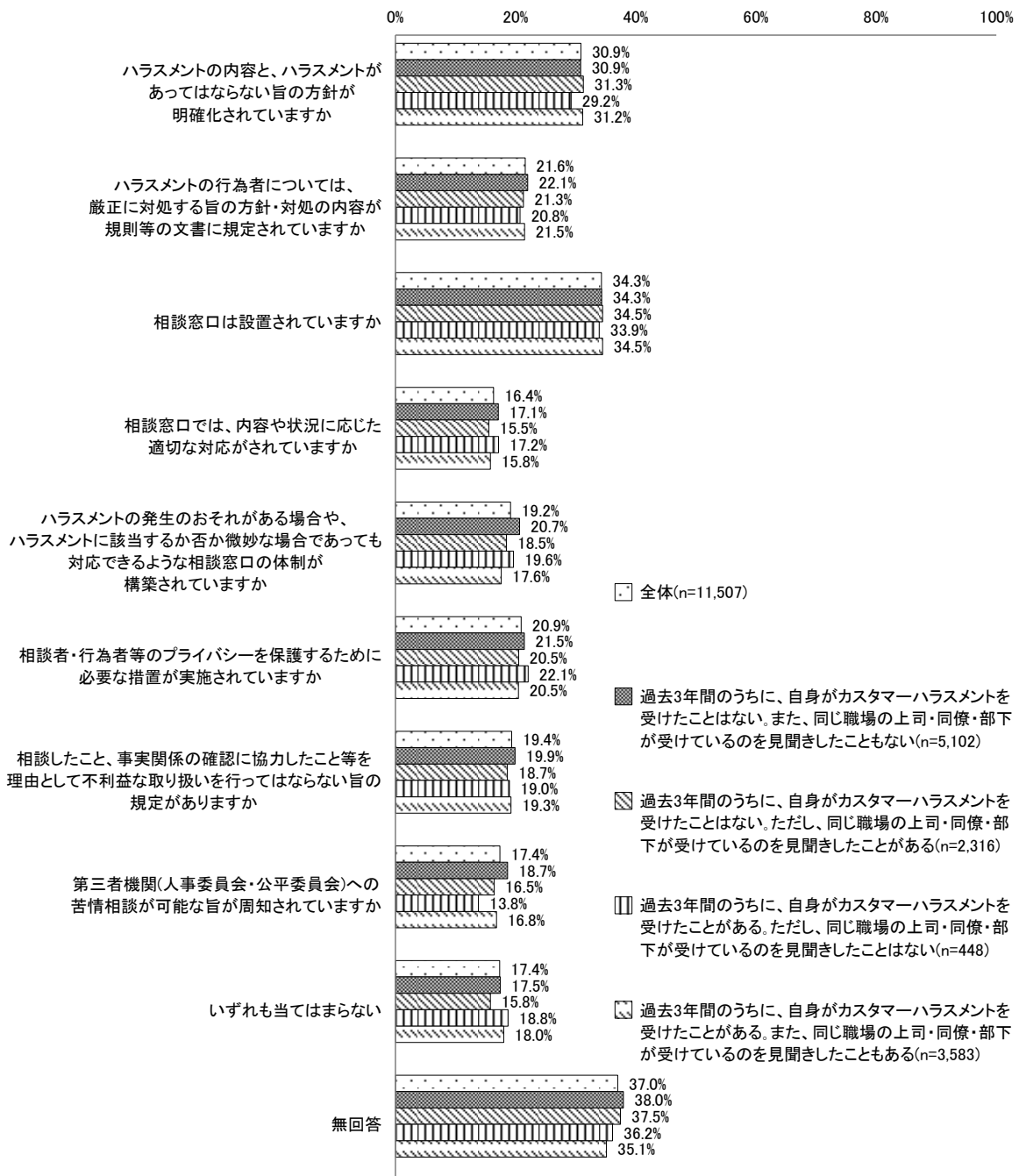


図表 218 任用形態・役職別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）

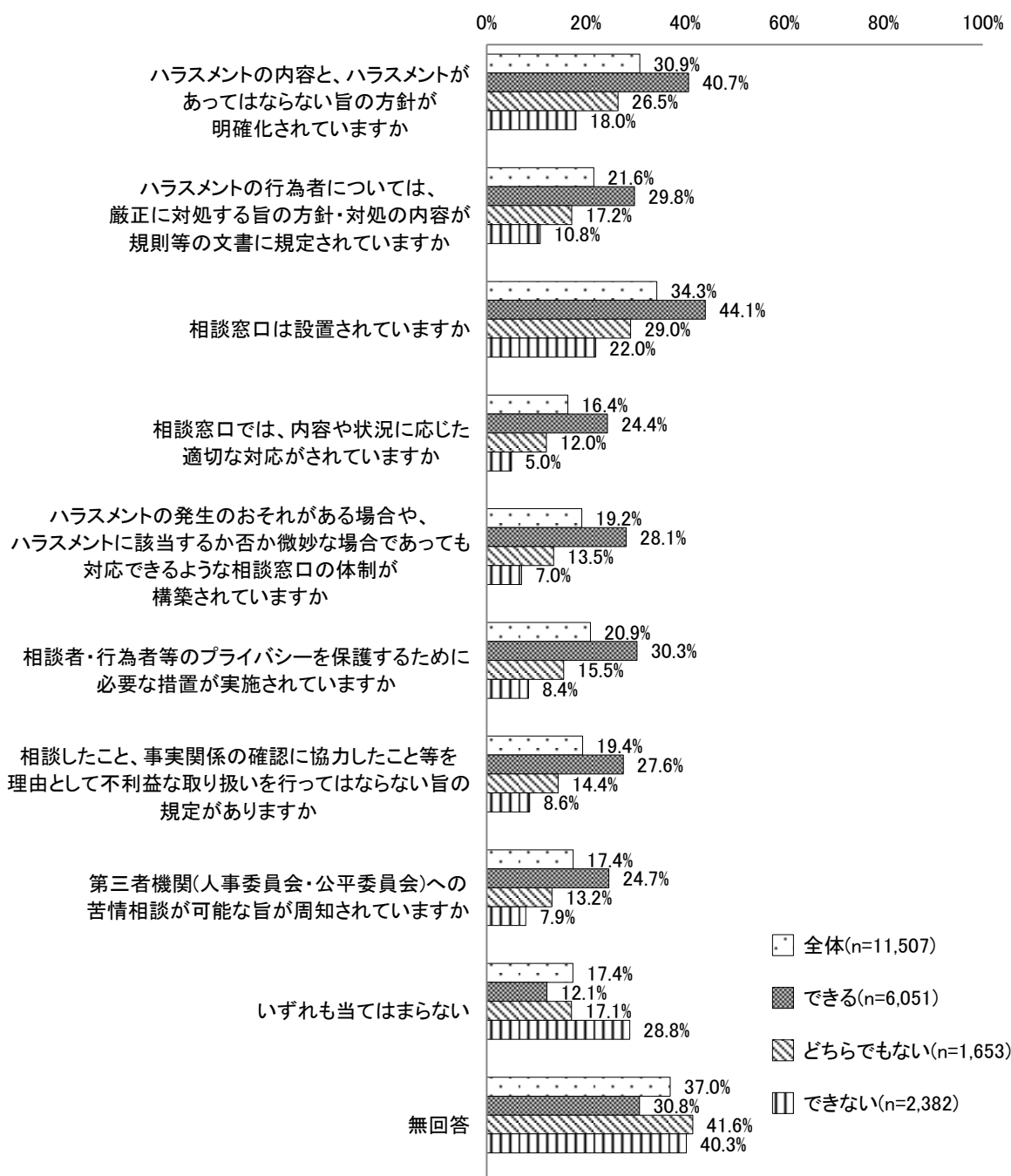
：複数回答（Q91-3）



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。

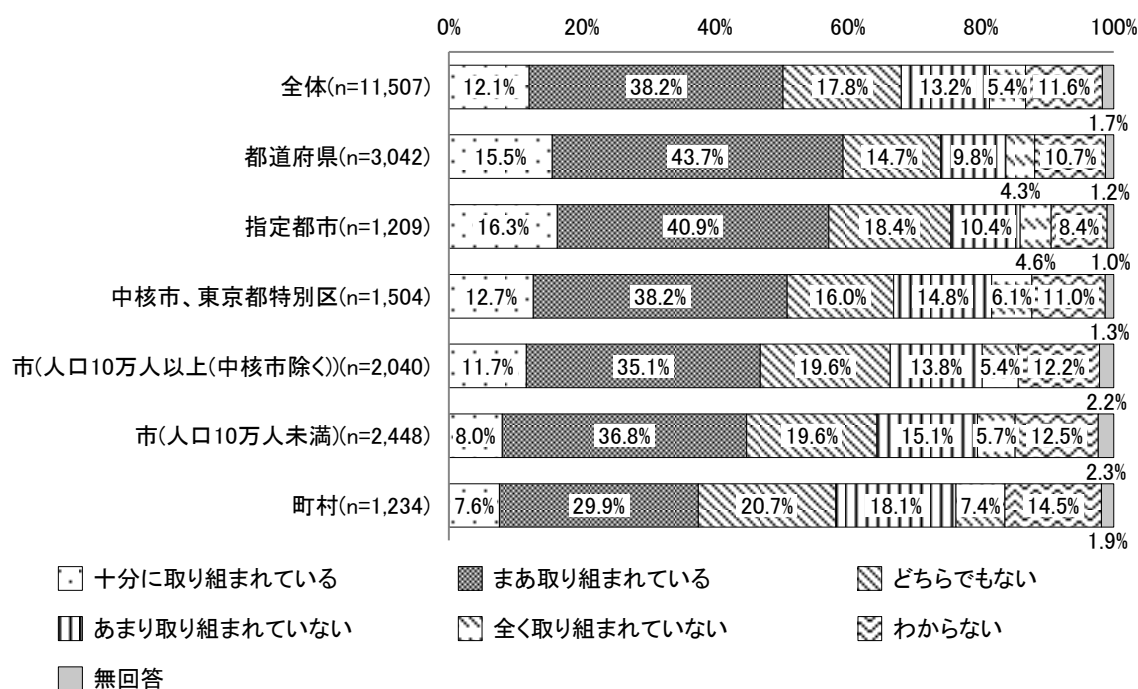
(2) ハラスメント対策への評価

団体におけるハラスメント対策への評価を尋ねた。

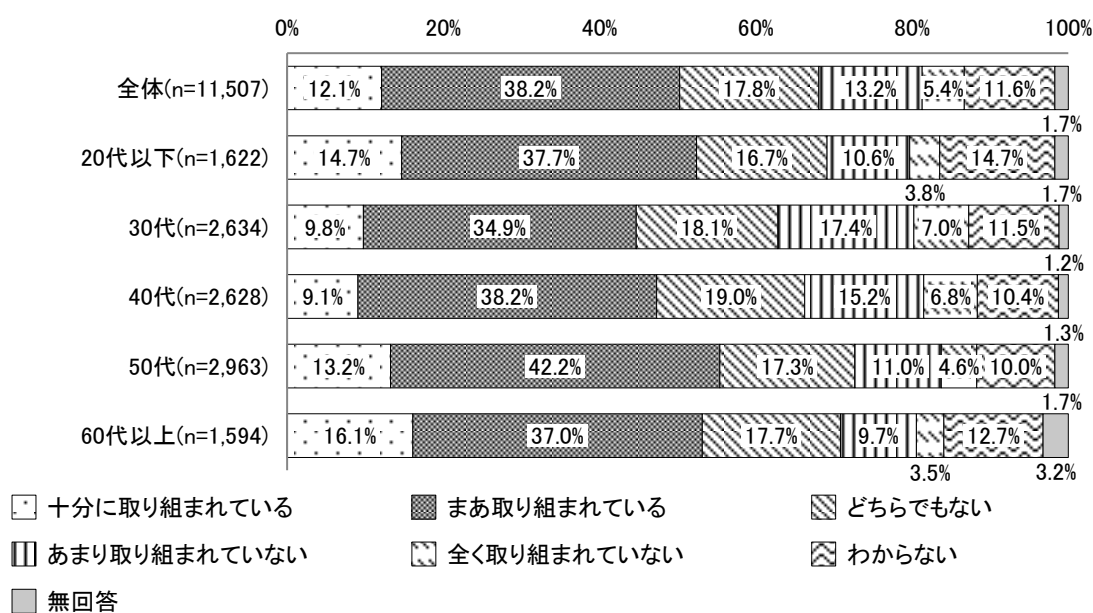
①パワーハラスメント対策への評価

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。

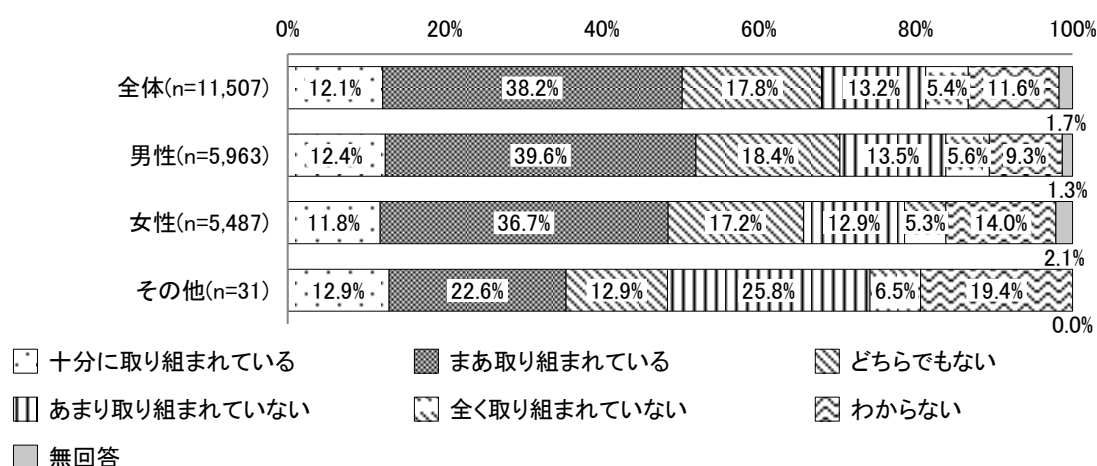
図表 221 団体区分別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



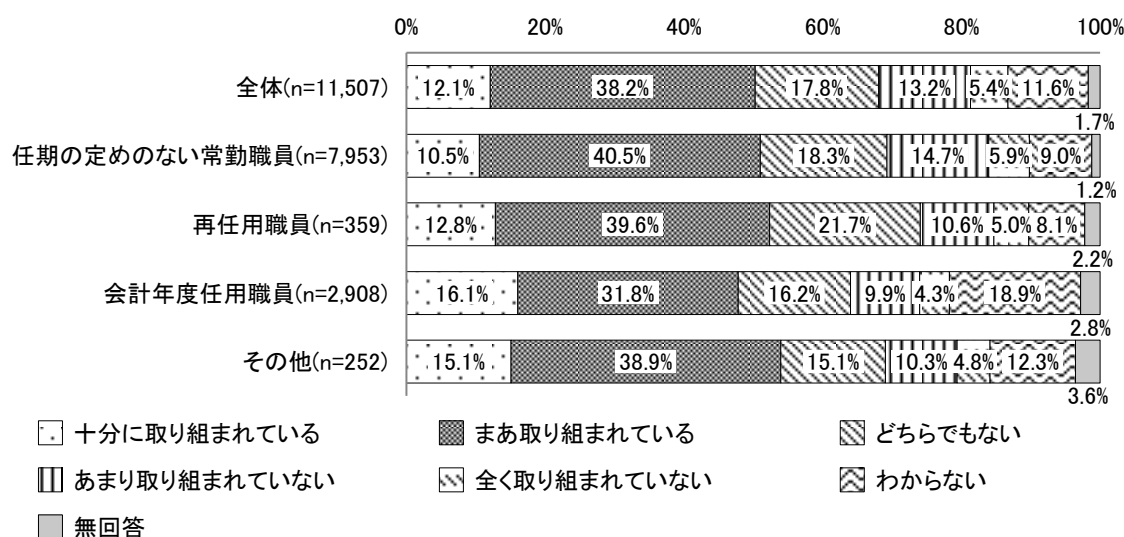
図表 222 年代別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



図表 223 性別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



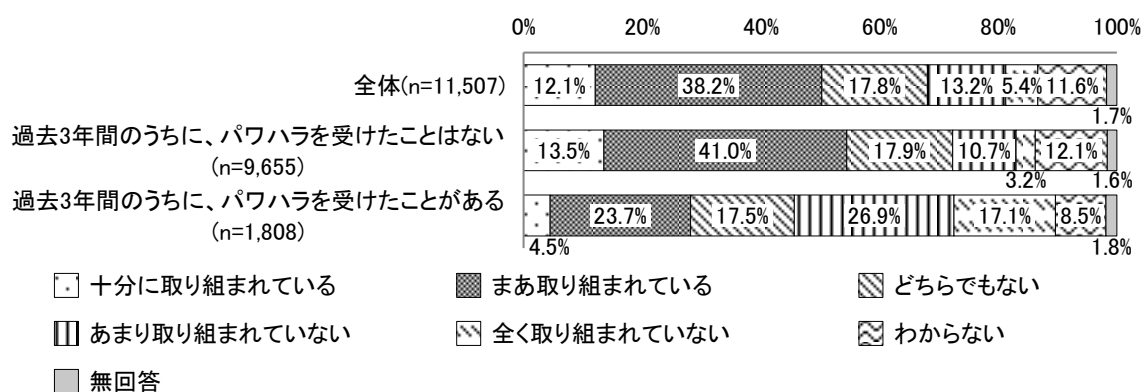
図表 224 任用形態別 パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



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

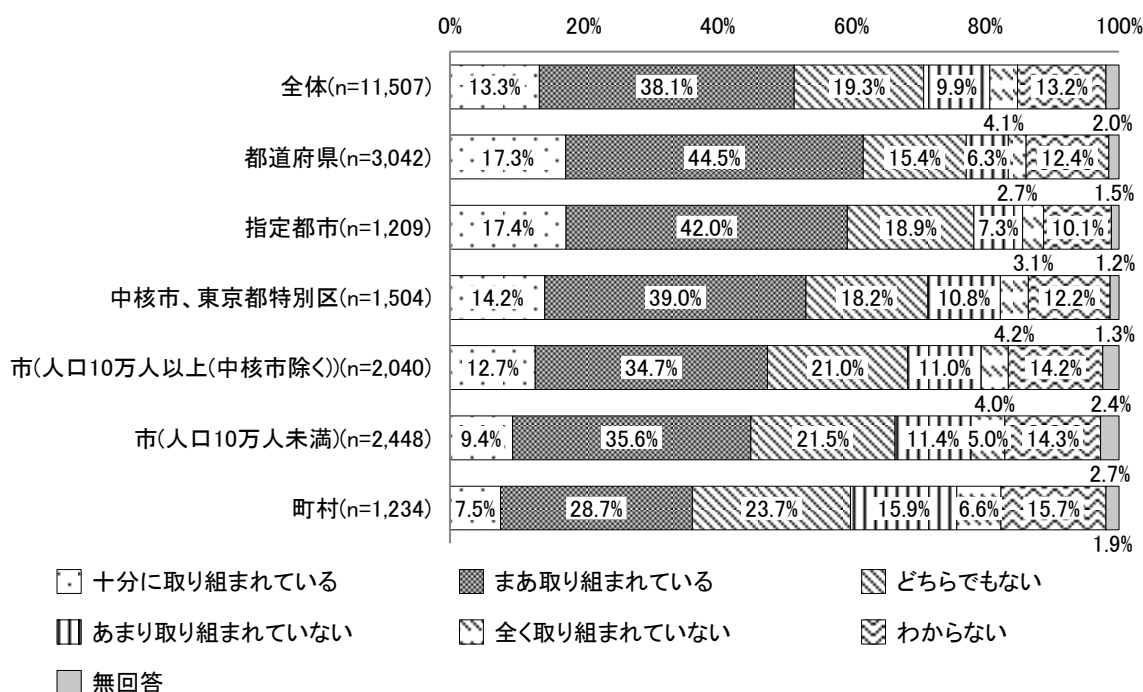
パワハラ対策への評価：単数回答（Q92-1）



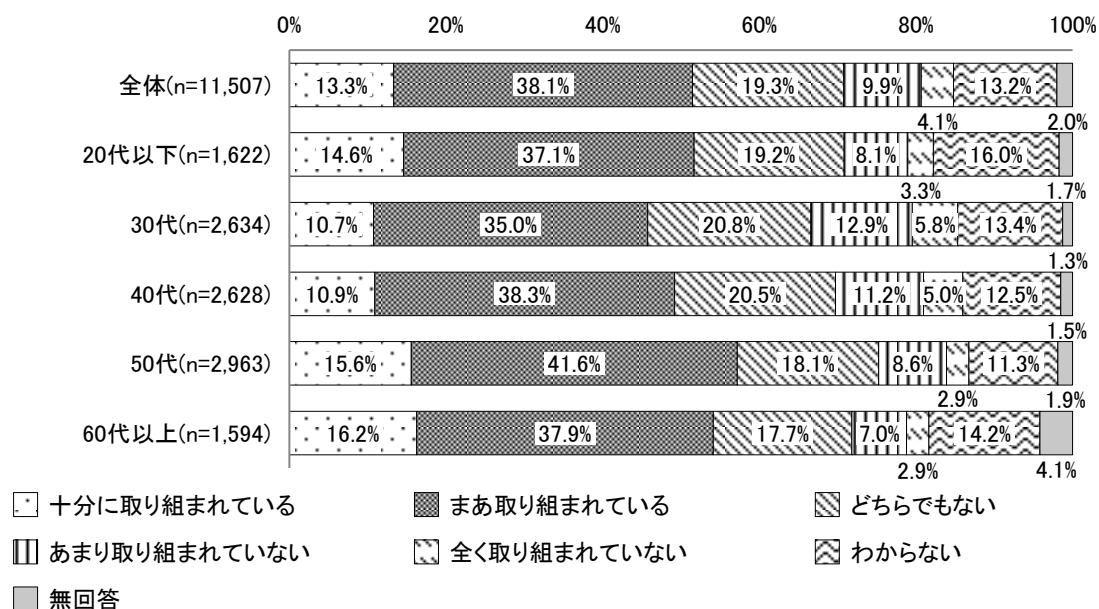
②セクシュアルハラスメント対策への評価

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。

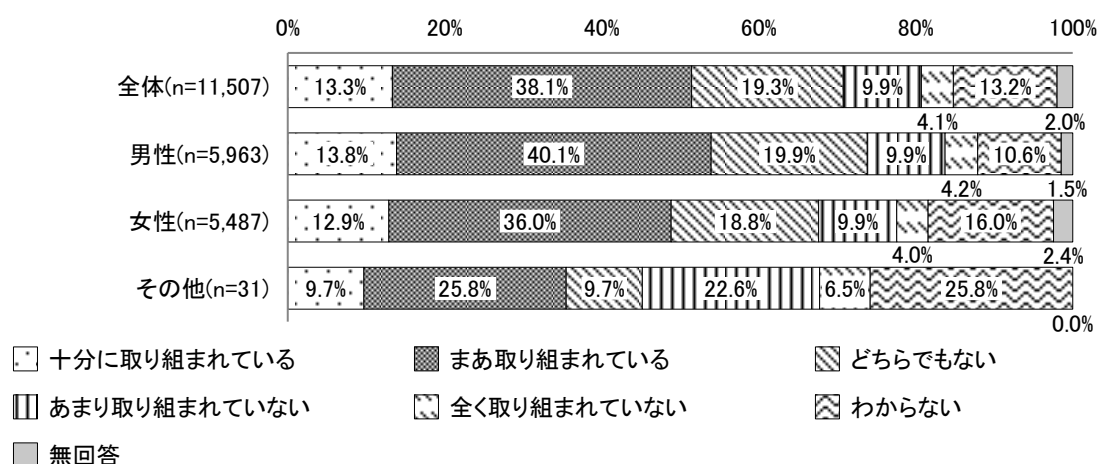
図表 226 団体区分別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



