

ハラスメントに関するアンケート調査結果



R8.2.3 西脇市

1. アンケートの概要

【目的】 職場におけるハラスメントの実態を把握するとともに、アンケートを通じてハラスメントに対する知識と理解を深め、より良い職場環境の実現に向けた検討材料とするため。

【期間】 令和7年11月7日（金）～令和7年11月28日（金）

【対象者】 特別職・西脇病院の医療職を除く職員（再任用職員・会計年度任用職員を含む。）

【対象者数】 720人

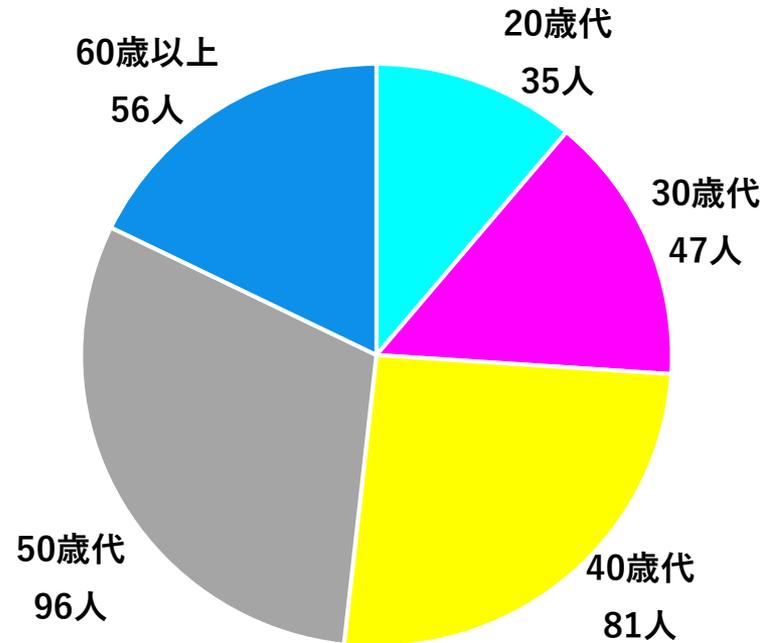
【回答者数】 315人

【回答率】 43.8%

2. 属性等について（問1～問4）

問1 あなたの年齢をお答えください。

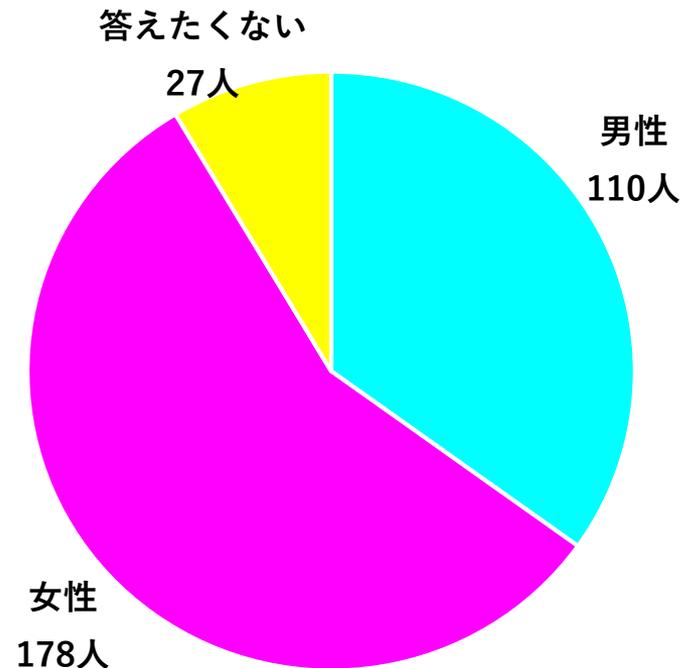
項目	回答数	割合
20歳代	35人	11.1%
30歳代	47人	14.9%
40歳代	81人	25.7%
50歳代	96人	30.5%
60歳以上	56人	17.8%