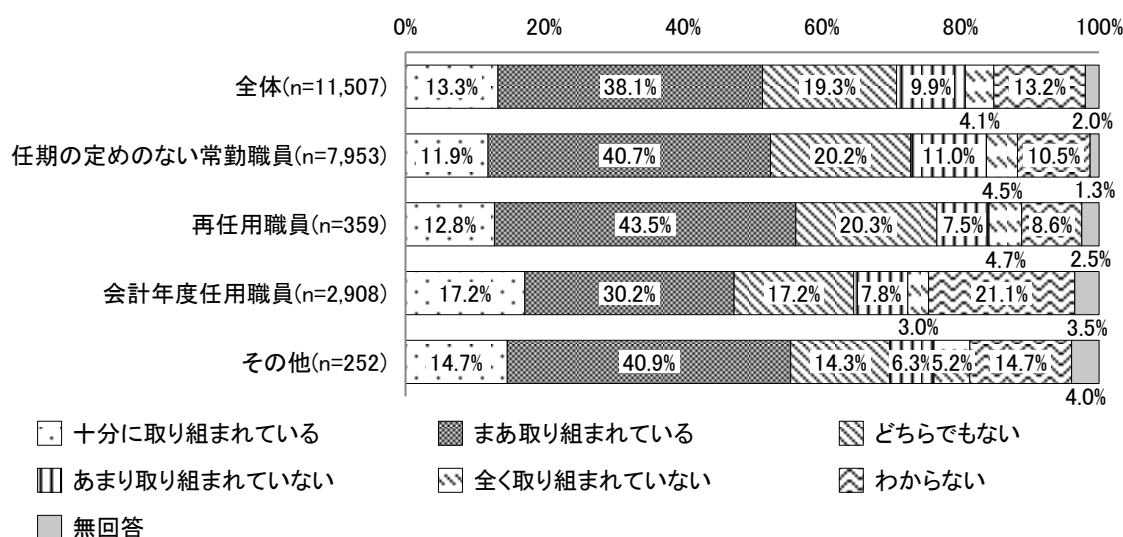
図表 227 年代別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



図表 228 性別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



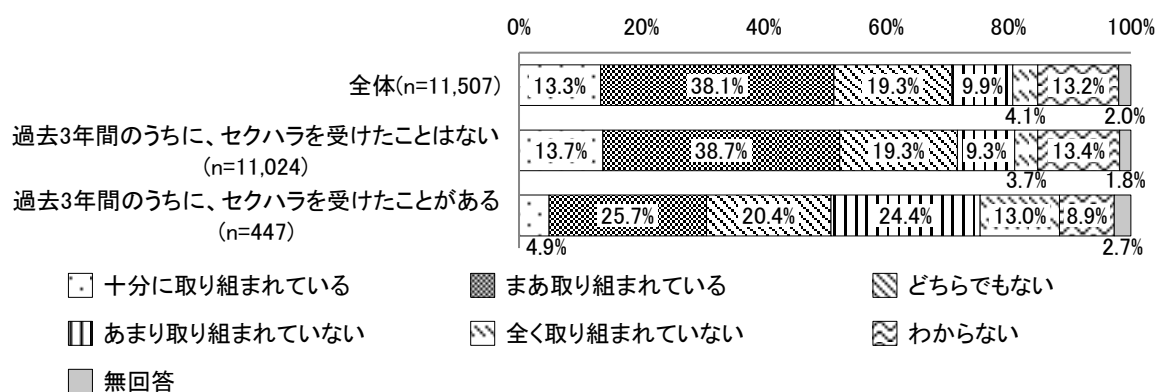
図表 229 任用形態別 セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



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

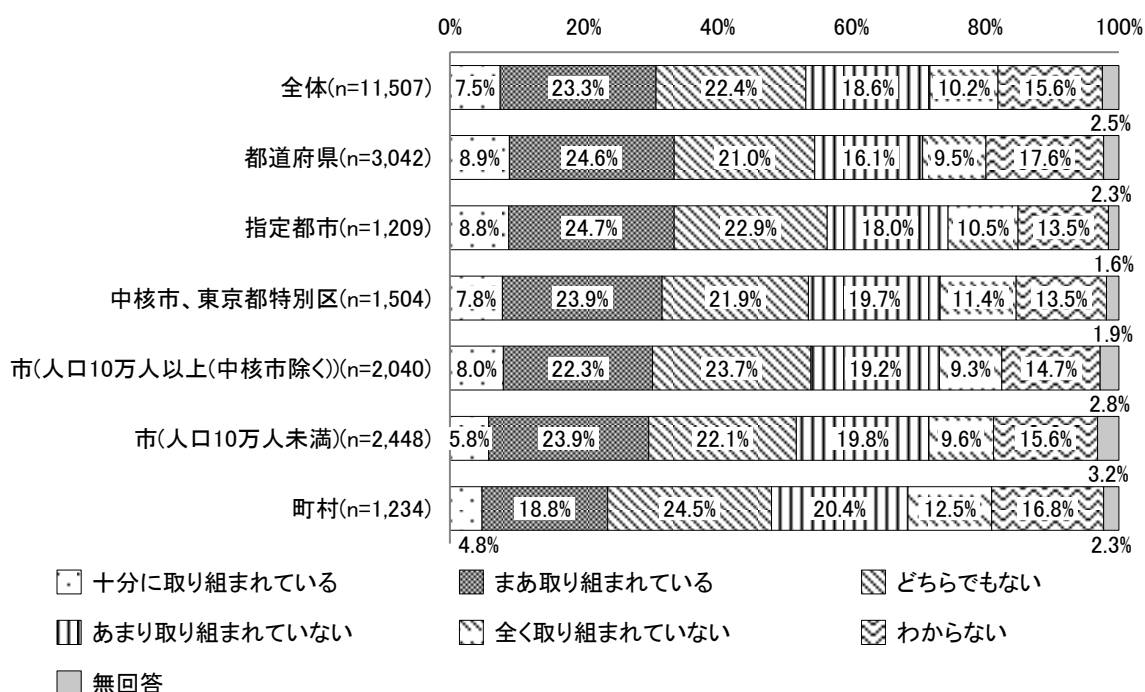
セクハラ対策への評価：単数回答（Q92-2）



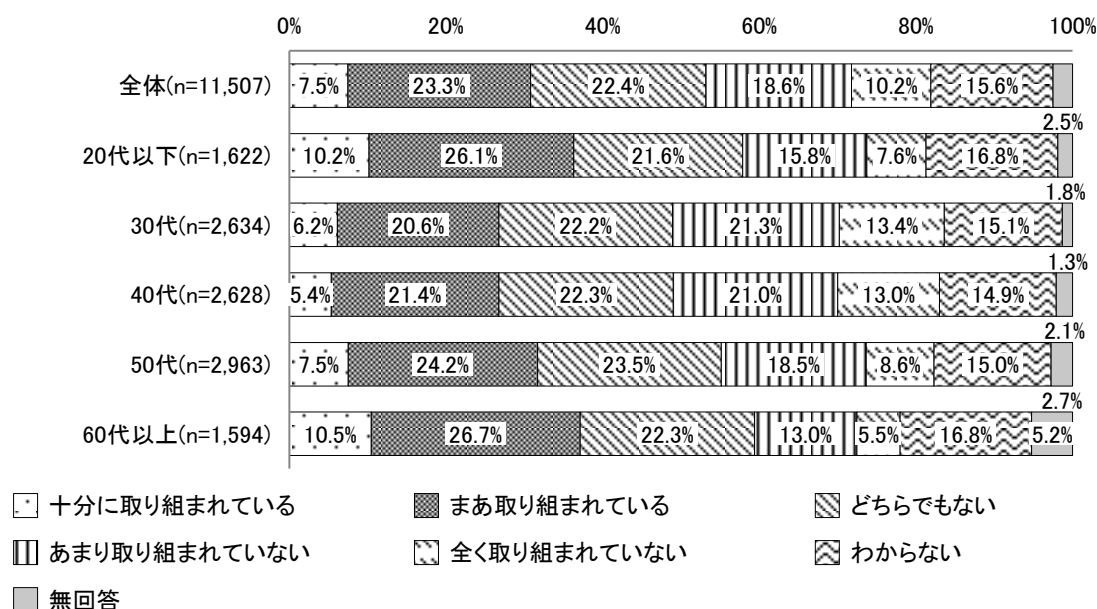
③カスタマーハラスメント対策への評価

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。

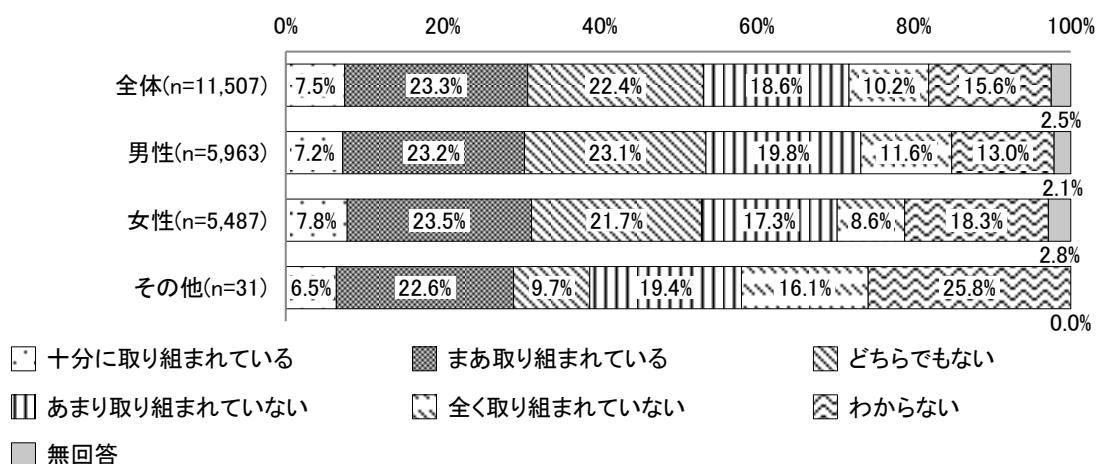
図表 231 団体区分別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



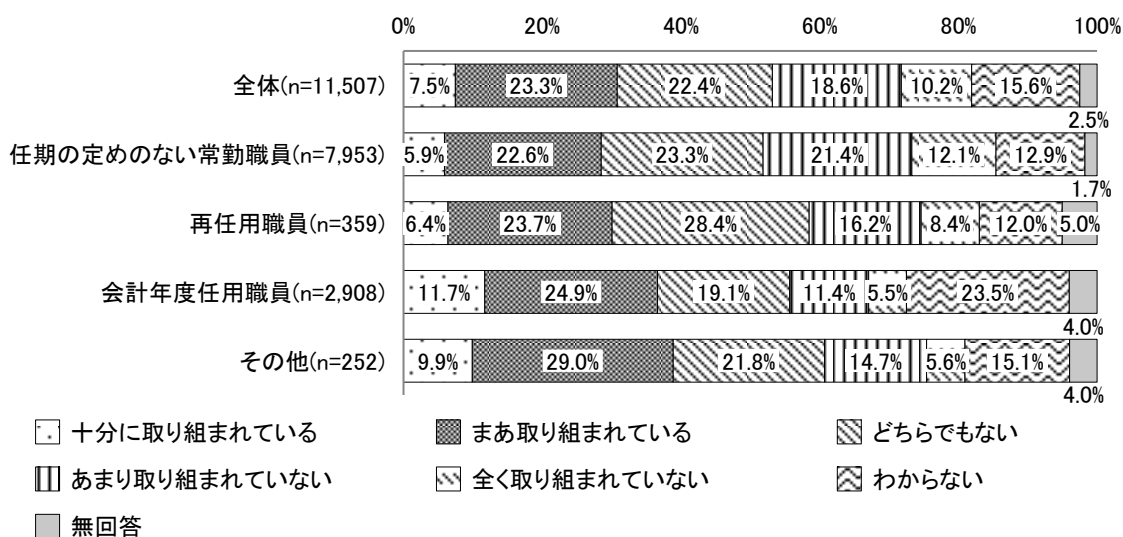
図表 232 年代別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



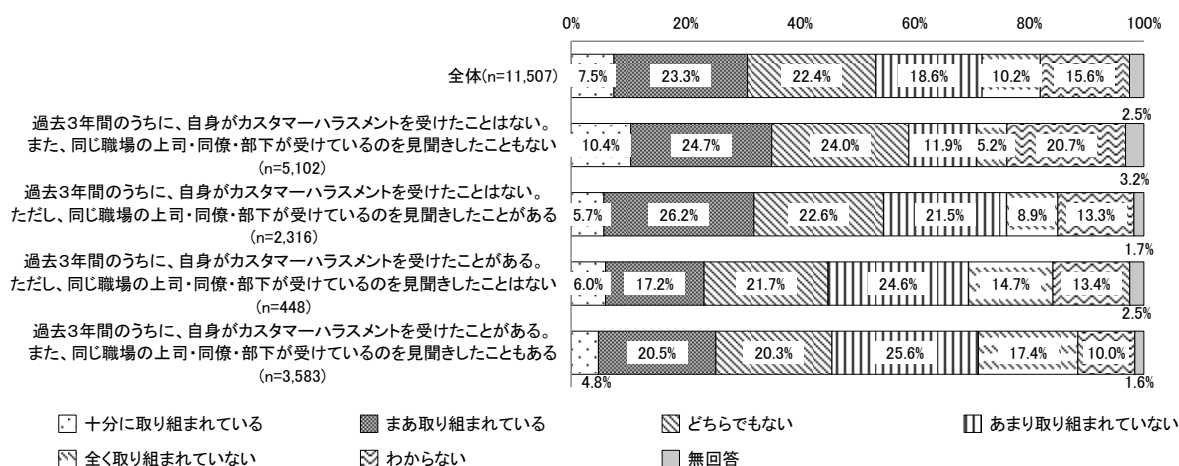
図表 233 性別 カスタマーハラスメント対策への評価：単数回答（Q92-3）



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）



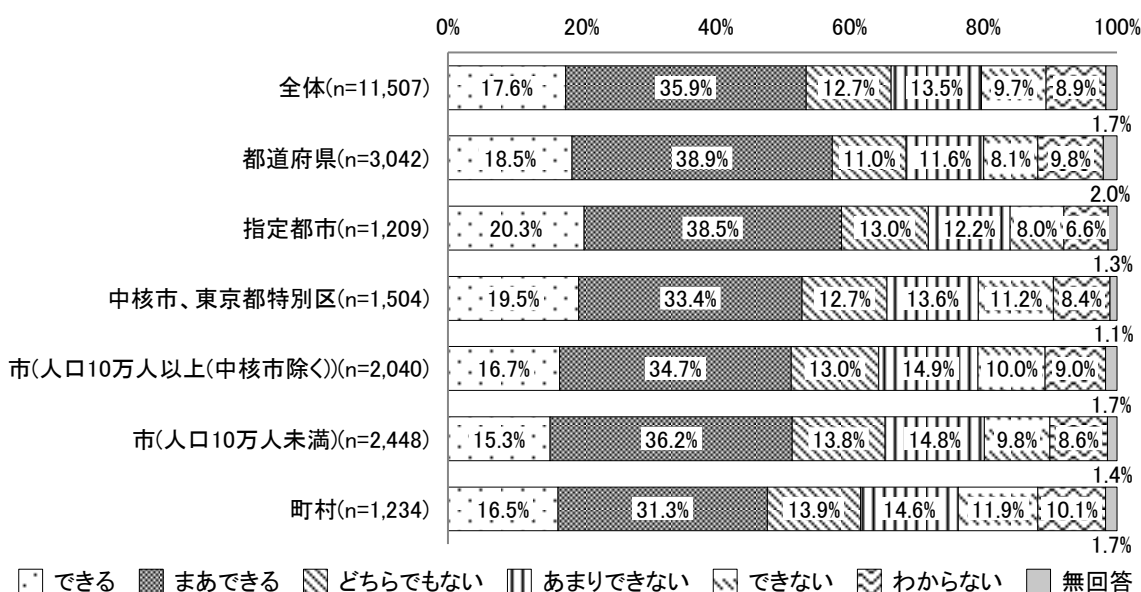
(3) ハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

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。

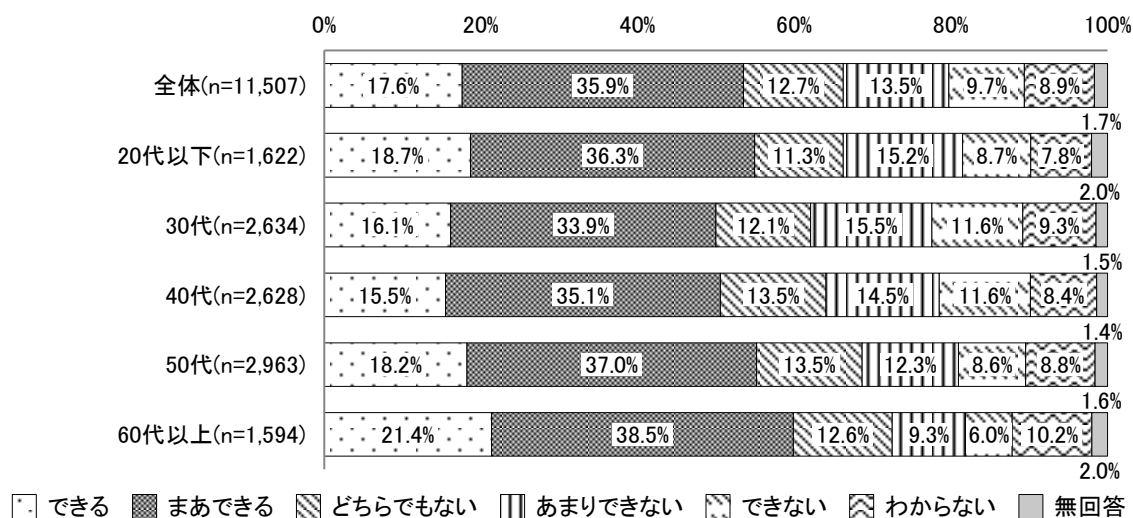
①パワー・ハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

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。

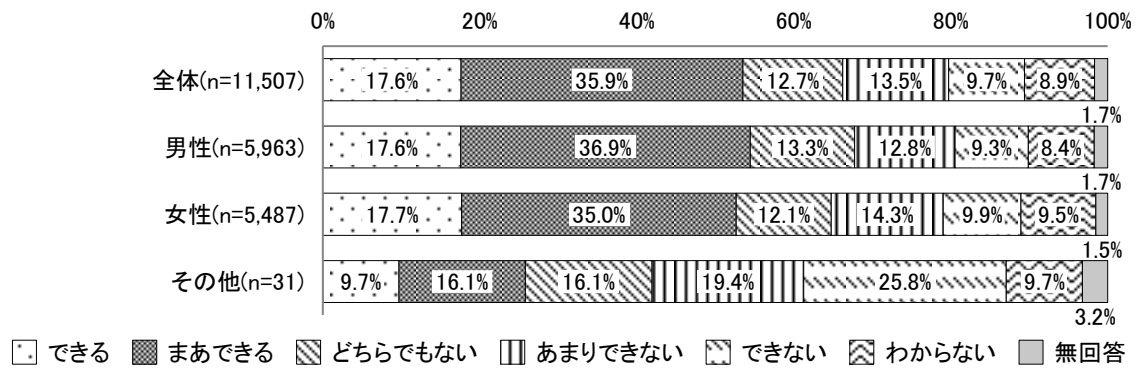
図表 236 団体区分別 パワハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）



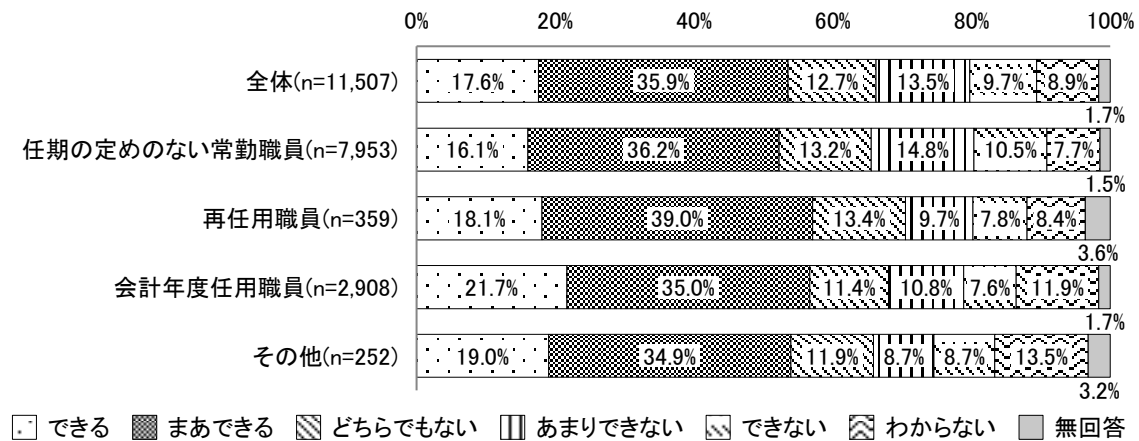
図表 237 年代別 パワハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）



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）

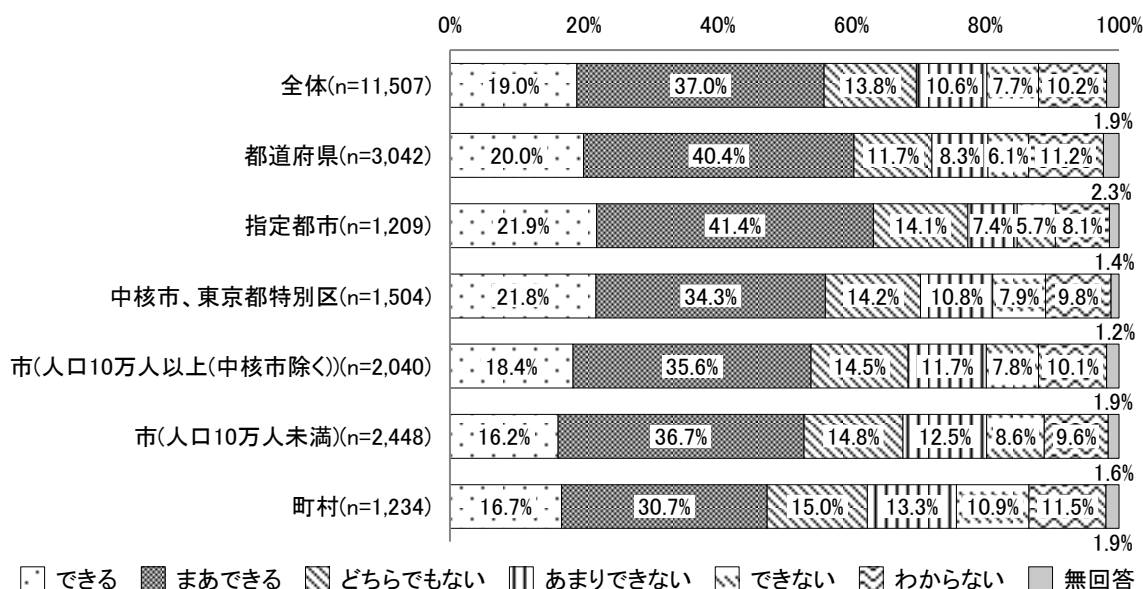


図表 239 任用形態別 パワハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-1）

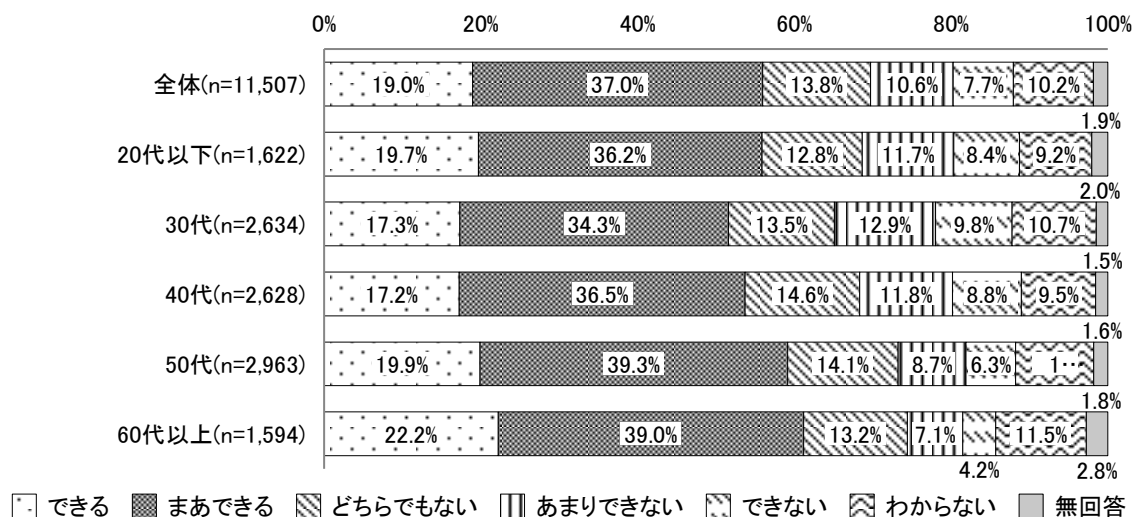


②セクシュアルハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか
 セクハラについてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて 55.9%となっている。

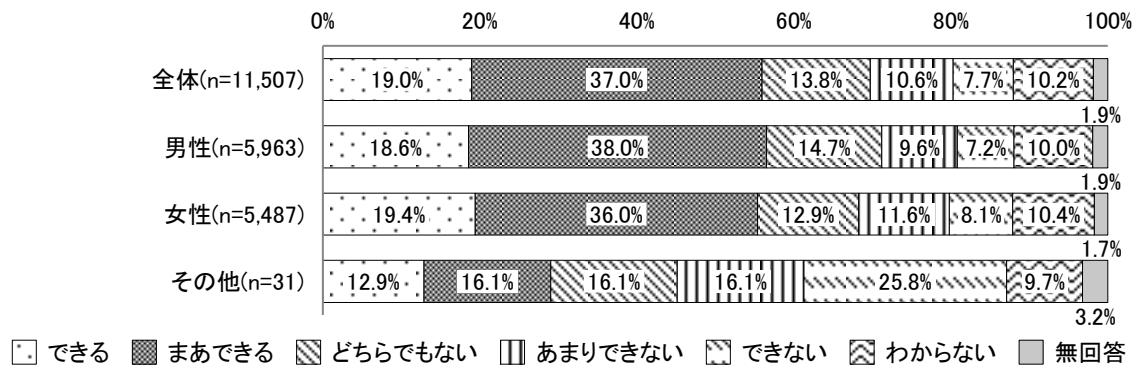
図表 240 団体区分別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
 現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



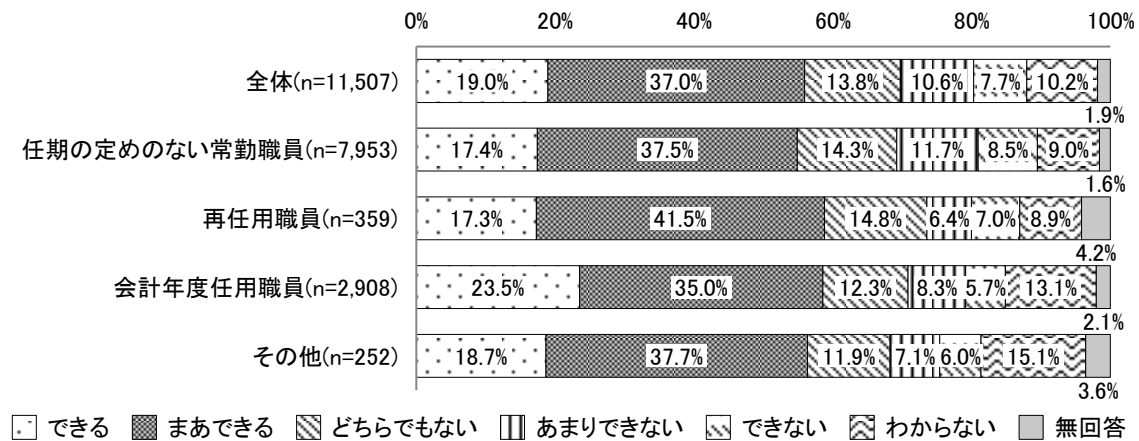
図表 241 年代別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
 現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



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）



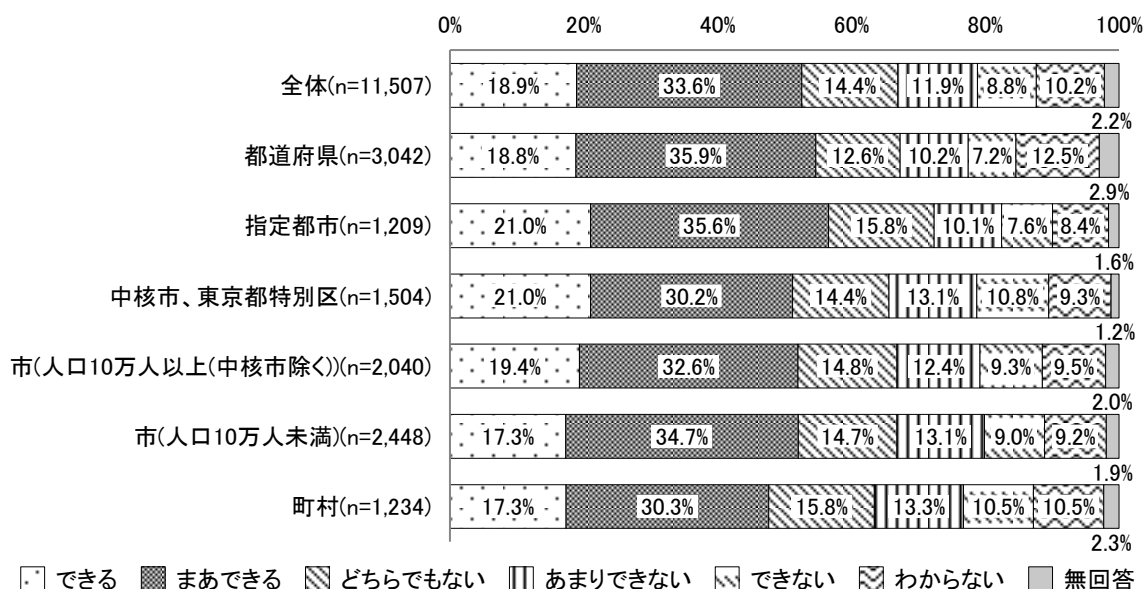
図表 243 任用形態別 セクハラ被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-2）



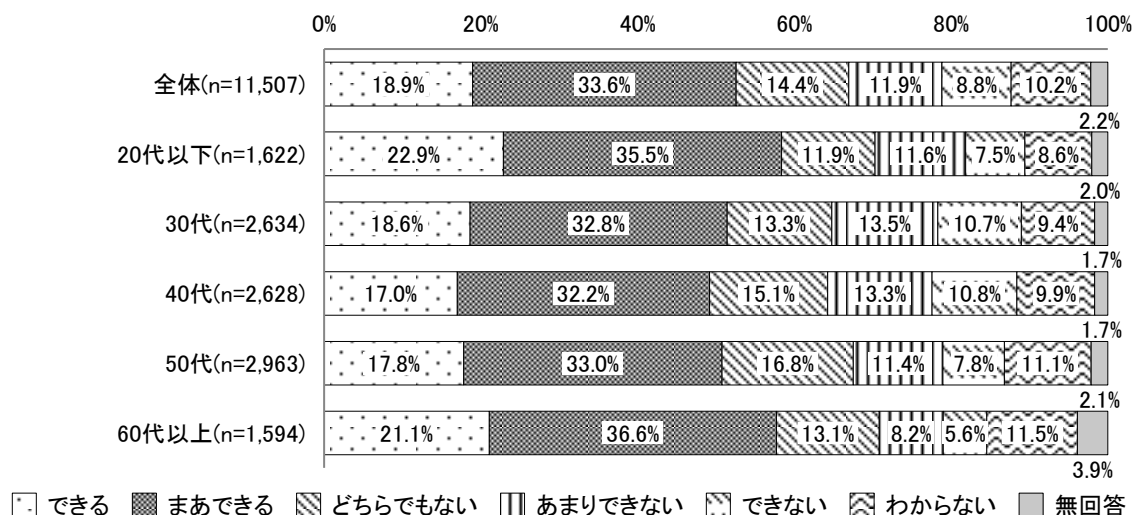
③カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか

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。

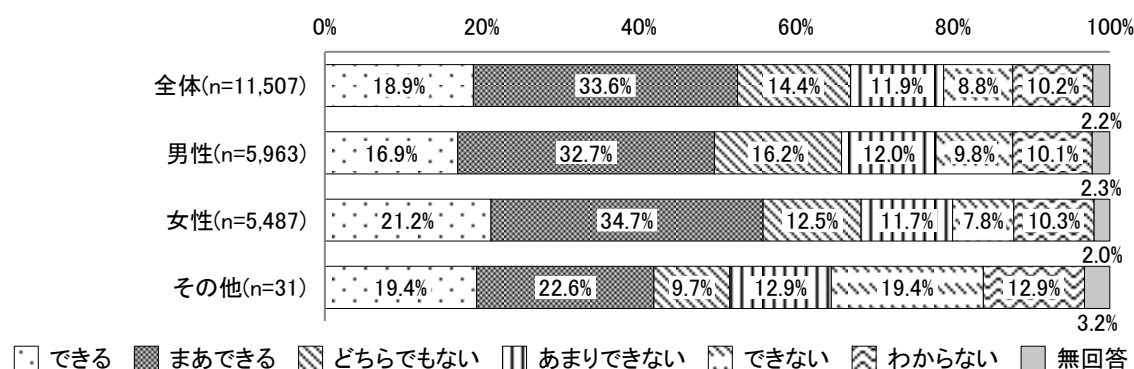
図表 244 団体区分別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）



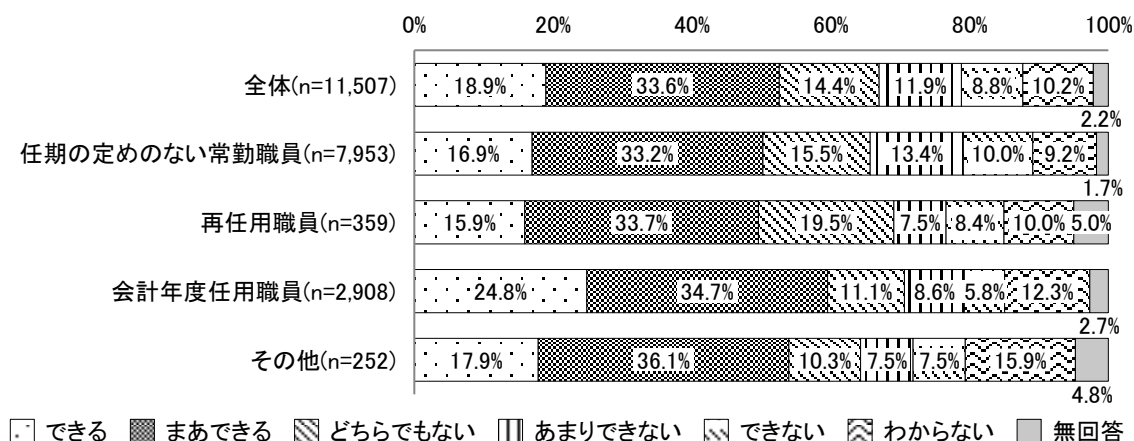
図表 245 年代別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）



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）



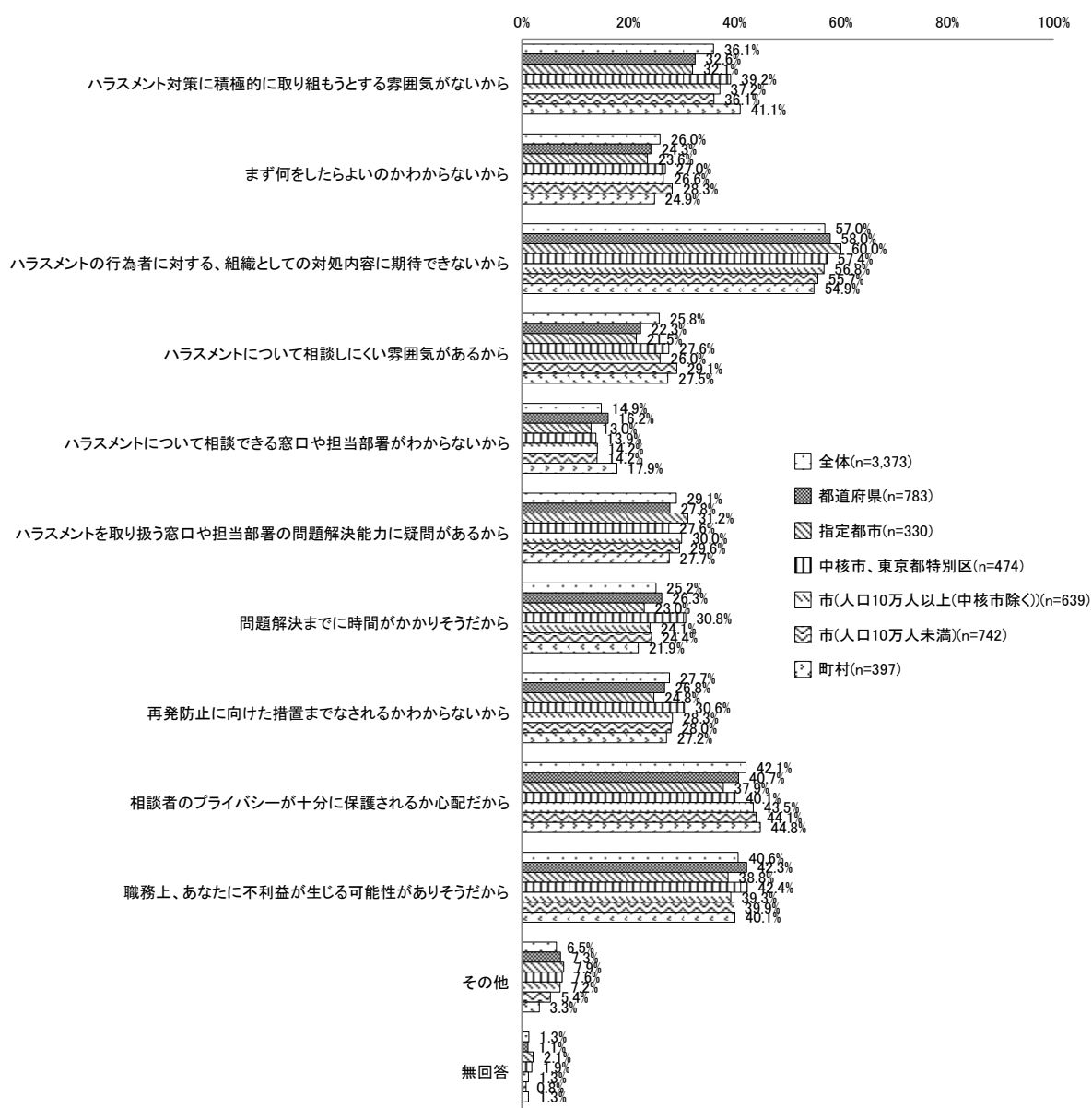
図表 247 任用形態別 カスタマーハラスメントの被害に遭ったとしたら、
現在の職場で対処ができると思うか：単数回答（Q93-3）



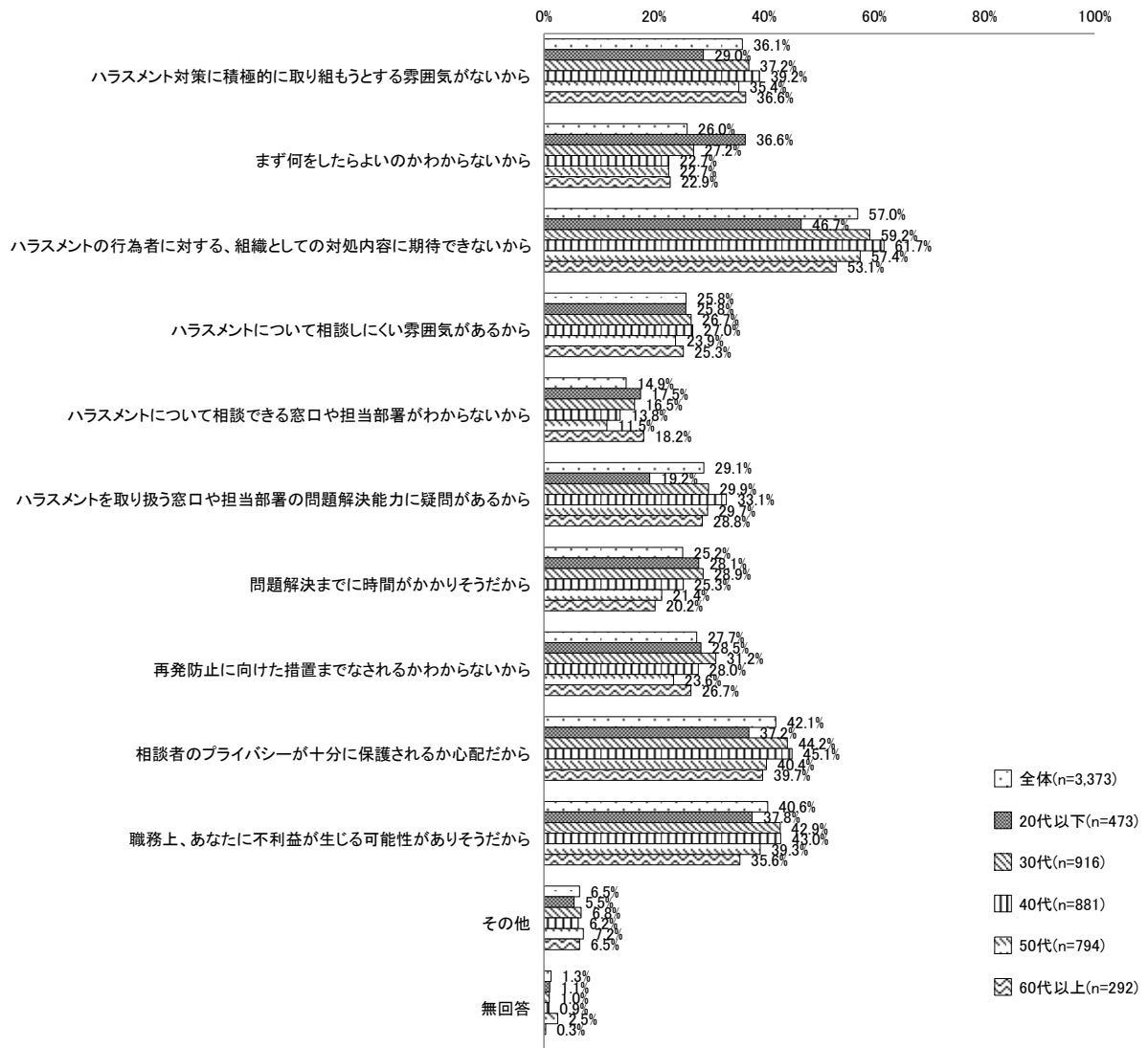
④現在の職場で対処ができない理由

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。

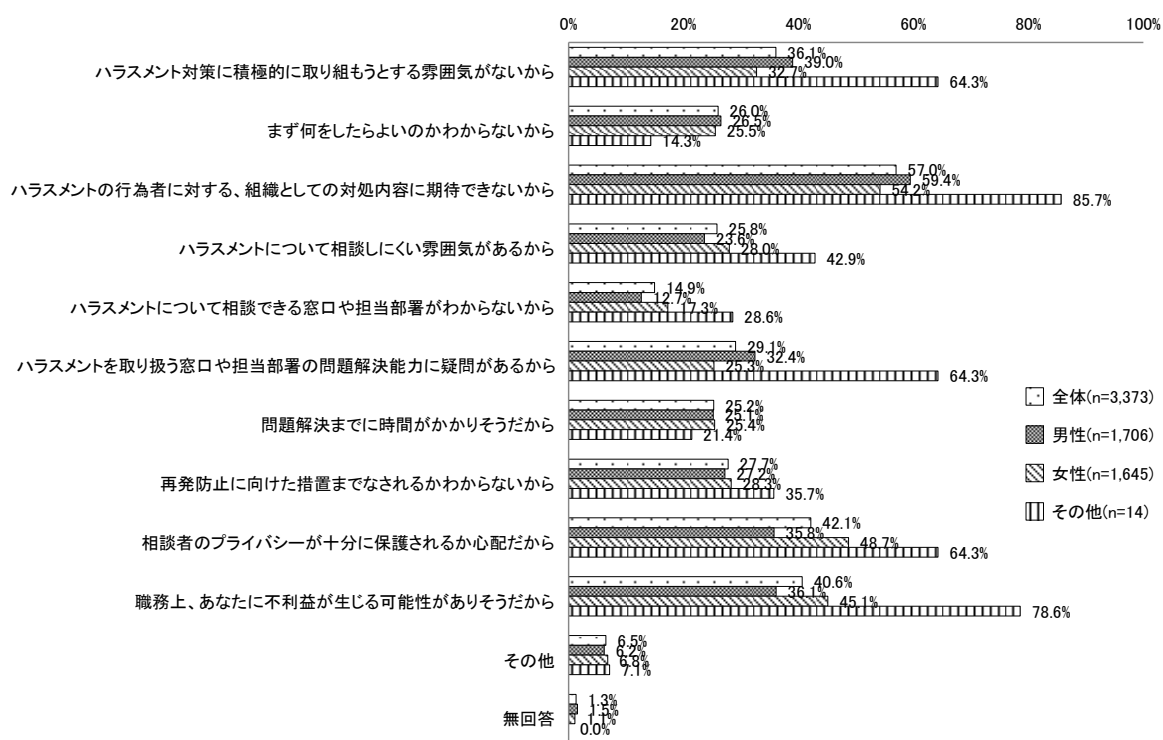
図表 248 団体区分別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