2. 属性等について（問1～問4）

問2 あなたの性別をお答えください。

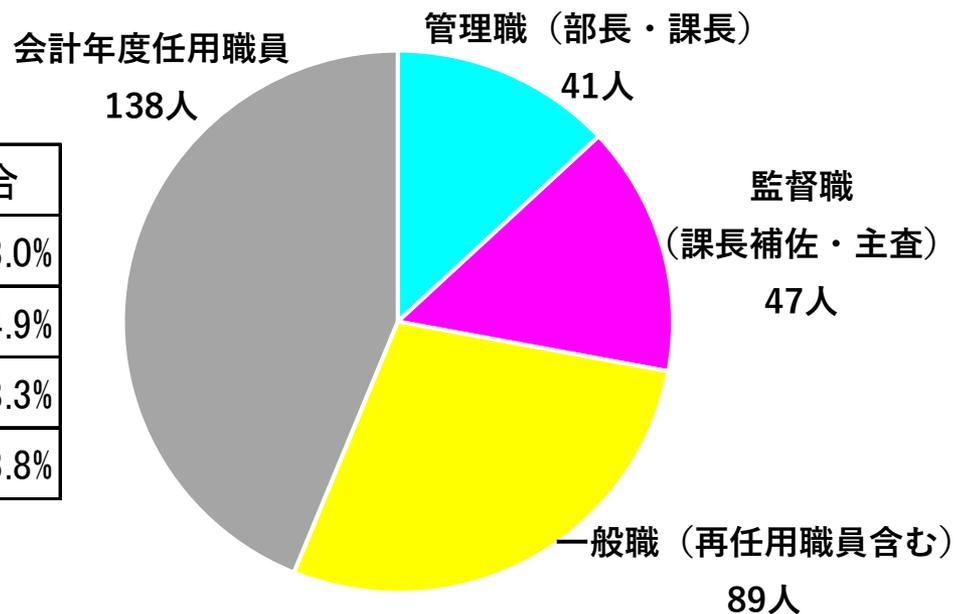
項目	回答数	割合
男性	110人	34.9%
女性	178人	56.5%
答えたくない	27人	8.6%



2. 属性等について（問1～問4）

問3 あなたの補職をお答えください。

項目	回答数	割合
管理職（部長・課長）	41人	13.0%
監督職（課長補佐・主査）	47人	14.9%
一般職（再任用職員含む）	89人	28.3%
会計年度任用職員	138人	43.8%