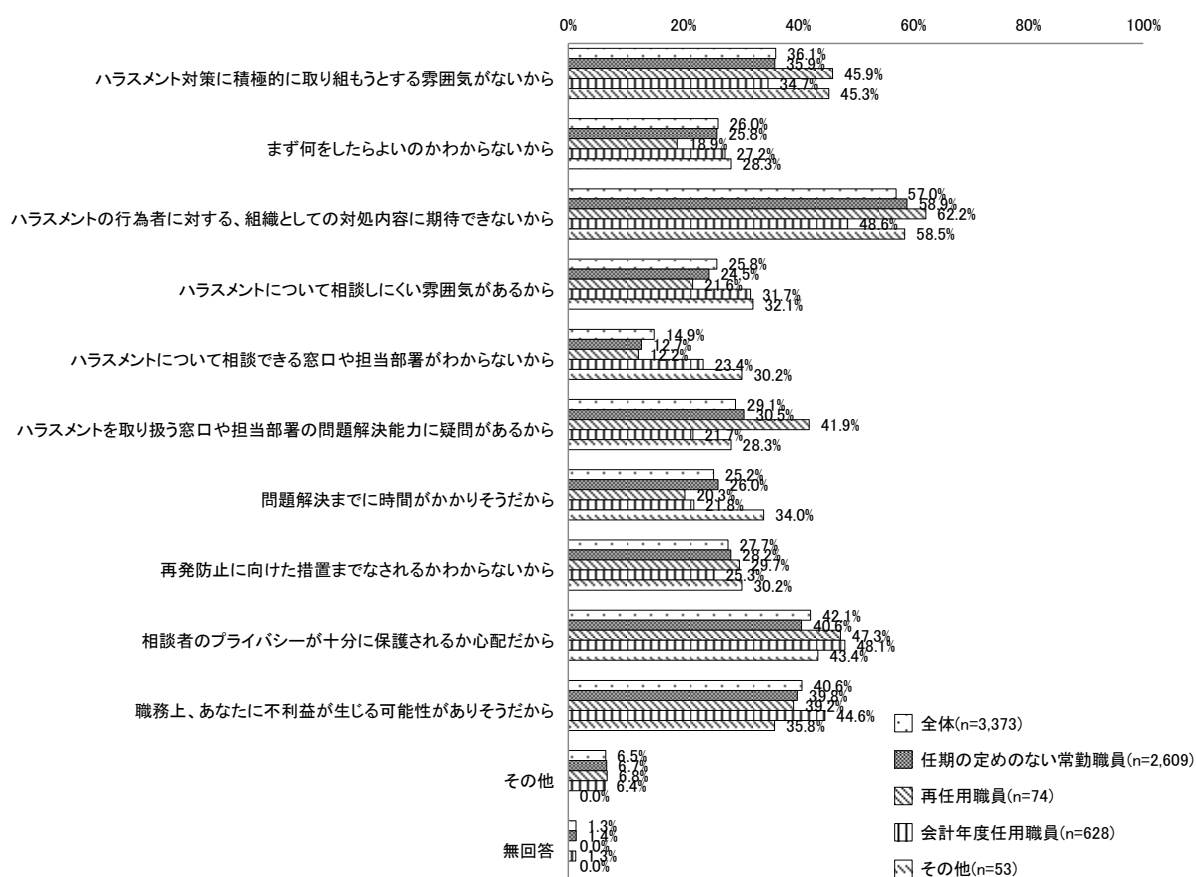
図表 249 年代別 現在の職場で対処ができない理由：複数回答（Q94）



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）



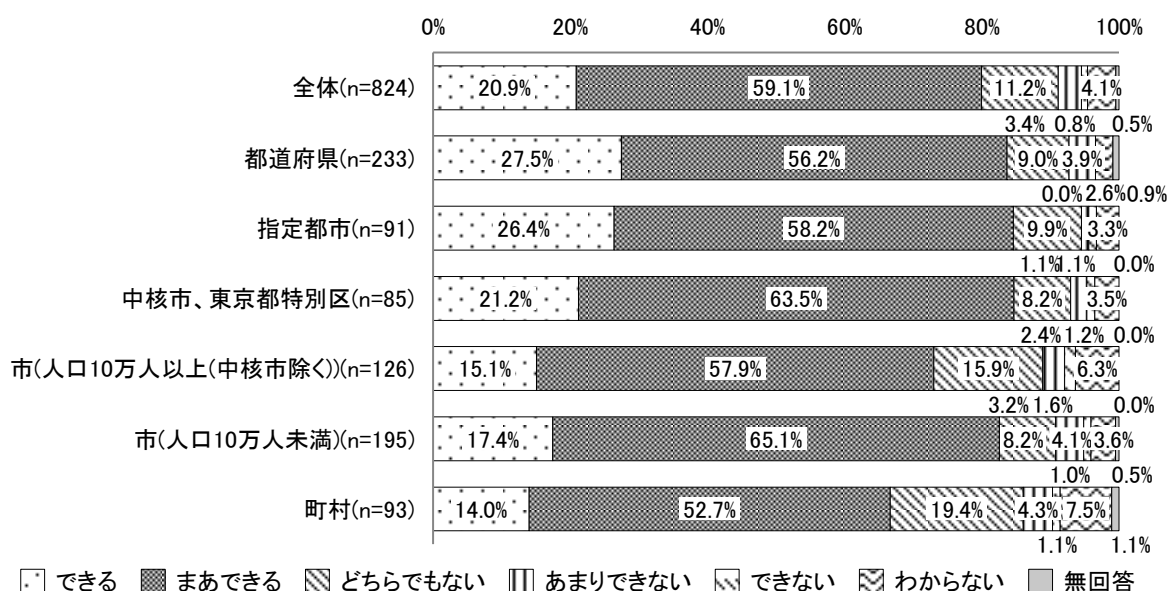
(4) 部下がハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

「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。

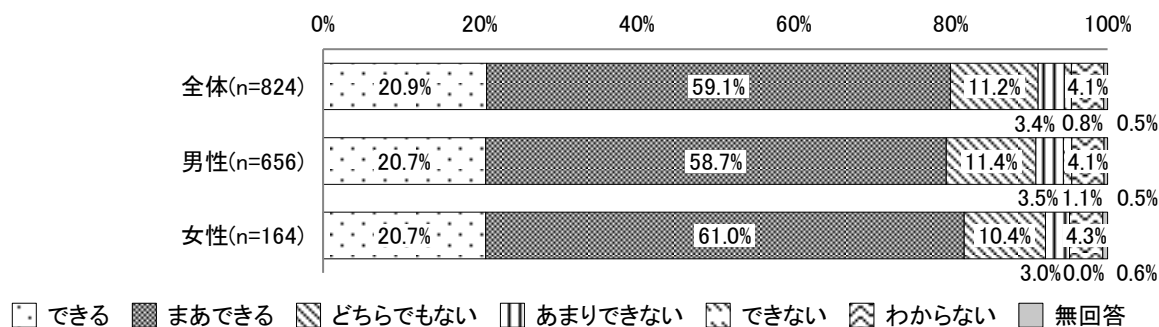
①部下がパワーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

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)

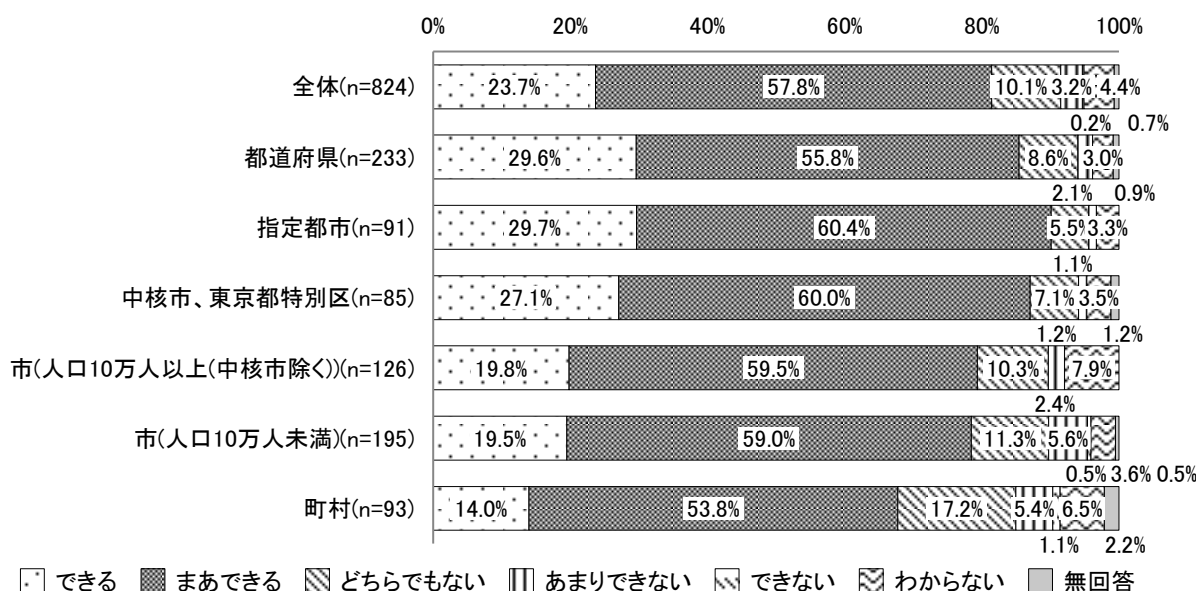


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

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

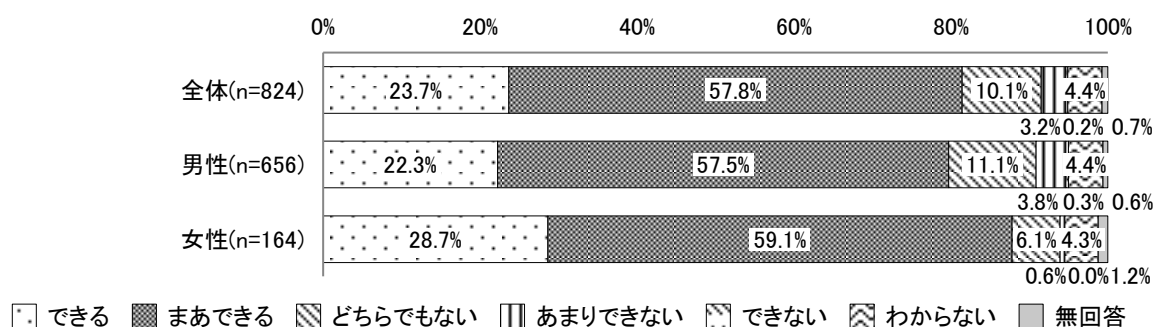
部下がセクハラ被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて81.4%となっている。

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）

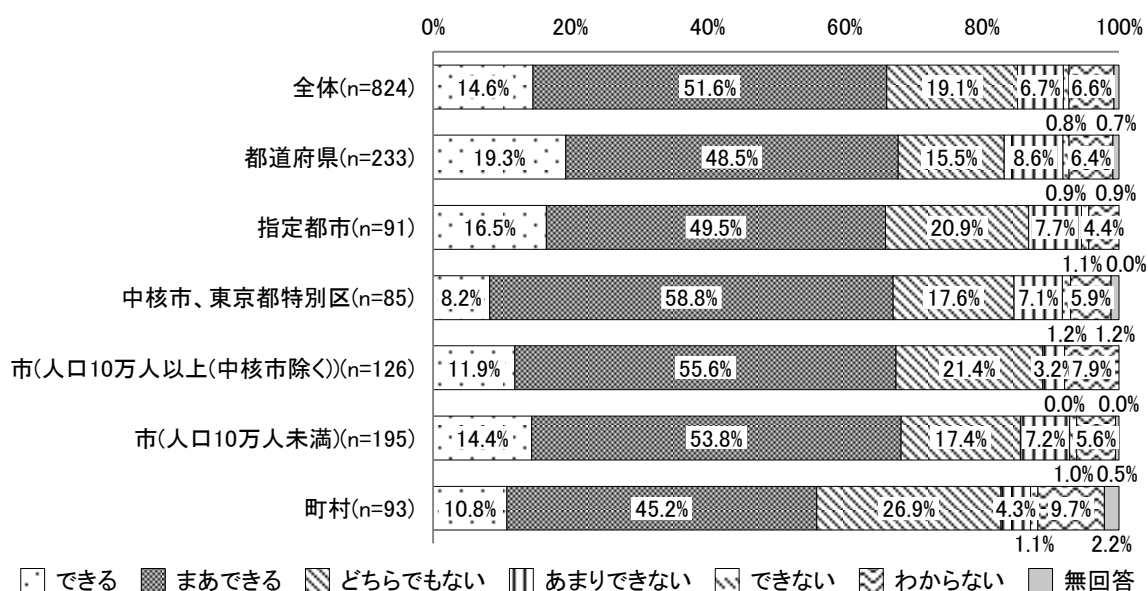


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

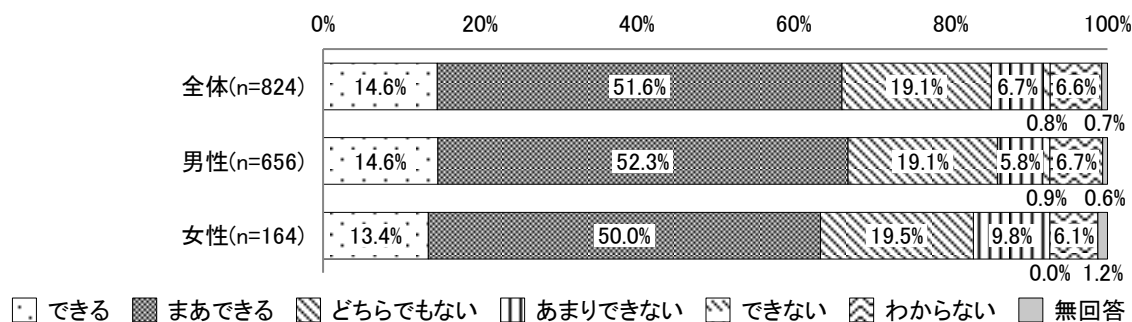
③部下がカスタマーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか

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）

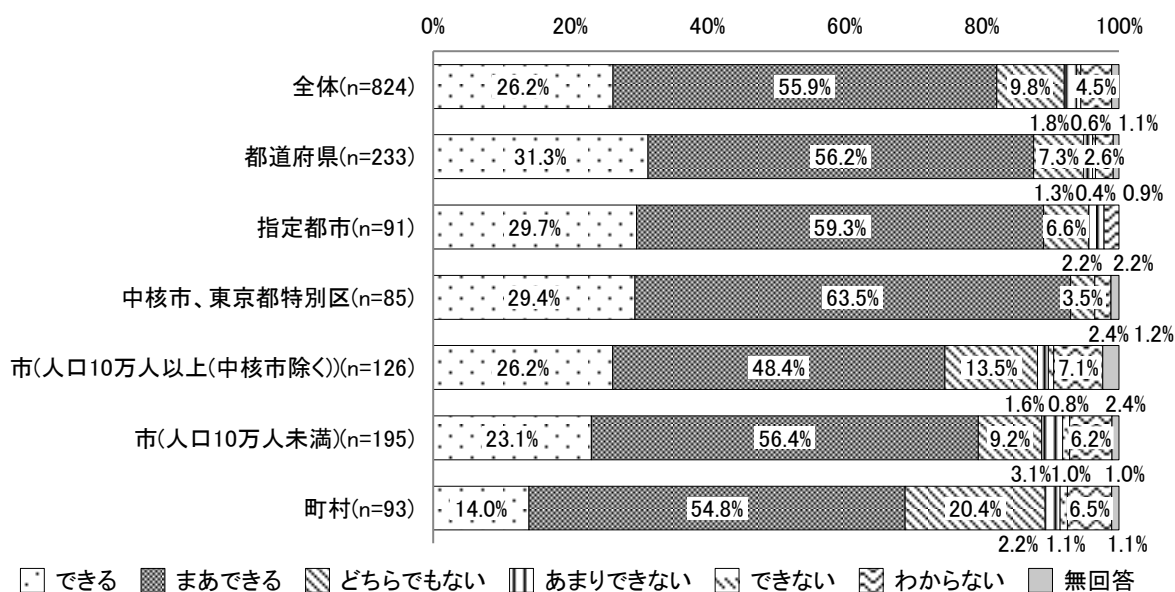


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

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

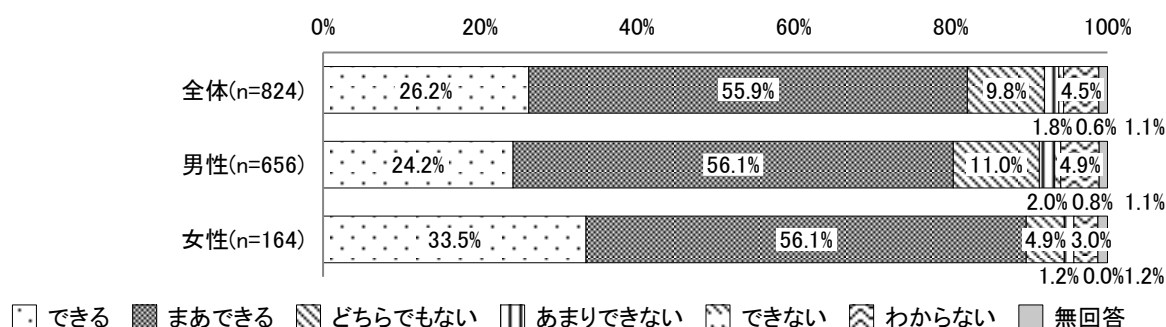
部下が女性の妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて 82.2%となっている。

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）

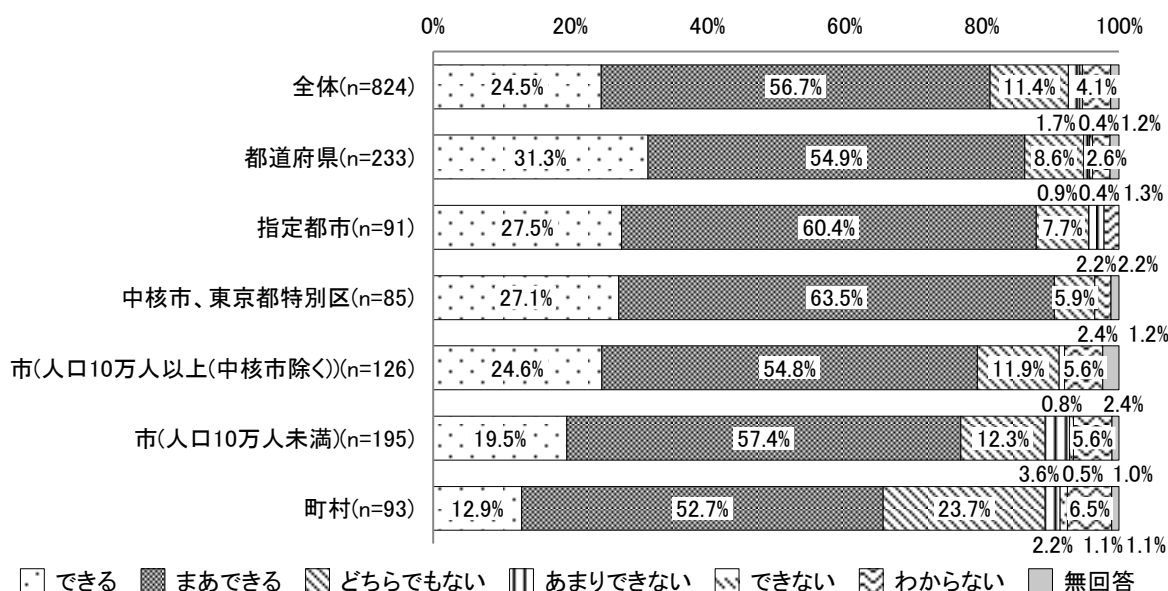


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

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

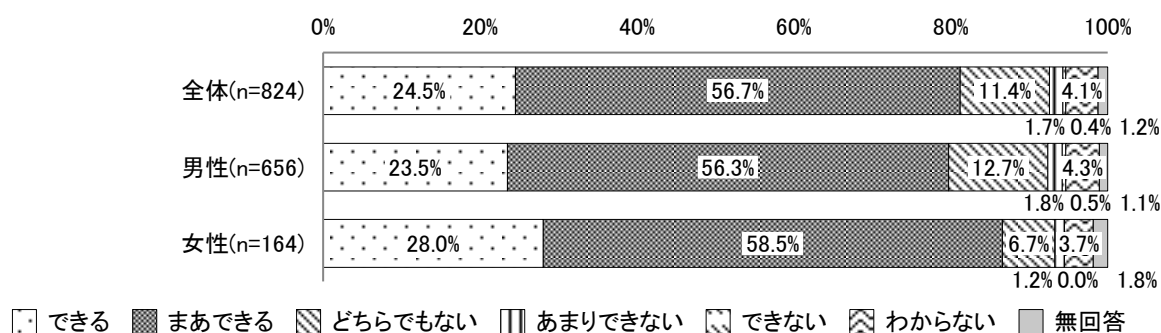
部下が男性の育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて81.2%となっている。

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）

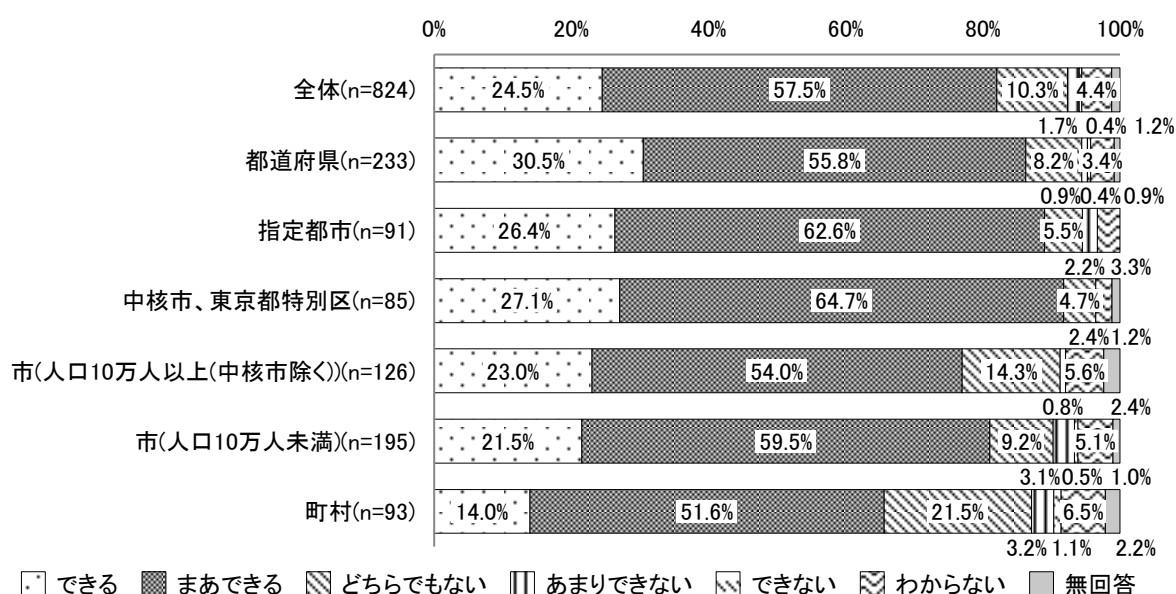


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

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

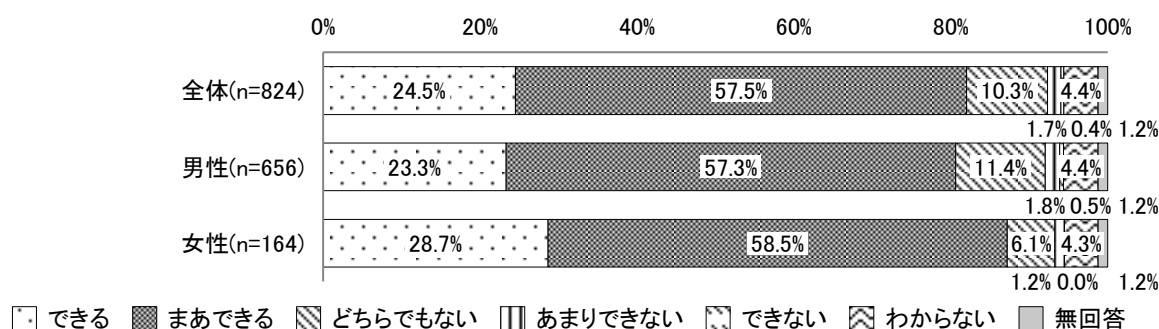
部下が介護休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いの被害に遭った場合についてみると、「全体」では、「できる」「まあできる」をあわせて82.0%となっている。

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）

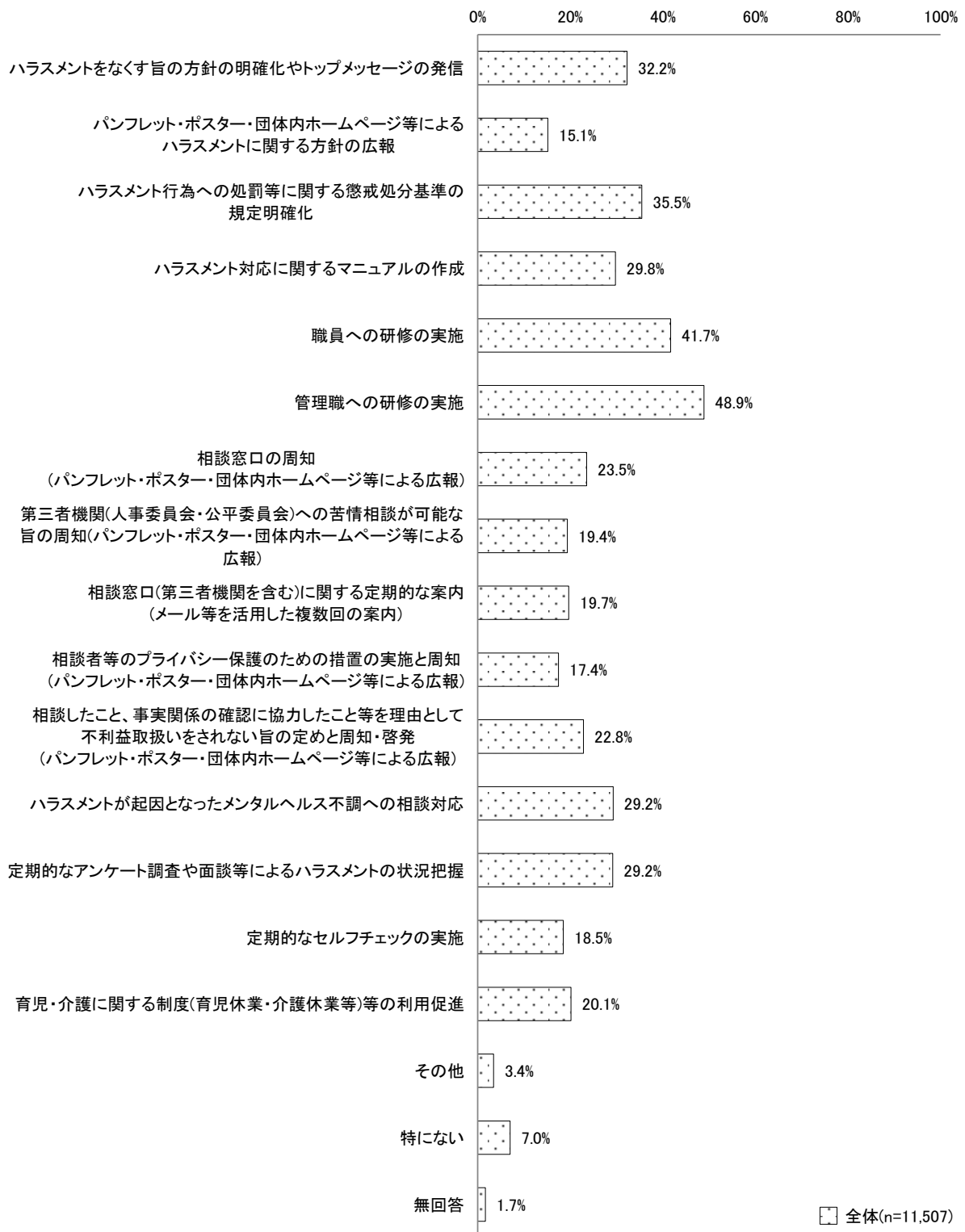


注) 性別「その他」は該当するサンプルがないため、グラフ中では非表示としている。

(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
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
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>

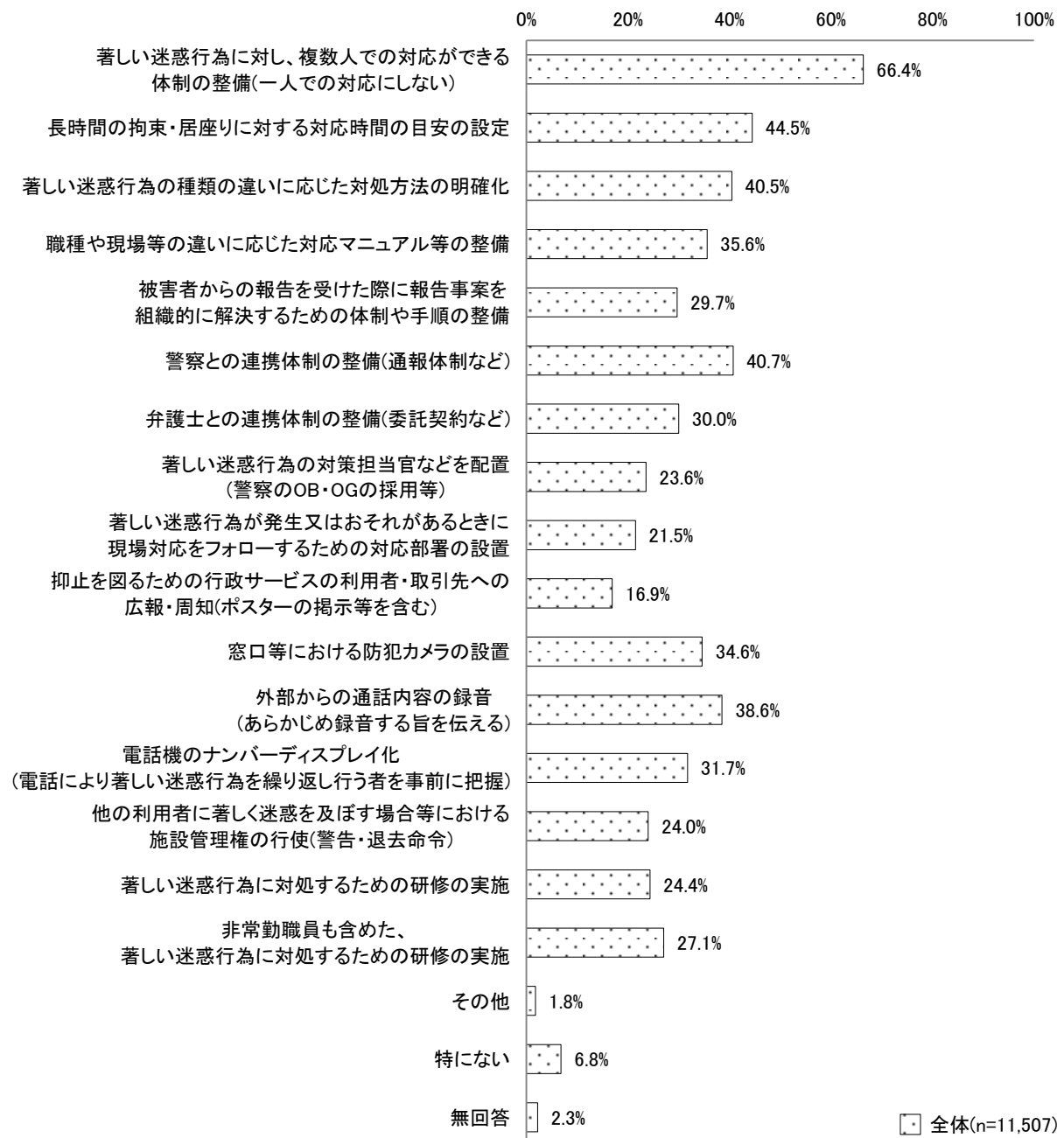
	合計	Q96 職場内のハラスメントの予防・解決のために、実施した方がよいと思う取組								
		ハラスメントをなくす旨の方針の明確化やトップメッセージの発信	パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等によるハラスメントに関する方針の広報	ハラスメント行為への処罰等に関する懲戒処分基準の規定明確化	ハラスメント対応に関するマニュアルの作成	職員への研修の実施	管理職への研修の実施	相談窓口の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	第三者機関(人事委員会・公平委員会)への苦情相談が可能な旨の周知(パンフレット・ポスター・団体内ホームページ等による広報)	相談窓口(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している者を事前に把握)	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している者を事前に把握)	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 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	カスハラのかきつ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
	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。 - 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 - 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 - 同時に複数人の職員で対応した - より経験のある職員へと対応者を変えた - 上位の役職（管理職等）の職員へと対応者を変えた - 異なる性別の職員へと対応者を変えた - 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
	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。 - 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 - 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と対応者を変えていた - 上位の役職（管理職等）の職員へと対応者を変えていた - 異なる性別の職員へと対応者を変えていた - 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

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も含まれます。 （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）内の相談窓口に相談した 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に選択不可	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に選択不可	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なただ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方を事前に把握） 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

地方公共団体における 各種ハラスメント対策に関する取組事例集

令和7年4月



総務省

目次

	団体名	●ハワ－ハラ メント、セク シュアルハラ メント、育児 介護等ハラ メント ●著しい迷惑 行為など	ページ	取組概要
都道府県	大阪府	●	4	庁内で「ハラスメントポータルサイト」を開設し、ハラスメント防止・対策に関する情報を集約。トップメッセージや指針、相談フロー、研修動画、Q&A等を掲載し、ハラスメントに関する意識啓発につなげている。
		●	5	全職員を対象にした「ハラスメントアンケート」やアンケート結果を踏まえた研修等を実施し、継続的に取組を推進。
指定都市	宮城県 仙台市	●	6	平成11年よりハラスメント相談に対応する内部相談員を設置。相談者と内部相談員がより安心して相談・対応できるよう、内部相談員に対する研修や、外部相談窓口の設置等の改善・工夫を継続的に実施。
		●	7	「公務員倫理・服務チェックシート」に、ハラスメント関連の項目を設定。研修等の機会でもハラスメントに触れる等、様々な機会を活用して、ハラスメント防止の意識向上につなげている。
市区町村	栃木県 宇都宮 市	●	8	令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
		●	9	アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。
	埼玉県 和光市	●	10	令和4年度にハラスメント対応フローを見直し。相談窓口やハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加、ハラスメント対応フローの視覚化等により、相談しやすく、実効性のある体制を整備。
		●	11	全職員を対象としたアンケートでの意見を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施する等、ハラスメント防止にも注力。
	新潟県 長岡市	●	12	令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施。
		●	13	ハラスメント防止研修（新任役職者向け、全職員向け）の実施等でハラスメント防止に努めるとともに、職場内ミーティング等でコミュニケーションの機会を設定し、風通しのよい職場づくりを目指している。
	長野県 松本市	●	14	市長・副市長のメンタルヘルス対策の重要性についての認識の高まりの下、働きやすい職場環境づくりを目指すため、副市長による相談対応や部課長研修での副市長講話を通じた、職員の意識改革を実施。
		●	15	アンケートを通じてカスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態を把握するとともに、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定、「カスタマーハラスメント対策室（仮称）」の設置に向けた準備を推進。
	兵庫県 明石市	●	16	職員に対するカスタマーハラスメントを不当要求行為の一環として整理した上で、県警との連携強化や職員向け研修・訓練を通じて、不当要求行為等に組織として対応
		●	17	不当要求行為等が発生した場合の対応を庁内で共有することを目的として、窓口担当課等からのよくある質問に対する対応例等をとりまとめた「不当要求行為等対応マニュアル」を不定期で作成・発出。
	広島県 竹原市	●	18	人事部門以外に配置された保健師等と連携し、ハラスメントへの相談対応や事実確認を実施。
		●	19	行政サービスの利用者からの迷惑行為による職員の不安解消のため、名札の記載事項を簡素化。
	愛媛県 四国中 央市	●	20	職員からハラスメント相談員を選定し、人事課と連携して相談に対応する体制を整備。ハラスメント相談員に対しては、「ハラスメント相談マニュアル」を活用して相談対応に関する研修を実施し、対応力向上を図る。
		●	21	ハラスメントの事実確認等のために開催するハラスメント対策委員会に、専門的な知見を有する外部有識者を追加し、公正な判断を決定できる体制を構築。
沖縄県 うるま市	●	22	市長・副市長を中心に主要課で窓口等での対応困難時の対処方法を検討。その検討に当たっては、各現場で生じている事実に基づき適切に対処する必要があるため、現場職員の生の声を聴き、令和6年度に「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターを作成。	
	●	23	職員を対象とした研修や、庁舎保安員の配置等も行い、様々な面から組織的な対応を推進。	

INDEX

	団体名	ページ	パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、育児介護等ハラスメント									著しい迷惑行為など					
			トップメッセージ・宣言の発信	アンケート・ヒアリングの実施	指針・マニュアルの策定	職員向け研修の実施	相談・対応フローの整理・策定	内部相談窓口の設置・相談員向け研修の実施	外部相談窓口の設置	追加 ハラスメント対策委員会への外部有識者の	その他（意識啓発・ハラスメントのない職場風土の醸成等）	アンケート・ヒアリングの実施	対応フロー・マニュアル・ポスターの作成	職員向け研修の実施	警察ＯＢの知見の活用・警察との連携	録音機能付き電話機の導入	その他
都道府県	大阪府	4,5	●	●	●	●	●	●	●		● ポータルサイト						
指定都市	宮城県 仙台市	6,7					●	●	●		● チェックシート						
市区町村	栃木県 宇都宮市	8,9										●	●	●		●	● 防犯カメラ
	埼玉県 和光市	10,11	●	●	●	●	●		●	●	● メンター						
	新潟県 長岡市	12,13		●	●	●	●	●			● 職場ミーティング						
	長野県 松本市	14,15	●			●		●				●			●	●	● 対策室
	兵庫県 明石市	16,17											●	●	●		
	広島県 竹原市	18,19			●		●	●	●								● 名札
	愛媛県 四国中央市	20,21			●	●	●	●		●							
	沖縄県 うるま市	22,23										●	●	●	●	●	

※各地方公共団体の取組項目については、本取組事例集で紹介している内容のみを示しています。

大阪府（人口8,775,708人（令和6年1月1日現在））

- 庁内で「ハラスメントポータルサイト」を開設し、ハラスメント防止・対策に関する情報を集約。トップメッセージや指針、相談フロー、研修動画、Q&A等を掲載し、ハラスメントに関する意識啓発につなげている。
- 全職員を対象にした「ハラスメントアンケート」やアンケート結果を踏まえた研修等を実施し、継続的に取組を推進。

ハラスメント防止・対策に関する情報を集約した「ハラスメントポータルサイト」を開設

- 取組経緯
- ハラスメント対策については、**未然防止を図る観点から全職員への啓発メールの発信や研修の充実**等を進めてきたが、職員総合相談センターに寄せられる相談件数が近年増加傾向にあったことから、今後10年を見据えた「組織・人事給与制度の今後の方向性（案）」を議論する中で、**新たな取組を検討**。
 - 既存のパワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、マタニティハラスメントに関する指針を一本化し、令和5年度に「職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する指針」を策定。あわせて、**ハラスメントに関する情報を集約し「ハラスメントポータルサイト」を開設**。

- 取組内容
- **ハラスメントポータルサイトでハラスメント関連の情報を集約**
 - ポータルサイトには以下のコンテンツを掲載。**ハラスメントに関して、ポータルサイトを参照すれば様々な情報を入手できる**ようにし、ハラスメント対策の必要性について職員の**意識啓発**にもつなげている。
 - 知事による「ハラスメントは本府においては絶対に許されない」という**メッセージ**
 - 「職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する**指針**」
 - ハラスメントの**相談窓口、相談の流れ**（フローチャート）
 - ハラスメントに関する**研修動画・Q&A**等（厚生労働省作成のコンテンツの紹介）
 - 庁内におけるハラスメント関連の**処分事例** 等

- ポイント
- ハラスメント防止や風通しのよい職場づくりへの取組の一環として、ハラスメントに関する情報を集約化することによって職員に対して分かりやすく伝えている。
 - サイト構築に当たっては、**文字ばかりにならないように意識**し、フロー図も掲載しながら、**欲しい情報をすぐに把握できるように工夫**。
 - ハラスメントに関する研修動画・Q&Aを独自に作成するのはハードルが高いため、**厚生労働省「あかるい職場応援団」に掲載されているコンテンツ等を活用**。



（出所）大阪府「ハラスメントポータルサイト」より作成

全職員を対象にしたハラスメントアンケートの結果を受け、研修等を実施

取組経緯

- ハラスメントを防止するための職員の意識啓発や取組強化、再発防止に向けた新たな取組の一環として、令和5年度・令和6年度にハラスメントアンケートを実施。

取組内容

■ 全職員を対象としたアンケート調査を実施

- 令和5年度に**会計年度任用職員を含む全職員（約10,400人）**を対象に「ハラスメントアンケート」を実施し、調査対象者の5.8%が「自分自身が他の職員からハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答。ハラスメントの内容としては、パワハラと疑わしい行為・言動等が大多数を占めた。
- 前年度に引き続き、令和6年度においても**会計年度任用職員を含む全職員（約10,300人）**を対象に「ハラスメントアンケート」を実施し、調査対象者の4.8%が「自分自身が他の職員からハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答。
⇒ ハラスメントの認定に当たっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、客観的な事実等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではないが、一定数存在していることから、意識啓発・再発防止等の取組を徹底。

■ ハラスメントを防止するための取組を実施

- ハラスメントの未然防止や再発防止に向けた取組として、**職階別の研修を実施した**。また、12月を「ハラスメント撲滅月間」と定め、意識啓発の徹底等を図った。
- 令和5年度には、アンケート結果を受け、ハラスメント指針等の内容について理解を深めるために**全職員を対象にしたWeb研修**や**自らの行動を振り返るセルフチェック**等を実施。

ポイント

- 外部相談窓口を担っている専門相談員（弁護士）に、アンケートの設問に関する助言等や、研修の講師**を依頼。府の実情を踏まえたアンケートや研修ができるように工夫。
- アンケートは、回答者には率直な意見を回答いただくため、回答者が特定されないよう**Webで匿名形式**で回答を得た。
- 令和6年度のアンケート調査より**、前年度より「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたと感じたことがあった」と回答した者が減少していることが把握できたことで、**これまで実施してきた対策に効果があったことが確認できた**ため、現在実施しているハラスメント対策を点検しながら、引き続き、職員に対し意識啓発の徹底を図る。

ハラスメントアンケートの結果について
(令和7年2月：報道発表資料)

令和7年2月
企画厚生課

ハラスメントアンケートの結果について

1. アンケートの概要

ハラスメントの発生を未然に防ぐための啓発・取組の強化や、再発防止に向けた新たな取組の一環として、職員間のハラスメントに関する認識等について、令和6年12月にアンケートを実施した。

実施期間	令和6年12月2日（月）～12月23日（月）
対象者数	約 10,300 人（常勤：8,500 人、非常勤：1,800 人）
回答者数	6,404 人（常勤：5,349 人、非常勤：1,055 人）
回答率	62.2%（常勤：62.9%、非常勤：58.6%）⇒ 前年度から19.7%の増加 参考：令和5年度 42.5%（常勤：43.6%、非常勤：37.3%）

【備考】
※本アンケートは、回答者の認識について記入したものを、
※ハラスメントの認定にあたっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、当該ハラスメントに関する客観的な事実やその状況等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではない。

2. アンケート実施結果の概要

自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたことが「あった」と回答した職員は、
491名（対象者数の4.8%）、**前年度から約2割減少** ※R5年度は、604名、（対象者数の5.8%）

※その内容としては、パワハラ、セクハラ、マタハラの中で多く占めていた。昨年度と同様の傾向。
※他の職員が「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたらしているのを見た、聞いた」という回答については、同様の傾向。

自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたと回答した職員

年度	人数	割合
R6年度	491	4.8%
R5年度	604	5.8%

自分自身が受けたハラスメントと疑わしい行為・言動の区分・割合

区分	令和6年度	R5年度
パワハラ	457名	555名
セクハラ	57名	83名
（身体接触、性的言動等）	20名	33名
マタハラ	57名	33名
（嫌がらせ等）	20名	33名

「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けた」と回答する職員は減少しているものの、依然として一定数存在していることから、引き続きハラスメントに関する取組を実施する。
このうち、今年度においては、ハラスメントにより処分を受けた職員を対象とした区分別（パワハラ、セクハラ、マタハラ）研修を新たに創設し、ハラスメントの再発防止に向けた取り組みを充実する。

（出所）大阪府「ハラスメントアンケートの結果について」令和7年2月
https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/102702/r6_harassmentkekka.pdf

- 平成11年よりハラスメント相談に対応する内部相談員を設置。相談者と内部相談員がより安心して相談・対応できるよう、内部相談員に対する研修や、外部相談窓口の設置等の改善・工夫を継続的に実施。
- 「公務員倫理・サービスチェックシート」に、ハラスメント関連の項目を設定。研修等の機会でもハラスメントに触れる等、様々な機会を活用して、ハラスメント防止の意識向上につなげている。

ハラスメント相談体制の改善・工夫（内部相談員への研修・バックアップ、外部相談窓口の設置）

取組経緯

- ・ 平成11年にセクシュアル・ハラスメントの防止等に関する要綱を策定。**同年には内部相談員を配置**し、内部相談員への研修を開始。**内部相談員には相談しにくいケースもあると考え**、平成17年にセクシュアルハラスメントに関する**外部相談窓口**を設置。
- ・ 令和元年にはパワーハラスメントを要綱に追加し、パワーハラスメントに関する外部相談窓口も設置。

取組内容

- **平成11年から内部相談員を設置**
- ・ 各局区等の主管課長（約20名）を「局区等相談員」に任命。
- ・ **セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメント**の相談は、「局区等相談員」のほか、**総務局長が指名する職員（約30名）も内部相談員**として任命。内部相談員が受けた相談は、「局区等相談員」に報告。
- **内部相談員を対象とした「ハラスメント苦情相談員研修」を年1回実施**
- ・ 内部相談員を対象に、**年1回「ハラスメント苦情相談員研修」**を実施。
- ・ 研修では、人事課から**内部相談員の制度や相談の流れに関する説明**を行った後、外部講師（外部相談窓口の弁護士等）が**講義・ケーススタディ・ロールプレイ**を実施。事例に基づく**ロールプレイは非常に好評**だった。
- **外部相談窓口を設置し、内部相談員の相談にも対応**
- ・ セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメント、パワーハラスメントやその他のハラスメントに関する**外部相談窓口をそれぞれ設置**。
- ・ 「相談を受ける際に不安がある」との**内部相談員の声**を受け、内部相談員が外部相談窓口で相談の受け方や心構え等について相談できる体制を整備。

ポイント

- ・ 総務局長が指名する**内部相談員**は、**相談しやすい人物かどうかを重視**。セクシュアルハラスメントやマタニティハラスメントについて**同性の職員に相談しやすいよう、女性職員・男性職員ともに任命**。
- ・ **相談対応の質の向上・均一化**のため、**内部相談員には市販の手引き（注）を配布**。「相談の場で何を聞けばよいか分からない」との声を受け、令和6年度からは**研修に相談対応のロールプレイを追加**。
- ・ 相談の際、「聞きもらしたことがないか不安」との声があり、**相談受付票の改善等を検討中**。
- ・ ハラスメントが発生した当初は、被害者本人がハラスメントに該当するかどうかの判断が困難で相談しようという思いが固まりにくいことや、上司が関わっており内部相談員に相談がしにくい場合もあるため、**入口の選択肢としての外部相談窓口の意義を感じている**。

ハラスメント防止 周知資料

職員へのハラスメントの防止について

○職場は、ハラスメントを防止し、改善を図る。ハラスメントを防止し、改善を図る。ハラスメントを防止し、改善を図る。

ハラスメントの種類

セクシュアル・ハラスメント

ハラスメントの定義

ハラスメントを受けたとき

ハラスメント相談員

外部相談窓口

（注）市販の手引きは、総務局が作成した「ハラスメント防止の手引き」を指す。

（出所）仙台市提供資料より

注：「職員からの相談実務のてびき」（一般財団法人 公務人財開発協会 日本人事行政研究所編）

「公務員倫理・サービスチェックシート」を活用した定期的なチェックの実施等の機会を活用し、ハラスメント防止の意識を向上

取組経緯

- 平成19年より、全職員を対象に綱紀粛正やサービス規律の確保を目的とした「公務員倫理・サービスチェックシート」によるセルフチェックを開始。
- 平成27年には「仙台市コンプライアンス行動規範集」を策定。ハラスメント防止について、コンプライアンス推進の枠組みの中でも啓発を実施。