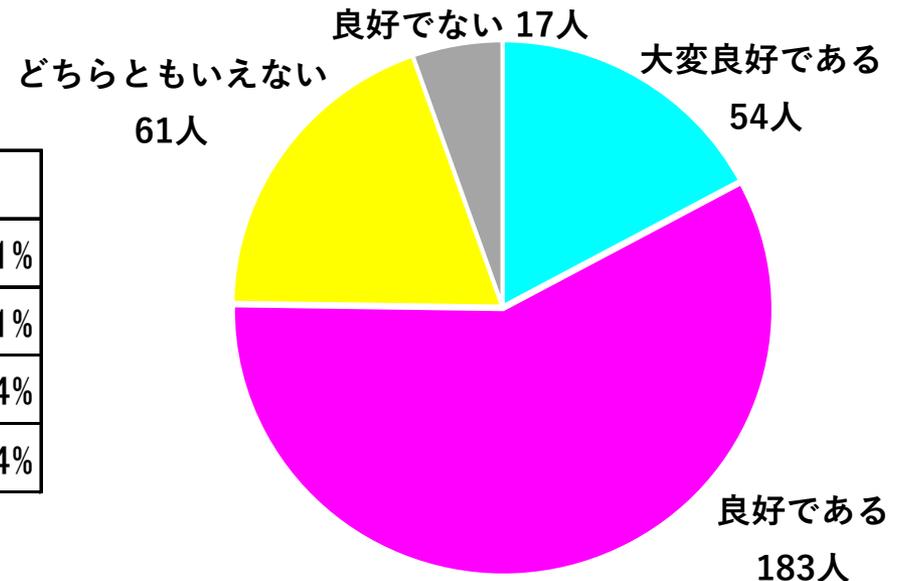


2. 属性等について（問1～問4）

問4 あなたは、現在の職場の人間関係について、どのように感じていますか。

回答者の75.2%が、「大変良好である」又は「良好である」と回答しています。

項目	回答数	割合
大変良好である	54人	17.1%
良好である	183人	58.1%
どちらともいえない	61人	19.4%
良好でない	17人	5.4%

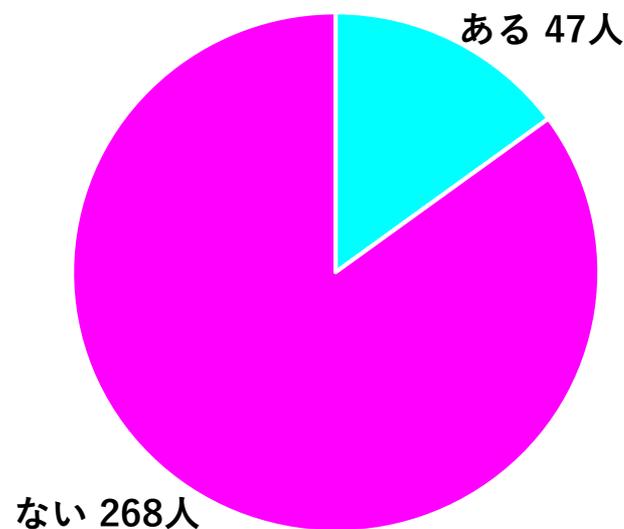


3. 自身のことについて（問5～問14）

問5 令和6年11月1日から令和7年10月30日までの間に、ハラスメントと思われる行為を受けたと感じたことはありますか。

回答者の14.9%が、ハラスメントを受けたことが「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	47人	14.9%
ない	268人	85.1%



3. 自身のことについて（問5～問14）

問6 それはどのようなハラスメントでしたか。（複数回答可）

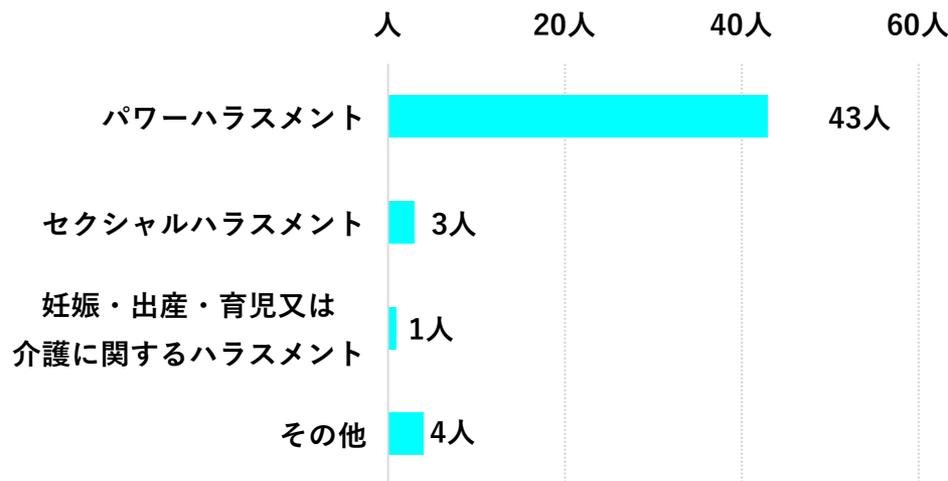
「パワーハラスメント」が91.5%と一番多く、次いで「その他」となっています。

(n=47)

項目	回答数	割合
パワーハラスメント	43人	91.5%
セクシャルハラスメント	3人	6.4%
妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント	1人	2.1%
その他	4人	8.5%

(その他)