取組内容

- 「**公務員倫理・サービスチェックシート**」による定期的なセルフチェック
- 「**公務員倫理・サービスチェックシート**」によるセルフチェックを年2回実施。
- セルフチェック項目はハラスメントに限ったものではなく、公務員倫理全般に関わる項目（適切な事務処理、サービス、交通法規、私生活、ハラスメント）で構成。約40項目のうち、**ハラスメント関連は5項目**。
- 「**仙台市コンプライアンス行動規範集**」や研修等での啓発
- コンプライアンスの推進を目的として「仙台市コンプライアンス行動規範集」を策定。その中で、ハラスメントの定義や仙台市職員相談・通報窓口について触れ、**コンプライアンス推進の一環としてハラスメント防止の意識啓発を実施**。
- 研修等においても、適宜機会を捉えてコンプライアンス推進やハラスメント防止に関する周知を行っている。

ポイント

- セルフチェックや研修を通じて定期的に職員が自身の行動を振り返る機会を設けることで、コンプライアンスやハラスメントに関する意識向上につながっている。
- 「仙台市コンプライアンス行動規範集」や研修を通じて、機会を捉えてコンプライアンス推進やハラスメント防止に関する周知を行っている。

公務員倫理・サービスチェックシートの概要

公務員倫理・サービスチェックシート

職員一人ひとりが、自らのサービスのあり方について振り返る機会をもつため、公務員倫理やサービス上の基本的なルール等についてセルフチェックを実施

- 本市職員の不祥事が多発したことを受け、平成19年7月から開始
- 以降、チェック項目の見直しを行いながら、年2回程度継続して実施
- 不適切な事務処理事例を含む直近の不祥事等事例を添付

チェックシートの主な内容

【適切な事務処理】

◇ 根拠となる法令、条例等の確認	◇ 取扱いに疑義が生じた場合の組織的な対応
◇ 手順書等による事務処理ミスの防止	◇ 事務引継の徹底
◇ 事故発生時の速やかな報告	◇ 報告、連絡、相談の徹底
	◇ 公金・金券類の適正な管理

【サービス】

◇ 利害関係者との接触時の届出	◇ 適正な手当申請・休暇届出
◇ 個人のパソコン等の業務使用禁止	◇ 個人情報・行政情報の適正な取扱い

【交通法規】

◇ 勤務時間内外の交通法規順守	◇ 二日酔い時を含む飲酒運転予防の徹底

【私生活】

◇ 過度の飲酒によるリスクの認識	◇ 信用失墜行為の禁止

【ハラスメント】

◇ セクシュアル・ハラスメントの禁止	◇ 地位や立場を利用したハラスメントの禁止

3

（出所）仙台市 令和4年度 第1回仙台市コンプライアンス推進委員会資料3-3「これまでの適正事務確保のための取組について」より一部抜粋
<https://www.city.sendai.jp/compliance/shise/security/kokai/fuzoku/kyogikai/somukyoku/documents/06koremadenotorikumi.pdf>

宇都宮市（人口515,831人（令和6年1月1日現在））

- 令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
- アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。

職員アンケートによる迷惑行為等の実態の把握

取組経緯

- ・ カスタマーハラスメントは、スマートフォン等の情報端末やSNSの普及により、職員への暴言・暴力等の直接的な行為だけでなく、応対状況が無断で撮影し、SNSに投稿する等、多様化・悪質化している。
- ・ 本市においても、暴言や長時間の居座りのほか、無断撮影等への対応に職員が苦慮するケースを把握。
- ・ 来庁者による迷惑行為等の実態を把握し、今後の対策に活用するため、令和5年12月に全職員を対象にアンケートを実施。

取組内容

- **全職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」の実施**
- ・ 調査対象者約3,400名のうち、約900名が回答。
- ・ 回答があった職員のうち、**約半数以上の職員が迷惑行為を受けたことがある**と回答。迷惑行為を受けた職員のうち、**約9割が強いストレス**を感じていた。
- ・ 具体的な迷惑行為の内容としては、**暴言**や、**不必要な上司への面会要求、行政手続に係る不当な要求等**が多かった。また、**インターネット上に職員情報が掲載される**といった例もみられた。
- ・ **職員が求める対策としては、上司や同僚からの支援が最多**。次いで、**録音機能付き電話機の設置や防犯カメラ、無断撮影やインターネット上への掲載の防止**といった回答も上位にあった。

ポイント

- ・ アンケートでは、暴言や長時間の居座り、無断撮影等の**迷惑行為を受けた経験があるかどうかのほか、上司等に支援を求めたか**、ストレスを感じた際に**上司や相談窓口**に相談したか等、庁内の対応状況についても聴取。
- ・ また、上記に加え、職員が必要としている迷惑行為等のカスタマーハラスメント対策についても聴取し、今後の対策の参考とした。

迷惑行為への対応フローの再整備、管理監督職への研修の充実・強化、カスタマーハラスメント対策の周知等

取組経緯

- 「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」結果や他市の取組事例等も踏まえ、すぐ取り組むことができる対策と設備更新等が必要となる対策を整理し、着実に対策強化を実施。

取組内容

＜すぐ取り組むことができる対策＞

- 迷惑行為への対応フローの再整備（令和6年2月）
 - 迷惑行為への対応フローを再整備。迷惑行為への対応のポイントやケースごとの対応フロー、危機管理課や警察に通報するタイミング・判断方法を詳細化。
 - 単に「大声を上げた」等の言動だけで直ちに悪質クレームと決めつけるのではなく、まずは一定の時間をかけて来庁者の話を聞いた上で、対応が難しいものはフローに沿って対応。
- 研修の充実・強化（令和6年4月～）
 - 毎年実施している危機管理研修プログラムに迷惑行為に対する管理職と監督職の役割や相談体制等を明記。
 - 不当要求等対策担当顧問弁護士によるロールプレイング形式のハードクレーム対応研修の実施回数を年2回から3回に増やし、その内の1回は、新任の監督職の指名研修とした。
- 無断撮影等の原則禁止（令和6年5月～）
 - 庁舎管理規則を改正し、庁舎内における正当な理由のない撮影や録音行為等を原則禁止。（あくまで迷惑行為を防止するための対策）
- 職員証のフルネーム表記の見直し（令和6年6月）
 - フルネームで表記されていた職員証の表記を名字のみに変更。
- カスタマーハラスメント対策の周知（令和6年10月）
 - カスタマーハラスメントに該当する行為を掲載したポスターを本庁舎等の市の施設やHPに掲載。
 - 市HPにカスタマーハラスメントに対する市の取組姿勢を明示。

＜設備更新等が必要となる対策＞

 - 電話に通話録音機能の導入、防犯カメラの増設
 - 令和7年1月に、市役所本庁舎の電話に通話録音機能（録音告知機能付）を導入するとともに、令和7年度以降、窓口等に防犯カメラを増設予定。出先機関についても、令和7年度以降必要な施設に順次導入予定。

ポイント

- 迷惑行為等に対して、全庁統一的な対応を図るため、毎年4月に全部局に対し、「迷惑行為への対応フロー」等に基づいた対応の徹底を依頼している。
- 迷惑行為に対し一人で対応させるのではなく、監督職を含めて複数人で対応する必要性を研修で伝えている。
- 不当要求等対策担当顧問弁護士と連携、相談しながら対策を実施。

宇都宮市 ポスター
「STOP！！
カスタマーハラスメント」

STOP!! カスタマーハラスメント

その行為、やりすぎではありませんか？

暴言 過度な要求 SNS等への投稿 時間拘束

職員は、これからも市民のみならずから寄せられるご意見やご要望に誠実に対応するよう努めてまいります。職員が安心して公務を遂行できる環境を整えることは、市民サービスの向上にもつながりますので、ご理解とご協力をお願いします。

＜カスタマーハラスメントに該当する行為の例＞

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） ●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動 ●上下関係の要求 ●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な言動（不道義、居残り、監禁） ●差別的な言動 ●性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求 宇都宮市「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

宇都宮市

（出所）宇都宮市「市職員へのカスタマーハラスメント対策について」
<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/kurashi/oshirase/1039274/1039275.html>

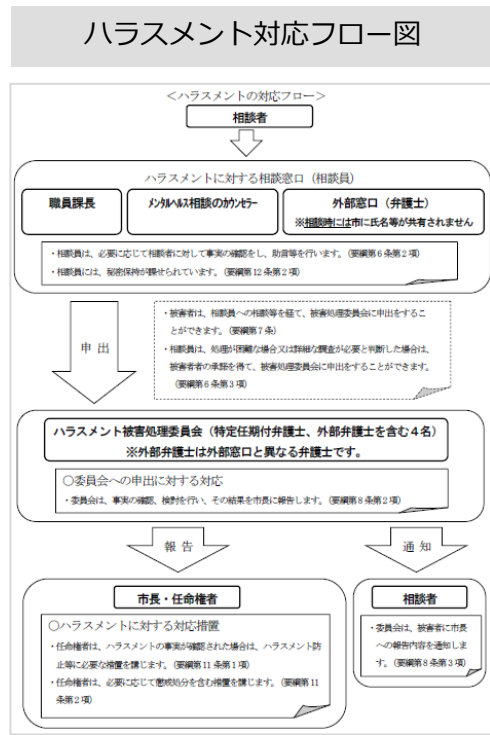
和光市（人口84,728人（令和6年1月1日現在））

- 令和4年度にハラスメント対応フローを見直し。相談窓口やハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加、ハラスメント対応フローの視覚化等により、相談しやすく、実効性のある体制を整備。
- 全職員を対象としたアンケートでの意見を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施する等、ハラスメント防止にも注力。

ハラスメント対応フローの見直し （相談しやすい外部相談窓口の設置、ハラスメント被害処理委員会の専門性・実効性の確保、対応フローの明確化）

- 取組経緯
- 過去にハラスメント事案が発生した際、人事担当課長又は市が委託するメンタルヘルス相談カウンセラー（人事担当課が予約窓口）が相談窓口となっていたため、市に相談内容の共有を希望しない職員にとっては相談しにくい環境であった。
 - このため、「和光市職員による不祥事の再発防止に関する第三者委員会」の提言を受け、**外部相談窓口の設置、ハラスメント対応フローの見直し**を行った。
 - 令和5年度に「**職場におけるハラスメント防止指針**」を策定し、市のハラスメントに対する姿勢を明示した。

- 取組内容
- **弁護士による外部相談窓口の設置**
 - 人事担当課に知られない形でハラスメントに関する相談が可能となるよう、**市役所とはつながりのない弁護士を選定**。
 - ⇒ 相談者が弁護士に対し、自身が受けた被害がハラスメントに該当するか否か等を相談できることを通じて、**相談者本人が自分の考えを整理できる等といった点は大切**と感じており、市として設置してよかったと感じている。
 - **ハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加**
 - 相談窓口等での相談を経て、相談者の申出があれば、「**ハラスメント被害処理委員会**」において、事実確認・検討等を行う。
 - 当該委員会の**専門性・実効性**を高めるため、令和6年度より**構成員に相談員以外の外部弁護士**を追加。（総務部長、**相談員以外の弁護士、ハラスメントに関し知識を有する者2名**の計4名で構成）
 - **「ハラスメント防止指針」への対応フロー図の掲載、市HPでの公開**
 - ハラスメント対応フローを視覚化し、令和5年度に策定した「**職場におけるハラスメント防止指針**」に掲載。事案を二度と起こさない姿勢を示すために、**指針は市HPでも公開**。

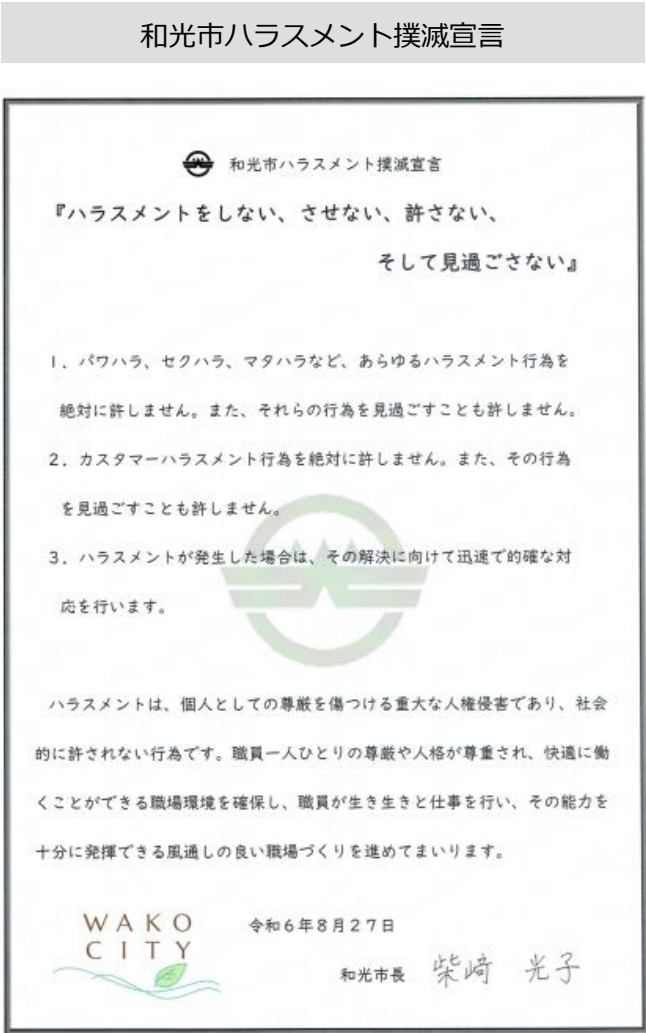


（出所）和光市提供資料より

- ポイント
- ハラスメント対応フローを視覚化したことで、被害処理の流れが分かりやすくなった。
 - ハラスメント防止指針策定の際には、風通しのよい職場づくりを進める観点から、指針の素案に係る意見募集により職員の声を聴取し、指針に反映した。

全職員対象アンケート、市長による「ハラスメント撲滅宣言」、メンター制度等の取組も実施

取組経緯	令和5年3月に策定した「職場におけるハラスメント防止指針」において、3年に1回アンケートを行うことを明記し、令和5年度に初めてアンケート調査を実施。アンケート結果等を受け、ハラスメント防止のための取組を実施。
取組内容	■ 全職員対象アンケート調査の結果を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」等を実施 - 令和5年度に会計年度任用職員を含む全職員に「ハラスメントに関するアンケート調査」を実施（アンケート結果は市HPで公表）。 - ハラスメント防止対策として組織（職場）に望むことに関する設問に対して、職場風土の改善や、トップや管理職の意識啓発等を挙げる声が多かったことから、令和6年度に市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施。 - アンケートでは「職場におけるハラスメント防止指針」を知っているかについても聴取。指針を知らないという声もあつたため、研修の際に指針について周知。 相談窓口については、管理職には浸透しているが、一般職員や会計年度任用職員の認知度が低いことが明らかになったため、今後の課題として位置付け。 ■ メンター制度やハラスメント研修も実施し、ハラスメント防止にも注力 - ハラスメント事案が発生したことを受けた第三者委員会からの提言にメンター制度も触れられていたこと、また風通しのよい組織にしてほしいとの職員の声があつたこと等を受け、直属の上司以外のサポート体制として「たて」ではなく「ななめ」の関係を構築するため、グループメンタリング制度を開始。 - メンティーは若手（主任未満の職員）とし、メンティー3名に対して主任以上のメンターが3名のグループを基本として、年2～3回程度、話し合いを実施。 - そのほかにもハラスメント防止研修を実施。受講対象は、令和5年度は管理職のみを対象とし、令和6年度は全職員を対象として実施。
ポイント	再発防止のため、3年に1回程度、無記名による職員アンケートを実施して、ハラスメントに関する現状把握を行い、そこで明らかになった課題をもとに、ハラスメントを行ってはならない旨の再度の周知徹底や研修の実施等の再発防止策を講じている。



（出所）和光市「和光市ハラスメント撲滅宣言」
https://www.city.wako.lg.jp/_res/projects/default_project/_page/_001/010/997/202408280935.pdf

長岡市（人口258,205人（令和6年1月1日現在））

- 令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施。
- ハラスメント防止研修（新任役職者向け、全職員向け）の実施等でハラスメント防止に努めるとともに、職場内ミーティング等でコミュニケーションの機会を設定し、風通しのよい職場づくりを目指している。

「ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施、ハラスメント相談窓口の設置

取組経緯	・ パワーハラスメント対策の法制化を契機として、ハラスメントを許さないというトップの強い意思のもと、令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定。 ・ 「長岡市ハラスメント防止基本方針」では、全職員及び管理監督者の責務のほか、相談窓口の設置について規定。方針に沿って、各種取組を実施。
取組内容	■ <u>ハラスメントの実態調査（アンケート）の実施</u> ・ 令和2年度から、長岡市におけるハラスメント撲滅月間（毎年11月）における周知啓発の取組の一つとして、会計年度任用職員を含む全職員を対象としたアンケートを毎年実施。 ・ アンケート調査は、既存のシステムを使用してオンラインで実施。 ・ 質問内容は、「「長岡市ハラスメント防止基本方針」やハラスメントに関する施策に対する認知度」、「安心して働ける職場であると感じているか」、「ハラスメントを受けた/見聞きした経験の有無/自身がハラスメントを行った経験の有無」を、ハラスメントの種類別に把握し、ハラスメントに対する率直な意見や考え等を把握できるよう、自由意見欄も設置。 ■ <u>ハラスメント相談窓口の設置</u> ・ 「長岡市コンプライアンス相談窓口」を設置。「長岡市ハラスメント防止基本方針」に反する行為（パワハラ、セクハラ、マタハラ等）に関する相談に対応。 ・ 受付窓口は、ハラスメント対策を所管するコンプライアンス課が対応しており、人事関係課の負担軽減にもつながっている。また、相談内容によっては、課題解決に向けて、人事、組織、法律問題等の関係課と連携・調整して対応。
ポイント	・ アンケートの結果概要は、コンプライアンス本部推進会議で報告を経て、全庁の所属長宛に通知。 ・ アンケートによる職員からの意見を踏まえ、職員が課題と感じている事柄を研修内容に反映する等、取組の改善に活用（研修動画において「ハラスメントと適切な指導の違い」に関する解説を追加）。

研修や職場内ミーティングの実施により、ハラスメント防止の意識・風土を醸成

取組経緯

- 「長岡市ハラスメント防止基本方針」を踏まえ、職員のハラスメントに関する知識や対応能力の向上のため、ハラスメント研修を継続的に実施。
- 職場の倫理向上や風通しのよい職場づくりを目指し、様々な取組を実施。

取組内容

■ 新任役職者を対象とした研修

- 令和2年度から、職階別研修の中で、**新任の課長補佐、係長等の役職ごとに「ハラスメント防止研修」を実施**。講師はハラスメント対策に精通した社会保険労務士に依頼。（令和5年度から新任管理者（課長等）にも実施）

■ 全職員を対象とした動画研修

- 令和3年度から、**全職員（会計年度任用職員を含む）を対象にハラスメント防止に関する動画研修を実施し、研修内容は毎年更新**。動画作成や講師は新任役職者向け研修と同じ社会保険労務士が担当。
- 各自の都合のよい時に視聴できる**オンデマンド方式（視聴期間は1か月）**とし、職員ポータルサイトに掲載。

■ 「倫理ミーティング」におけるハラスメント関連のテーマ設定

- 毎年12月（長岡市における倫理向上月間）に、職員の倫理向上に関連する2つ程度のテーマについて、各所属で議論する「倫理ミーティング」を実施。
- 「倫理ミーティング」は、コンプライアンスに特化したテーマだけではなく、コミュニケーションを深めるようなテーマを取り上げる場合もある。職員に不祥事が発生した場合は都度、所属長を集めた研修や、注意喚起のための倫理ミーティングを実施することがある。

■ 職場内ミーティングの推奨

- 情報共有やコミュニケーションを図り、風通しのよい職場環境を創出することを目的に、職場内で定期的にミーティングを実施することを推奨**。
- テーマや頻度を指定するものではないが、積極的に実施するよう通知を発出。

ポイント

- ハラスメント対策に精通した社会保険労務士が研修・動画作成を担当。研修動画はオンデマンド方式により多くの職員が視聴可能**。
- 「倫理ミーティング」を通じ、職員の倫理向上が図ることができることに加え、通常業務とは別の形で話をする機会を持つことで、**風通しのよい職場環境の醸成につながった**。

動画研修の内容

令和6年度長岡市ハラスメント防止動画研修

ハラスメント事例から学ぶ
業務指導とハラスメントの違い

研修内容と本日のゴール

- ハラスメント定義の再確認
- 【事例1】上司の注意指導等とパワーハラスメント
- 【事例2】ミスを繰り返す職員への適正指導とは
- 【事例3】SNSで起きたセクシュアルハラスメント
- ハラスメント被害を受けたら

業務指導とハラスメントの違いを理解し、ハラスメントが起こらない職場環境を目指す

（出所）長岡市提供資料より

松本市（人口235,475人（令和6年1月1日現在））

■ 市長・副市長のメンタルヘルス対策の重要性についての認識の高まりの下、働きやすい職場環境づくりを目指すため、副市長による相談対応や部課長研修での副市長講話を通じた、職員の意識改革を実施。

副市長によるチャットツール等による相談対応、部課長研修の実施

取組経緯	- メンタルヘルスの不調や体調不良を抱える職員が増加傾向にあったことを背景に、市長・副市長が、働きやすい職場環境づくりの重要性を強く認識。 - 令和5年度から副市長が職員からの相談に直接応じる取組を実施。加えて、部課長研修を開催し、副市長から部課長に対し直接メッセージを発信。
取組内容	■ 副市長が直接、職員の相談に対応 - 令和5年度から、チャットツールやメールで、副市長が直接職員の悩みを聞く取組を実施。 - 従来の相談窓口（職員課、人権共生課、保健師、産業カウンセラー、長野県市町村共済組合等）もあるが、もう少し身近なところで、トップも話を聞くことが大切であり、相談窓口は少しでも多いほうがいいという考えから、トップマネジメントを補佐する副市長2名が自ら相談を受け付けている。 ■ 部課長研修の実施 - 令和5年度に部課長を対象とした研修（副市長講話）を実施。令和7年度も実施予定。 1時間の対面研修の中で、副市長が平素の頑張りについて受講者に感謝を伝えるとともに、 「働きやすい職場環境づくりのため、所属長がしっかりと職員を見守ってほしい」 「チームワークの中で助け合って仕事をしてほしい」 「自分もみなさんをしっかりと包み込んで、一丸となって仕事に取り組みたいので、協力してほしい」 等、みんなでよりよい職場環境を作ろうというメッセージを発信。
ポイント	- 副市長による相談対応については、人となりを知ってもらい相談しやすい雰囲気づくりのために、副市長のコメントを添え庁内ポータルサイトで案内するほか、副市長の人物像がわかるような動画（生い立ちも含めた講話の動画）も庁内ポータルサイトに掲載。 - 副市長による相談対応については、「副市長が聞いてくれるなら相談したい」という声もあった。 - 部課長研修については、「講話を聞いて所属長としての意識が変わった」という声も聞かれ、管理職が若年層の悩みや、職場の雰囲気づくりに意識を向けるきっかけになり、よい効果があったと感じている。

松本市（人口235,475人（令和6年1月1日現在））

■ アンケートを通じてカスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態を把握するとともに、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定、「カスタマーハラスメント対策室（仮称）」の設置に向けた準備を推進。

実態調査（アンケート）の結果等を踏まえたカスタマーハラスメント対策の実施

取組経緯	職員に対する迷惑行為の実態を把握し、今後講じる対策を検討するために、職員に対しアンケート調査を実施。
取組内容	■ <u>カスタマーハラスメント（迷惑行為）に関するアンケートの実施</u> - 令和6年11月に、全職員（会計年度任用職員を含む）対象に、カスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態把握を目的としたアンケートを実施。 - 設問内容は、内容、行為者、形態、必要と思われる対策等を中心に設定。回答者の約6割が迷惑行為を受けた経験があると認識していることが確認された。 - 必要と思われる対策としては、外線電話の録音装置の導入をあげる割合が最も高く、次いで、防犯カメラの設置、すぐに相談できる窓口の設置、条例の制定と続いていた。 ■ <u>「カスタマーハラスメント対策室」設置、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」制定の推進</u> - 令和7年4月から「カスタマーハラスメント対策室」を設置し、令和7年度中には「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定を行う方向で、準備を進めている。 - カスタマーハラスメント対策室には警察OBも配置し、専門的知見を得ながら課題解決を図る予定。なお、カスタマーハラスメント対策室長は職場全体を把握する観点から人事課長が兼務。 - アンケートの結果を受け、外線電話の録音装置を導入予定。
ポイント	- アンケートでは、迷惑行為を行う者に対して複数の職員で対応する仕組みを求める声もあった。以前から複数名で対応するよう促してきたが、必ずしも職員に十分認知されていない様子がうかがえたため、改めて情報発信に取り組んでいく。 対応方法を一律に定めるのではなく、部署の業務の特性やケースに応じて検討する必要があるため、カスタマーハラスメント対策室では、伴走的な支援を行うことを想定。室が設置されることで、対応に苦慮しているケースについて、今まで以上に相談しやすくなると考えている。 - 今後、カスタマーハラスメントを未然に防止するためには、職員の接遇意識を向上していくことも重要だと考えており、電話や窓口対応等に関する実践型の研修の実施を検討。

明石市（人口306,760人（令和6年1月1日現在））

- 明石市では職員に対するカスタマーハラスメントを不当要求行為等の一環として整理し、これらに対する取組を実施。
- 県警との連携強化や職員向け研修・訓練を通じて、不当要求行為等に組織として対応。
- 不当要求行為等が発生した場合の対応を庁内で共有することを目的として、窓口担当課等からのよくある質問に対する対応例等を取りまとめた「不当要求行為等対応マニュアル」を不定期で作成・発出。

県警との連携強化、「不当要求行為等対応マニュアル」（以下、「対応マニュアル」という）の作成

取組経緯	- 平成22年に「明石市法令遵守の推進等に関する条例」が施行され、不当要求行為等に関する規定が制度化されたことを受けて、不当要求行為等に対して厳正に対応する方針を提示。 - 窓口等で対応に当たる職員からは、「相手が会話を録音すると言っているがどうすればよいか」「電話を切ってくれない場合はどうすればよいか」等、共通の質問が多いことから、判断が分かれそうなケースについて統一的な対応ができるような対応マニュアルを令和6年に作成。
取組内容	■ 県警との連携強化 - 不当要求行為等への対応においては警察との連携が不可欠であるため、県警から出向者1名を不当要求を対応する総合安全対策室に受入れている。 - 総合安全対策室の主な業務は、不当要求行為等発生時の現場対応、不当要求行為等に関する庁内研修の実施（詳細は次ページ参照）、対応マニュアルの作成等を担っている。 - 総合安全対策室への不当要求行為等に関する相談は令和6年4月～令和7年2月までで約150件程度。 ■ 不当要求行為等防止マニュアルの作成 ①来庁者が録音録画すると言ってきた場合、②来庁者が退庁しない場合、③公務執行妨害に当たる場合、④執拗に電話をかけてくる場合等、各シチュエーションに沿った対応マニュアルを作成し、全職員対象に共有。 - 対応マニュアルは各回1～2ページ程度で、不当要求行為等への対応を担当している総合安全対策室 地域安全対策担当において不定期で作成。令和6年1月から約1年間で15回作成・共有。外部への公表はしておらず、作成後は、全職員が閲覧できる庁内の掲示板に掲載。 - 偏った対応や意見にならないよう、案を作成した段階で、市民課、納税課、生活福祉課、市民相談室等、窓口のある部署や弁護士資格を有する職員に提示し、適宜助言を得た上で確定。
ポイント	- 不当要求行為等の中には暴力行為等、刑事事件につながるものもあり、県警から出向者を不当要求を対応する部署に配置することで、警察との連携が円滑になるとともに、警察官の経験を生かした現場対応で不当要求行為等の未然防止につながっている。 - 総合安全対策室では、窓口等で何かあった際に連絡しやすい雰囲気づくりのため、普段から庁内を巡回し各部署に顔を出す等、関係性の構築を努めている。 - 対応マニュアルでは、不当要求行為等の定義・具体例、不当要求行為等が発生した場合にとるべき対応とそのポイント、よくあるQ&A等のほか、刺股の使い方や護身術の解説（写真・動画）等を取り上げている。 - 対応マニュアルは、職員が最も対応に迷う「ケースバイケース」の場面において、一定の対応基準を設けることで現場が判断しやすくすることを意識して作成。職員からは、「判断に迷うような場面で自信を持って対応できるようになり、ありがたい」という声が聞かれている。

不当要求行為等に関する研修・訓練の実施

- 取組経緯
- 平成15年より不当要求行為等に関する研修、想定訓練、刺股の使い方及び護身術の訓練を実施。

- 取組内容
- **不当要求行為等に関する研修等の実施**
 - 不当要求行為等に関する研修は、新任課長・新任係長・新規採用職員を対象としたものや、様々な部署（出先機関を含む）を対象としたもの等、年間で12回程度実施。対象者ごとに内容を調整。
 - 令和6年度は**生活福祉課、市民課、市民相談室及びあかし消費者センターの職員や警備員を対象として研修を行い、1回当たり2名～30名程度が参加。**
 - **想定訓練、刺股の使い方及び護身術の訓練の実施**
 - 想定訓練は不審者が刃物を取り出すという想定で、実際に110番通報し、刺股や現場にあるものを使用して対応するとともに避難誘導を体験。他、刺股の使い方や護身術の訓練も実施。年間で12回程度実施。
 - 令和6年度は**あかしこども広場、明石こどもセンター、あかし市民広場、明舞サービスコーナー、生活福祉課、市民相談室、あかし消費者センター、あかし市民図書館及び警備員を対象として訓練を行い、1回当たり2名～50名程度が参加。**
 - 特に、**警備員は総合安全対策室とともに、不当要求事案が発生した場合に連絡が入るため、全員が参加**できるよう、同じ内容の訓練を複数回実施。

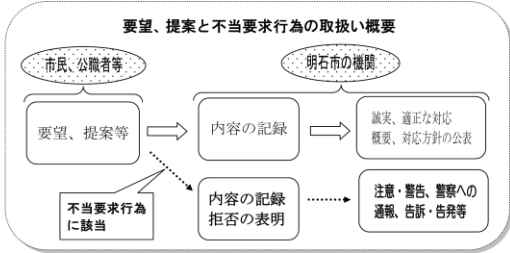
- ポイント
- 新任課長・新任係長・新規採用職員を対象とした不当要求行為等に関する研修は、人事部の人材開発担当が主催。研修講師は、総合安全対策室の職員（県警出向者）が担っている。
 - 窓口等のある**部署からの要請を受けて研修を開催する場合もあれば、職員の目線を揃えておきたい部署に、総合安全対策室から研修実施の声掛けをすることもある。**
 - 生活福祉課では令和6年度に2回研修を実施。1回目は同課から要請のあった研修であった。2回目は、訪問先において公務執行妨害罪に当たる事案が発生したことを受けて、訪問時の注意点をテーマに研修を実施。
 - このように、**各部署の管理職等と内容を相談し、研修プログラムを決めている。**
 - 対応マニュアルにおいて**不当要求行為等には毅然と対応すると周知していても、実践することを躊躇してしまう職員もいる。**市としては**複数名で、組織的に対応することも重視しており、研修を通じて職員に継続的に対応方法を共有・伝達していくことが大事と考えている。**

明石市 リーフレット
「不当要求行為には厳正に対応します」

不当要求行為には厳正に対応します
明石市

公務員のコンプライアンス（法令遵守）が一層求められる中、明石市では、「明石市法令遵守の推進等に関する条例」の施行に伴い、公正かつ民主的な市政運営徹底を図ります。この度、不当要求行為等を判断する指針となるガイドラインの見直しを行ったことなどから、不当要求行為等に対する対応をより厳正に行っていきます。

- ✖ **不当要求行為とは**
明石市の事業や職員の仕事に関して違法または不当な行為をするよう要求する行為や暴力行為や脅しなどをを用いて要望、提案等を行う行為などをいいます。
- ✖ **不当要求対策のポイント**
 - ➡ 提案、要望等は適正に対応します
 - ➡ 不当要求行為には応じません
 - ➡ 不当要求をやめないときは厳正な措置をとります



- ✖ **不当要求行為等に該当する事例（※ガイドラインから抜粋）**
 - 基準をまげて、税金、使用料等の減免を求める
 - 基準をまげて〇〇業務の予定価格を教えるよう求める
 - 建築違反の取り消しを求める
 - 特定した者の市職員採用を求める
 - 市に損害賠償責任がない事故で見舞金を要求する
 - 大声を張り上げたり、机をたたいたりして要求を通そうとする
 - 担当者の説明を一向に聞かず、執拗に上司との面談を要求する※不当要求行為等に該当する具体例をあげたガイドラインは明石市のホームページに掲載しています。
- 明石市役所防災安全課地域安全対策担当（☎918-51518） 平成22年7月

（出所）明石市「不当要求行為には厳正に対応します」
（平成22年7月）
https://www.city.akashi.lg.jp/documents/2007/01_leaflet.pdf

竹原市（人口23,064人（令和6年1月1日現在））

- 人事部門以外に配置された保健師等と連携し、ハラスメントへの相談対応や事実確認を実施。
- 行政サービスの利用者からの迷惑行為による職員の不安解消のため、名札の記載事項を簡素化。

保健師・産業カウンセラーと連携したハラスメントへの相談対応・事実確認の実施、メンタル不調者への支援

取組経緯	「竹原市ハラスメント防止に関する方針」において相談窓口やメンタル不調への対応を明確化。 - ハラスメントの疑いがある事案があった場合、その都度、同方針を踏まえ、ハラスメント相談窓口である総務課人事係と、専門職である保健師や産業カウンセラーが連携しながら対応。	「竹原市ハラスメント防止に関する方針」の構成（一部抜粋）
取組内容	■ 総務課・保健師・産業カウンセラーが連携し、相談対応や事実確認を実施 - ハラスメント相談や苦情対応のため、総務課人事係を窓口として設定。さらに、保健師・産業カウンセラーにも相談可能な体制を整備。 - 保健師は2名体制でいずれも総務課以外に所属。団体規模が小さく、人事部門にハラスメント対応の保健師を置くことができないため、他部署に勤務する保健師が職員からのメンタル不調やハラスメントに関する相談等に対応。相談者からは人事と離れていて逆によかったといった声もある。 - 保健師のうち1名は、衛生委員会の役員であるため相談対応を行っており、もう1名は、住民の保健指導等を行っている。保健師はハラスメント対応研修を受けており、人事部門の職員より専門性を有している - 保健師は職員からの申出を受けて相談対応に当ただけではなく、ハラスメントの疑いがある事案に関する事実確認や、職員のメンタル面へのフォローのため、総務課から当該事案関係者に働きかけて保健師との面談機会を設けたこともある。 - 上述の相談窓口では、ハラスメントへの相談対応のみならず、メンタル不調を抱えた職員への相談対応や復職支援も実施。	6 ハラスメントの類型 (1) セクシュアル・ハラスメント (2) 妊娠、出産、育児休業又は介護休暇等に関するハラスメント (3) パワー・ハラスメント ※各ハラスメントの定義や類型の他、防止のために留意すべき点等を記載 7 ハラスメントが疑われる場合の対応 (1) 相談・通報 (2) メンタル不調への対応 (3) 事実関係調査 (4) 対応協議 (5) 指導等の措置 (6) プライバシーの保護等
ポイント	総務課以外にも相談先を設けることで、職員が安心して相談できる環境を整備。 保健師を通じ、当事者への聞き取りも実施。ハラスメントの疑いがある事案では、双方が被害を訴えるケースも存在するため、メンタルヘルスについての専門的知見を有する者を交えて聞き取りを実施。 - ハラスメント相談の内容によっては、医療機関への受診等を要するか否かについて相談者や総務課では判断が困難な場合もある中、専門職である保健師や産業カウンセラーの助言・判断を得られることで安心して対応に当たることができる。専門職であるため、医療機関につながやすいというメリットもある。	8 懲戒処分等の措置 9 再発防止に向けた対応 10 他の任命権者との連携 11 行政サービスの利用者等からのハラスメントに対する対応 ※組織として対応を行い、内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを記載 （出所）「竹原市ハラスメント防止に関する方針」より作成

職員の名札の記載事項を変更、業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応

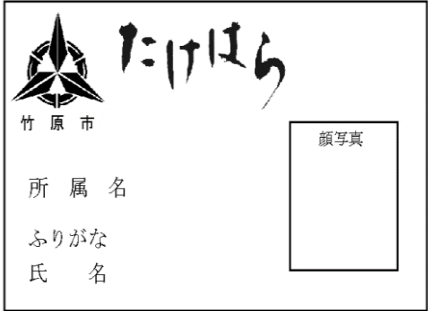
- 取組経緯
- 行政サービス利用者からの迷惑行為に発展しないよう、令和7年1月からの新庁舎への移転と同時に全庁的な名札の記載事項を見直した。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く事案に対応できるように統一的な対応を検討。

- 取組内容
- 名札の記載事項を「所属・ひらがな姓・ローマ字姓」のみに簡素化**
 - 行政サービス利用者からの迷惑行為に発展しないよう、職員の名札の記載事項を「顔写真・所属名・漢字姓名・ふりがな姓名」から「**所属・ひらがな姓・ローマ字姓**」へと簡素化。
 - 記載事項の検討に当たっては、**県内の他自治体に照会し、対応状況を確認**。「姓のみ」としている自治体が多かったため、当市においても姓のみの記載とした。
 - 姓の表記についても、複数の部署で協議し、ひらがなと漢字を併記とする案もあったが、漢字を知られることを不安視する意見等があったため、最終的に漢字は記載しないこととなった。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応**
 - 統一的な対応の検討に当たり、市内事業所や大学のハラスメント相談員等、外部の知見を借りて、統一的な対応を決めて、全庁的に対応方針を共有。
 - また、業務の範囲を明らかに超える要求が続く場合については、1回当たりの対応時間の上限の目安を示しているが、上限時間に達したからといって一律に対応を打ち切るのではなく、**相談内容やその時々状況を踏まえて柔軟に判断**することとしている。

- ポイント
- 名札の見直しについては、**日ごろから庁内の関係部署間で情報共有を円滑に行えるよう取り組んでいる**こともあり、窓口での迷惑行為への対応として速やかに実行することができた。
 - 業務の範囲を明らかに超える要求が続く際の統一的な対応を明確化することで、**特定の職員への負担を軽減し、組織としての共通認識を持つことができています。ただし、統一的な対応を決めているからといって、一律に運用するのではなく、相談の内容やその時々状況を踏まえて柔軟に判断している。**
 - 市職員のみでは対応方法を定めることが困難な事案でも、**専門知識を持つ事業所・外部機関と連携したこと**で、具体的な対策を検討することができた。

名札の見直し内容

【見直し前】



【見直し後】



(出所) 竹原市提供資料より作成

四国中央市（人口82,202人（令和6年1月1日現在））

- 職員からハラスメント相談員を選定し、人事課と連携して相談に対応する体制を整備。ハラスメント相談員に対しては、「ハラスメント相談マニュアル」を活用して相談対応に関する研修を実施し、対応力向上を図る。
- ハラスメントの事実確認等のために開催するハラスメント対策委員会に、専門的な知見を有する外部有識者を追加し、公正な判断を決定できる体制を構築。

ハラスメント相談体制の強化①ハラスメント相談員の拡充、「ハラスメント相談マニュアル」による研修実施

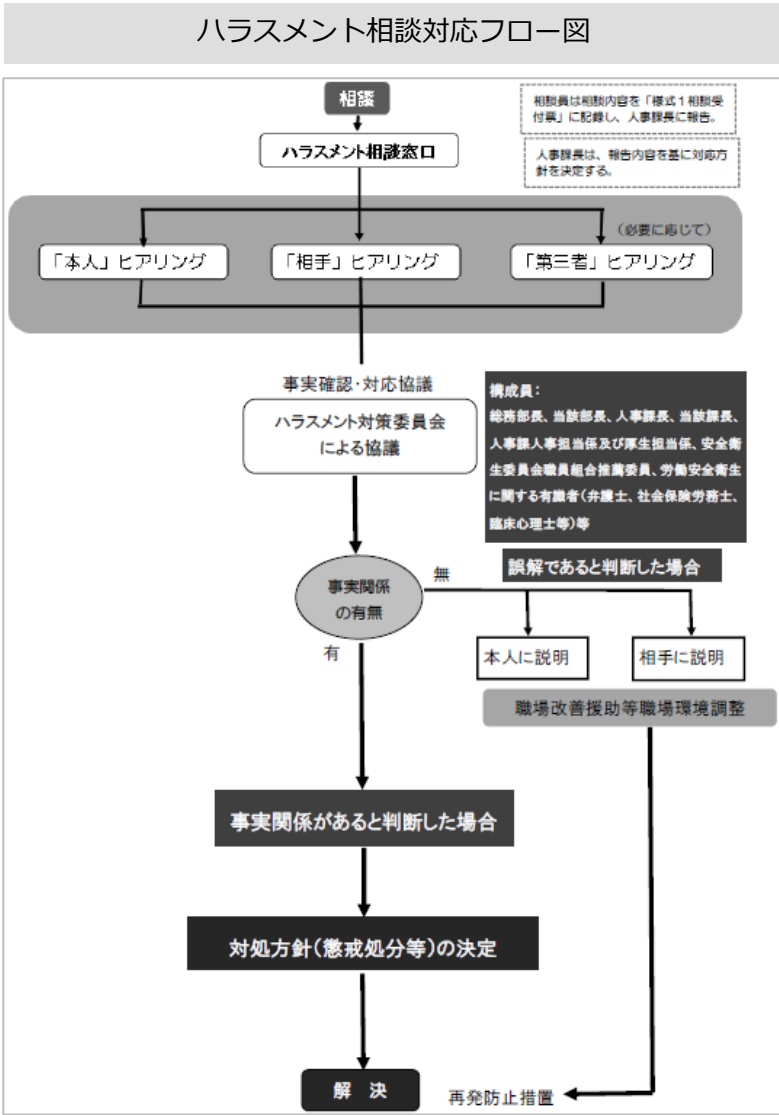
取組経緯	- 令和2年のパワーハラスメント対策の法制化を受け、市としてもハラスメント対策の取組を順次拡大。 - ハラスメント事案に対し早期対応できる体制づくりのための相談窓口の充実やハラスメントかどうかを判断できる体制の構築が必要であるという考えから、相談体制の見直し等に着手。
取組内容	■ ハラスメント相談員の拡充 - 人事課が相談員として依頼した職員をハラスメント相談員に任命（20名程度に増員）。本庁の各フロアの職員から男女1名ずつ配置するとともに、出先機関にも1～2名を配置。 - 年度当初に、ハラスメント相談員をイントラネット上で周知。職員へのハラスメント研修の際にも、相談員の名簿と「ハラスメント対応相談フロー図」を配布し、周知に努めている。 ■ 「ハラスメント相談マニュアル」を活用し、ハラスメント相談員等への研修も実施 - ハラスメント相談員には、「ハラスメント相談マニュアル」を活用し、相談を受けた際の対応についての研修を実施。研修では、傾聴のロールプレイ等も行い、対応力向上を図っている。 「ハラスメント相談マニュアル」にはハラスメントの定義や、被害を受けた際の対応等も掲載しているため、全職員を対象とした研修でも活用。
ポイント	- ハラスメント相談員は、特定の役職にこだわらず、どの立場の職員も相談しやすいよう、年代や相談員としての経験年数等全体のバランスも考慮した上で、人事課より依頼し、所属長の許可を得て、市長が任命。ハラスメント相談員を配置することで、身近なところで相談しやすい体制を実現。 - ハラスメント相談員だけで問題を抱え込まないよう、相談者の意向も踏まえながら、できる限り相談員と人事課の2名以上で相談対応に当たるように努めている。 - 相談対応の中で、ハラスメント相談員のハラスメントに対する理解・意識が高まっており、たとえ相談がなくても職場で気になる点があれば人事課に共有する等、ハラスメントの予防にもつながっている。

ハラスメント相談マニュアル 目次	
目次	
第1 ハラスメントの種類と職員が認識すべき事項	
1 セクシュアルハラスメント編	P2
2 パワーハラスメント編	P4
3 マタニティハラスメント編	P6
第2 職員に望まれる事項	
1 ハラスメントの加害者とならないために	P7
2 ハラスメントを受けた者	P7
3 ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者	P8
第3 相談への対応	
1 相談体制	P8
2 ハラスメント相談員の心構え	P9
3 相談の進め方	P9
相談の流れ	P9
相談を受ける際の相談員の体制等	P10
相手者とされる職員からの事実関係等の聴取	P11
第三者からの事実関係等の聴取	P11
第4 ハラスメント相談対応のフロー図	P12
第5 各種様式	
様式1 相談受付票	P13
様式2 相談整理票附票	P14
様式3 相手方・第三者聞き取り票	P15

（出所）四国中央市提供資料より

ハラスメント相談体制の強化②ハラスメント対策委員会への外部有識者の追加、役割の明確化

取組経緯	- ハラスメント対策委員会では、委員会に諮る必要があると判断されたハラスメント事案についての協議を行っていたが、構成員に専門的な知見を有する外部有識者が入っておらず、公正な判断を行う上で課題があった。 「ハラスメント相談マニュアル」の改定をきっかけに、ハラスメント対策委員会の体制や役割を見直し、「ハラスメント相談対応フロー図」を作成。
取組内容	■ ハラスメント対策委員会への外部有識者の追加 - ハラスメントに該当するかどうかの認定を行うハラスメント対策委員会は、ハラスメント相談窓口等での相談を経て、委員会に諮る必要があると判断された場合に開催。 - 個別事案について公正な判断をするため、構成員として、労働安全衛生に関する外部有識者（弁護士、社会保険労務士、臨床心理士）を令和4年9月より追加。 - 外部有識者は、任期を定めて契約関係を結ぶ等の方法ではなく、ハラスメント対策委員会を開催する都度で依頼。 ■ ハラスメント対策委員会の役割の明確化 - ハラスメント対策委員会の役割を見直し、ハラスメントに該当するかどうかの判断を決定することを明確化。 - ハラスメント対策委員会に含まれる「当該部長」「当該課長」はハラスメントが発生した所属の部長・課長を指すが、これらの者が当事者である場合には、構成員から外せるように見直すことで、公正な判断を行いやすい環境を整備。
ポイント	- 職員からハラスメント相談があった場合には、相談者に「ハラスメント相談対応フロー図」を用いて、全体の流れを説明。ハラスメント対策委員会に諮るかどうか等の対応方針は、相談者の意向を踏まえ検討。 - ハラスメントに該当するかどうかはハラスメント対策委員会で判断するため、相談窓口では事実関係の聞き取りを行うのみとすることで、相談員や人事課の心理的負担軽減にもつながっている。



（出所）四国中央市提供資料より

うるま市（人口126,515人（令和6年1月1日現在））

- 市長・副市長を中心に主要課で窓口等での対応困難時の対処方法を検討。その検討に当たっては、各現場で生じている事実に基づき適切に対処する必要があるため、現場職員の生の声を聴き、令和6年度に「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターを作成。
- 職員を対象とした研修や、庁舎保安員の配置等も行い、様々な面から組織的な対応を推進。

窓口対応職員に対するヒアリングを実施し、その結果を踏まえ指針、マニュアル、ポスターを策定

取組経緯	令和5年度頃より、窓口でのいわゆるカスタマーハラスメント被害が顕著化。市長・副市長は、職員の離職、降任希望、心身の不調が生じていたことを重く受け止め、令和5年8月に窓口等での対応困難時の対処方法について指示。主要課で検討を開始した。
取組内容	■ 「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターの策定 - 総務政策課、行政マネジメント課、職員課の3課（6名程度）に加え、銀行窓口の対応マニュアル整備や電話対応業務の実績のある民間事業者（アドバイザー契約）の知見も取り入れて、指針・マニュアル・啓発ポスターを検討。 - 検討に当たり令和5年11月に庁内外19課の窓口対応職員に対し、ヒアリングを実施。令和6年5月に指針・マニュアル・啓発ポスターを完成。 - 指針：「窓口等対応困難者」の定義や判断の目安、窓口等対応困難者への市職員の具体的な対応等を規定 - マニュアル：通常のクレーム・不当要求行為（対応困難者）・犯罪行為の定義や違い、対応困難者にさせないための接遇面の工夫や初期対応、窓口等対応困難者の対応フロー、エスカレーション※の流れや基準の目安等を規定 ※エスカレーション：上司に相談して判断を仰ぐ、上位レベルに報告し対応をゆだねる行動をとること - 啓発ポスター：窓口相談における6つのお願いとして、職員複数名で対応、相談時間の目安（原則30分を目安）等を示し、市民がよく訪問する課を中心に窓口に掲示（詳細は次頁に掲載しているポスター参照）
ポイント	窓口対応職員に対するヒアリングでは、窓口対応時の課長の対応状況等についても率直な意見を聴取するため、課長は極力同席しないよう依頼。 - 指針・マニュアル・ポスターの制定後、令和6年度後半にも再度ヒアリングを実施。その際に聞かれた声として、子育て包括支援課（虐待やこどものサポート）では「こういう言葉を聞いたら対応を切ってよい」「30分を過ぎたら対応を終える」というマニュアルは、現場では全く使えないということが分かった。保護者の場合、行政の方からつながりやを切ってしまうと、こどもへの被害や虐待が心配される特殊性があり、マニュアルの一律での適応は難しいと感じた。また、消防の部署でもマニュアルの適用が難しいと思われるケースがある。例えば、救急車の進行妨害や現場での暴行・トラブル、救急車内の動画をSNSにアップする等、特殊な事例が多い等、各現場の様々な事案への対応があるため、各論に当たる部分については今後検討予定。 - ポスターの相談時間の目安（原則30分を目安）の部分は、課によって任意の時間を調整して記入できるバージョンも用意し、現場での対応に柔軟性を持たせており、また、マニュアルやポスターの活用方法は各部署にゆだねている。 「窓口は一人で対応しなければいけない」という職員の意識を変え、組織的に対応することが重要と考えている。指針・マニュアルの策定により、組織で対応することについての上司の意識が高まったとの声や、ポスターが窓口等対応困難事例に対する抑止力になったとの声等があった。

「ハードクレーム対応スキルアップ研修」等の研修の実施、庁舎保安員の設置等

取組経緯	・ 指針・マニュアル等を策定したことを受け、周知啓発・研修等を実施。 ・ 指針・マニュアルの策定後、庁舎保安員の配置等の取組も進めている。
取組内容	■ 指針・マニュアル・ポスターの周知 ・ 指針・マニュアルは庁内イントラネット（グループウェア）に掲載。また、周知啓発のため、令和6年1月、2月に管理職を対象とした研修を実施。 ・ 指針及び啓発ポスターについては、市HPでも公開。 ■ 「ハードクレーム対応スキルアップ研修」の実施 ・ 令和7年2月に、係長以下の職員（会計年度任用職員を含む）を対象とした「ハードクレーム対応スキルアップ研修」を実施。1回当たり3時間の研修を3回実施（3回で計70～80名参加）。 ・ 研修では、受講者が窓口等対応困難者の役と職員役に分かれて、窓口でのハードクレームの場面（同じ内容を繰り返し話す場合や、市のミスに起因したハードクレーム等）を想定したロールプレイングを実施。職員がどのような対応をとるとよいかを、実際のケースに即して相談・確認。 ■ 職員の窓口対応（接遇）改善 ・ 業務に精通する庁内職員が講師として登壇する「寺子屋」制度を活用し、窓口対応の研修を行い、職員間での接遇向上にも努めている。 ■ 庁舎保安員の配置等 ・ 窓口等対応困難事例が発生した場合、又は発生が予想される場合、担当課から要請を受けて現場に赴き、職員と連携して対応を行う庁舎保安員（職員課に在籍する警察官OB）を配置。必要な場合は施設保全課等とも連携する等、部署を超えて対応。 ・ 顧問弁護士との連携、既存の防犯カメラやナンバーディスプレイの活用のほか、通話の品質向上のため内容を録音するガイダンスが流れる外線通話録音装置を全部署で設置予定。
ポイント	・ 市HPでは、一般的なご意見やご要望のほか正当なクレーム等の市民の声については、引き続き丁寧に対応していく旨、併せて周知。 ・ 「ハードクレーム対応スキルアップ研修」だけでなく、職員の窓口対応（接遇）改善に向けた取組を行う等、市職員の窓口等での接遇力・対応力の向上を図るための取組を推進。 ・ 庁舎保安員は腕章をつけて対応。窓口等対応困難者の応対に当たり、庁舎保安員が「どうしましたか？」と声を掛けるだけでも窓口等対応困難事例に対する抑止効果があると実感。

うるま市 啓発ポスター

「窓口相談における6つのお願い」

窓口相談における6つのお願い

職員複数名で対応

相談内容等によっては、職員複数名で対応する場合があります。また、担当者の指名には応じかねます。

1

相談内容の回答

ご質問等について、その場で回答できない場合は、お時間を頂き、後日説明することもございます。

2

相談時間30分目安

相談時間は30分を目安に設定します。なお、相談内容に適切に対応するため、分を超えることもあります。

3

担当者の変更

担当職員が不在の場合は、他の職員で対応させていただきます。ご理解・ご協力よろしくお願いいたします。

4

関係部署との連携

業務外のご相談は、関係部署と連携し、対応します。

5

プライベートの詮索

相談等に関係のない市職員の個人情報（氏名、住所、在籍部署ほか）については、お答えいたしかねます。

6

次のような言動がある場合は、庁舎保安員や施設保全課へ連絡します。

- ・ 大声、暴言、器物破損
- ・ 罵倒、恫喝など
- ・ 職員への誹謗中傷や不安を煽る行為
- ・ 窓口相談の内容とは無関係な会話
- ・ 要望等の繰り返し
- ・ すでに説明した内容について、繰り返し同じ質問や要求を行う等…

左記の言動等が続き、注意を促しても止めない場合は、**庁舎外への退去を命じることがあります。**

また、**脅迫や暴力等の言動がある場合は、警察に通報します。**

うるま市 総務政策課・職員課・施設保全課

ハラスメントポータルサイト

◆ハラスメントポータルサイトについて

ハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、職場秩序の乱れや業務への支障をもたらす等、大きな被害を招く行為であり、決して許されるものではありません。
大阪府では、職員への啓発、研修及び相談体制整備など組織的な対策を行います。このサイトを通じて、ハラスメントのない職場をめざしていきましょう。



～ 知事メッセージ ～

吉村知事より、全職員に対し、ハラスメントの防止に関するメッセージがありました。

ハラスメントは、個人の尊厳を傷つけ、働く人の仕事への意欲・自信を失わせるとともに、職場秩序の乱れや業務への支障を与える等、大きな被害を招く行為であり、決して許されるものではありません。

職員一丸となって、ハラスメントのない風通しの良い職場環境づくりに努めるとともに、強い姿勢でハラスメントの根絶に取り組んでいきましょう。

◆令和7年1月6日 知事年頭あいさつ (NEW!)

◆令和6年12月20日 部長会議

◆令和6年度管理職研修時

◆令和6年3月14日 ビデオメッセージ

◆令和6年1月4日 知事年頭あいさつ

◆職場におけるハラスメントの防止及び対応に関する指針

— ハラスメントのない快適な職場環境づくりに向けて —

◆ハラスメント相談窓口

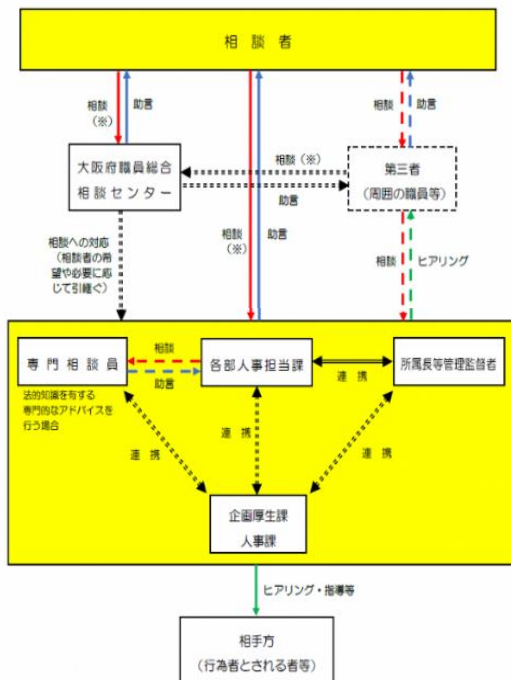
もし、ハラスメントで悩んでいるときは、相談窓口にご相談し、解決の糸口をみつけましょう。

常勤・非常勤問わず相談できます。

[職員総合相談センター](#) / 所属長等の管理監督者

各部人事担当者 / 専門相談員（弁護士） / 人事課・企画厚生課

◆相談フロー図（拡大版は指針のP.18に記載しています。）



◆ハラスメントの処分事例

庁内で起きたハラスメントの処分事例を掲載しています。

同様の事案が発生しないよう気をつけてください。

◆ハラスメント研修動画

所属等管理監督者や職員一人ひとりが、ハラスメントについて正しい知識を持つことができるよう、動画を掲載しています。

◆言い方ひとつで変わる会話術

よりよい職場コミュニケーションに役立つスキルを紹介します！

◆ハラスメントに関するQ&A（厚生労働省ホームページ）

ハラスメントに悩んでいる方、管理監督者の方、人事担当者の方に向けたQAを掲載しています。

◆関連サイト

- ・あかるい職場応援団（厚生労働省ホームページ）
- ・職場におけるハラスメントの防止のために（厚生労働省ホームページ）
- ・ハラスメント防止について（人事院ホームページ）

ハラスメントアンケートの結果について

1. アンケートの概要

➤ハラスメントの発生を未然に防ぐための啓発・取組の強化や、再発防止に向けた新たな取組の一環として、職員間のハラスメントに関する認識等について、令和6年12月にアンケートを実施した。

- ・実施期間 令和6年12月2日(月)～12月23日(月)
- ・対象者数 約10,300人(常勤:8,500人、非常勤:1,800人)
- ・回答者数 6,404人(常勤:5,349人、非常勤:1,055人)
- ・回答率 62.2%(常勤:62.9%、非常勤:58.6%) ⇒ 前年度から19.7%の増加
参考:令和5年度 42.5%(常勤:43.6% 非常勤:37.3%)

【備考】

※本アンケートは、回答者の認識について記入したもの。

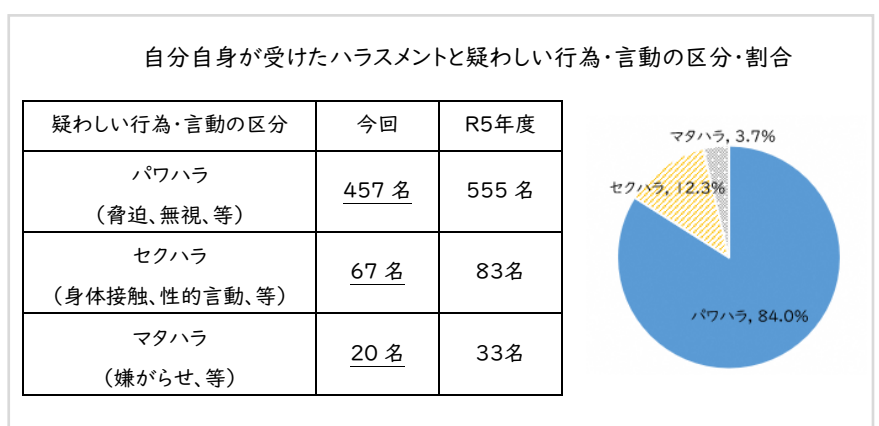
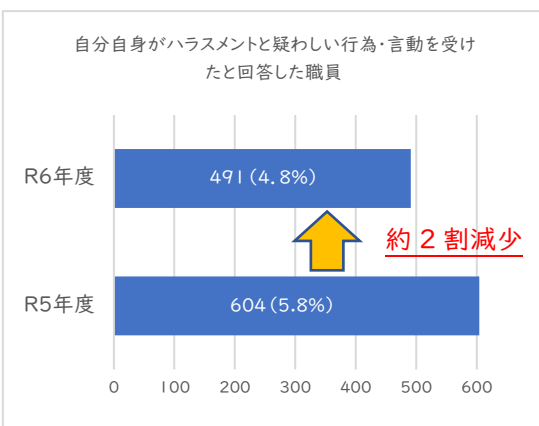
※ハラスメントの認定にあたっては、被害を受けたとされる方の意見だけでなく、行為者とされる方への確認や、当該ハラスメントに関する客観的な事実やその状況等を複合的に考慮する必要があるため、回答のすべてがハラスメントと断定するものではない。

2. アンケート実施結果の概要

➤自分自身がハラスメントと疑わしい行為・言動を受けたことが「あった」と回答した職員は、
491名(対象者数の4.8%)、前年度から約2割減少 ※R5年度は、604名、(対象者数の5.8%)

➤その内容としては、パワハラ、セクハラ、マタハラの順で多く占めていた。昨年度と同様の傾向。

※他の職員が「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けたりしているのを見たり、聞いたりした」という回答については、同様の傾向。



「ハラスメントと疑わしい行為・言動等を受けた」と回答する職員は減少しているものの、依然として一定数存在していることから、引き続き、ハラスメントに関する取組を実施する。

このうち、今年度においては、ハラスメントにより処分を受けた職員を対象とした区分別(パワハラ、セクハラ、マタハラ)研修を新たに創設し、ハラスメントの再発防止に向けた取り組みを充実する。

職員のハラスメントの防止について

- 職員は、ハラスメントをしてはいけません。
- ハラスメントをした職員は、懲戒処分（免職、停職、減給、戒告）を受けることがあります。

ハラスメントの種類

セクシュアル・ハラスメント

他の者を不快にさせる職場における性的な言動及び職員が他の職員を不快にさせる職場外における性的な言動

- 例）・「若い女性が多くて華やかでいい」など性別役割を期待する言動をとられた。
・飲み会の場で、上司から膝や手を触られた。
・日常的に性的な発言をしていることに抗議したため不利益を被った。

妊娠又は出産に関するハラスメント

職員が妊娠したこと、出産したこと若しくは不妊治療を受けること又は妊娠、出産若しくは不妊治療に関する制度若しくは措置を利用することに関する言動で当該職員の勤務環境を害するもの

- 例）・妊娠したならば、仕事を辞めてもらわなければ困るといった発言を受けた。
・妊娠を報告したら、上司に「妊婦はいつ休むかわからないから仕事は任せられない」と繰り返し言われ、差別された。

パワー・ハラスメント

職務に関する優越的な関係を背景として行われる、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動であって、職員に精神的若しくは身体的な苦痛を与え、職員の人格若しくは尊厳を害し、又は職員の勤務環境を害することとなるようなもの

- 例）・上司に、皆の前で起立させたまま、大声で長時間叱責された。
・上司に挨拶をしても無視され、何の説明もなく全く業務を与えられなくなった。
・性的指向や性自認に関する自身の情報について、許可なく他者に暴露された。

その他のハラスメント

職員が育児又は介護に関する制度又は措置を利用することに関する言動で、当該職員の勤務環境を害するもののほか、職員の個人としての人格や尊厳を不当に傷つける言動で職場内の秩序を乱し、業務への支障につながるもの

- 例）・育児休業の相談を上司にしたところ、「男が育児休業をとるなんてありえない」と言われた。
・家庭支援休暇をとろうとしたところ、同僚に「自分なら利用しない。あなたもそうすべき」と言われ、利用を諦めざるをえない状況となった。

ハラスメントがあったときは

ハラスメントを無視したり、受け流したりするだけでは、必ずしも状況は改善されません。被害を深刻なものにしないよう、嫌なことは相手に対して明確に意思表示をするなどの行動が望まれます。

しかし、実際には一人では解決できないケースも多くありますから、ハラスメント苦情相談員・外部相談窓口に相談するなどして、決して自分一人だけで抱え込まないことが大切です。

■ ハラスメント相談について

- ・ハラスメントの種類に応じて、内部相談員と外部相談窓口を設置しています。
- ・秘密は厳守します。相談後の対応においてもプライバシーを保護していきます。
- ・相談したこと又はその後の対応において協力したこと等を理由として不利益な取扱いを受けることはありません。
- ・人事委員会の苦情相談（[各課庁内向けページ](#)＞[審査給与課・任用課](#)＞[苦情相談制度参照](#)）や職員互助会の弁護士無料法律相談（互助会ガイドP.23参照）を利用することもできます。
- ・直接相談することに抵抗がある場合には、電話や手紙等による相談でもかまいません。また、苦情相談員が話を聞くだけで人事部門等に話さない形の相談にも応じられます。
- ・どのハラスメントに該当するのかわからない場合は、所属長や、どの相談員でも構いませので、まずは話をしてみてください。

■ ハラスメント苦情相談員（内部相談員）

◆「セクシュアル・ハラスメント」「妊娠又は出産に関するハラスメント」に関する相談

- ・局区等相談員※1 ・総務局長が指名する相談員※2
- ・総務局総務部コンプライアンス推進担当課長 ・総務局人材育成部人事課長
- ・市民局市民活躍推進部男女共同参画課長

◆「パワー・ハラスメント」「その他のハラスメント」に関する相談

- ・局区等相談員 ・総務局総務部コンプライアンス推進担当課長
- ・総務局人材育成部人事課長

※1・2の相談員については、総務局人事課キャビネットをご覧ください。

■ 外部相談窓口

◆「セクシュアル・ハラスメント」「妊娠又は出産に関するハラスメント」に関する相談

(公財)せんだい男女共同参画財団 エル・ソーラ仙台

TEL：×××-×××× 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで（閉館日除く）

◆「パワー・ハラスメント」「その他のハラスメント」に関する相談

××××法律事務所 ××××弁護士

TEL：×××-×××× 月曜日から金曜日 午前9時から午後5時まで

※いずれも専用電話ではありません。匿名での相談も受け付けますが、必ず仙台市職員であることを名乗った上で、相談内容をお伝えください。

問い合わせ先：総務局人材育成部人事課 ×××-××××

職員一人ひとりが、自らのサービスのあり方について振り返る機会をもつため、公務員倫理やサービス上の基本的なルール等についてセルフチェックを実施

- ・本市職員の不祥事が多発したことを受け、平成19年7月から開始
- ・以降、チェック項目の見直しを行いながら、年2回程度継続して実施
- ・不適切な事務処理事例を含む直近の不祥事等事例を添付

チェックシートの主な内容

【適切な事務処理】

◇ 根拠となる法令、条例等の確認	◇ 取扱いに疑義が生じた場合の組織的な対応	
◇ 手順書等による事務処理ミスの防止	◇ 事務引継の徹底	◇ 報告、連絡、相談の徹底
◇ 事故発生時の速やかな報告	◇ 公金・金券類の適正な管理	

【サービス】

◇ 利害関係者との接触時の届出	◇ 適正な手当申請・休暇届出
◇ 個人のパソコン等の業務使用禁止	◇ 個人情報・行政情報の適正な取扱い

【交通法規】

◇ 勤務時間内外の交通法規順守	◇ 二日酔い時を含む飲酒運転予防の徹底

【私生活】

◇ 過度の飲酒によるリスクの認識	◇ 信用失墜行為の禁止

【ハラスメント】

◇ セクシュアル・ハラスメントの禁止	◇ 地位や立場を利用したハラスメントの禁止

STOP!! カスタマーハラスメント

その行為、やりすぎていませんか？



職員は、これからも市民のみなさまから寄せられる
ご意見やご要望に誠実に対応するよう努めてまいります。
職員が安心して公務を遂行できる環境を整えることは、
市民サービスの向上にもつながりますので、
ご理解とご協力をお願いします。



<カスタマーハラスメントに該当する行為の例>

- 身体的な攻撃（暴行、傷害） ●精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動 ●土下座の要求 ●継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） ●差別的な言動 ●性的な言動
- 従業員個人への攻撃、要求

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

宇都宮市



＜ハラスメントの対応フロー＞

相談者



ハラスメントに対する相談窓口（相談員）

職員課長

メンタル相談のカウンセラー

外部窓口（弁護士）

※相談時には市に氏名等が共有されません

- ・相談員は、必要に応じて相談者に対して事実の確認をし、助言等を行います。（要綱第6条第2項）
- ・相談員には、秘密保持が課せられています。（要綱第12条第2項）

申 出

- ・被害者は、相談員への相談等を経て、被害処理委員会に申出をすることができます。（要綱第7条）
- ・相談員は、処理が困難な場合又は詳細な調査が必要と判断した場合は、被害者者の承諾を得て、被害処理委員会に申出をすることができます。（要綱第6条第3項）

ハラスメント被害処理委員会（特定任期付弁護士、外部弁護士を含む4名）

※外部弁護士は外部窓口と異なる弁護士です。

○委員会への申出に対する対応

- ・委員会は、事実の確認、検討を行い、その結果を市長に報告します。（要綱第8条第2項）

報 告

通 知

市長・任命権者

○ハラスメントに対する対応措置

- ・任命権者は、ハラスメントの事実が確認された場合は、ハラスメント防止等に必要な措置を講じます。（要綱第11条第1項）
- ・任命権者は、必要に応じて懲戒処分を含む措置を講じます。（要綱第11条第2項）

相談者

- ・委員会は、被害者に市長への報告内容を通知します。（要綱第8条第3項）



和光市ハラスメント撲滅宣言

『ハラスメントをしない、させない、許さない、

そして見過ごさない』

1. パワハラ、セクハラ、マタハラなど、あらゆるハラスメント行為を絶対に許しません。また、それらの行為を見過ごすことも許しません。
2. カスタマーハラスメント行為を絶対に許しません。また、その行為を見過ごすことも許しません。
3. ハラスメントが発生した場合は、その解決に向けて迅速で的確な対応を行います。

ハラスメントは、個人としての尊厳を傷つける重大な人権侵害であり、社会的に許されない行為です。職員一人ひとりの尊厳や人格が尊重され、快適に働くことができる職場環境を確保し、職員が生き生きと仕事を行い、その能力を十分に発揮できる風通しの良い職場づくりを進めてまいります。



令和6年8月27日

和光市長 柴崎 光子

目 次

第1 ハラスメントの種類と職員が認識すべき事項

- 1 セクシュアルハラスメント編 P 2
- 2 パワーハラスメント編 P 4
- 3 マタニティハラスメント編 P 6

第2 職員に望まれる事項

- 1 ハラスメントの加害者とならないために P 7
- 2 ハラスメントを受けた者 P 7
- 3 ハラスメントが発生していることに気づいた周りの者 P 8

第3 相談への対応

- 1 相談体制 P 8
- 2 ハラスメント相談員の心構え P 9
- 3 相談の進め方 P 9
 - 相談の流れ P 9
 - 相談を受ける際の相談員の体制等 P 1 0
 - 相手者とされる職員からの事実関係等の聴取 P 1 1
 - 第三者からの事実関係等の聴取 P 1 1

第4 ハラスメント相談対応のフロー図 P 1 2

第5 各種様式

- 様式1 相談受付票 P 1 3
- 様式2 相談整理票附票 P 1 4
- 様式3 相手方・第三者聞き取り票 P 1 5

第4 ハラスメント相談対応フロー図