- ・ 不機嫌ハラスメント
- ・ モラルハラスメント



3. 自身のことについて（問5～問14）

問7 主にパワーハラスメントについてどのような行為でしたか。 （複数回答可）（1/2）

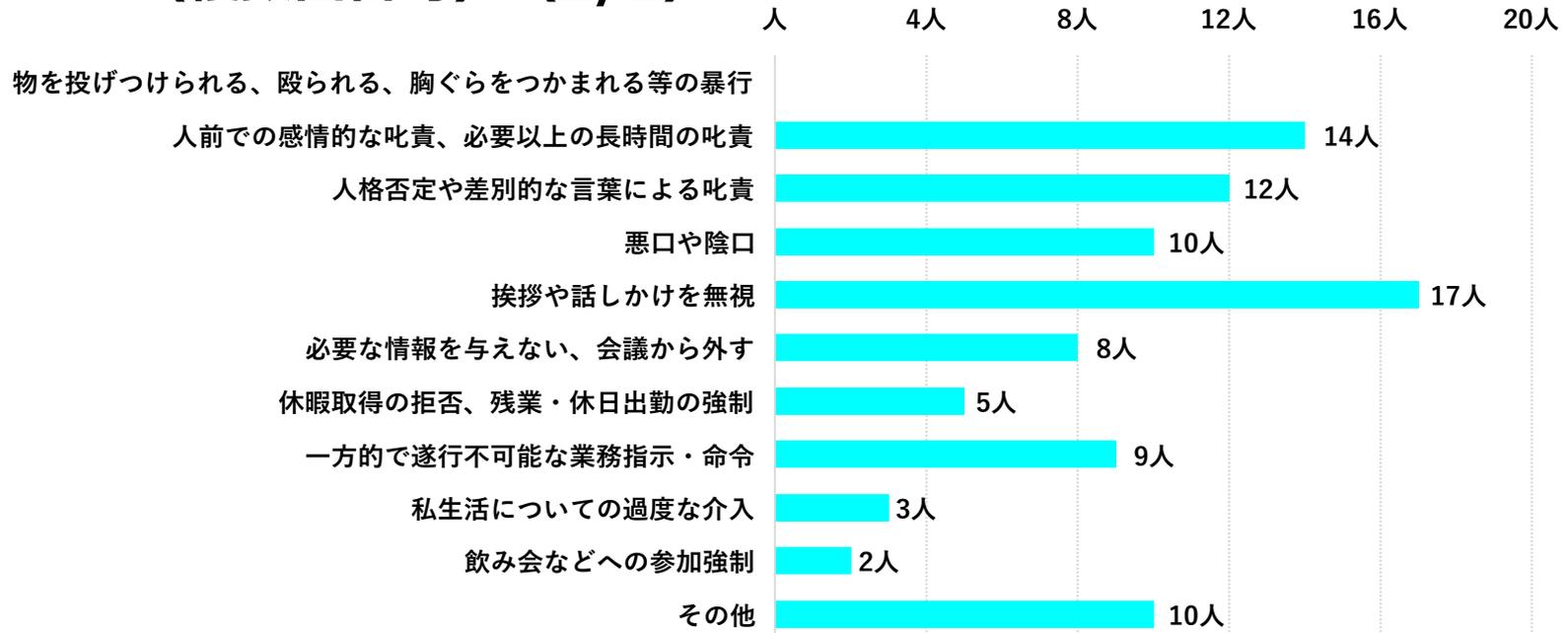
「挨拶や話しかけを無視」が37.8%と一番多く、次いで「人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責」となっています。

(n=45)

項目	回答数	割合
物を投げつけられる、殴られる、胸ぐらをつかまれる等の暴行	0人	0.0%
人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責	14人	31.1%
人格否定や差別的な言葉による叱責	12人	26.7%
悪口や陰口	10人	22.2%
挨拶や話しかけを無視	17人	37.8%
必要な情報を与えない、会議から外す	8人	17.8%
休暇取得の拒否、残業・休日出勤の強制	5人	11.1%
一方的で遂行不可能な業務指示・命令	9人	20.0%
私生活についての過度な介入	3人	6.7%
飲み会などへの参加強制	2人	4.4%
その他	10人	22.2%

3. 自身のことについて（問5～問14）

問7 主にパワーハラスメントについてどのような行為でしたか。 （複数回答可）（2/2）



（その他）

- ・ 職場の同僚ではなく、自身の秘書のように扱う。
- ・ 仕事を与えない。
- ・ 他人の意見を聞かず、独断で決定する。
- ・ 上司が声掛けをせず、現場を観察せずに指示ばかりする。
- ・ 仕事の指示を全く聞かず、人が作ったファイルを勝手にあさる。
- ・ 残業申請しても却下される。
- ・ 報告・相談を求められるが、話しかけても忙しいなどの理由で受け取ってもらえない。その時の気分、機嫌によって指示の内容が違う。相手を追い詰めるような言い方や言い回しで注意される。
- ・ 言い訳と切り捨て、話を正しく聞いてもらえてないと感じることが多い。

3. 自身のことについて（問5～問14）

問8 主にセクシャルハラスメントについてどのような行為でしたか。 （複数回答可）（1/2）

「性的な冗談やからかい」が75.0%と一番多く、次いで、「不必要な身体への接触」、「性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な扱い」、「その他」となっています。

(n=4)

項目	回答数	割合
性的な冗談やからかい	3人	75.0%
不必要な身体への接触	1人	25.0%
食事やデートへの執拗な誘い	0人	0.0%
性的な事実関係に関する質問	0人	0.0%
性的な内容の情報(噂)の流布	0人	0.0%
性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な扱い	1人	25.0%
その他	1人	25.0%

3. 自身のことについて（問5～問14）

問8 主にセクシャルハラスメントについてどのような行為でしたか。 （複数回答可）（2/2）



（その他）

- ・ 話す時の距離が体が触れそうになるぐらい至近距離でゾットする。

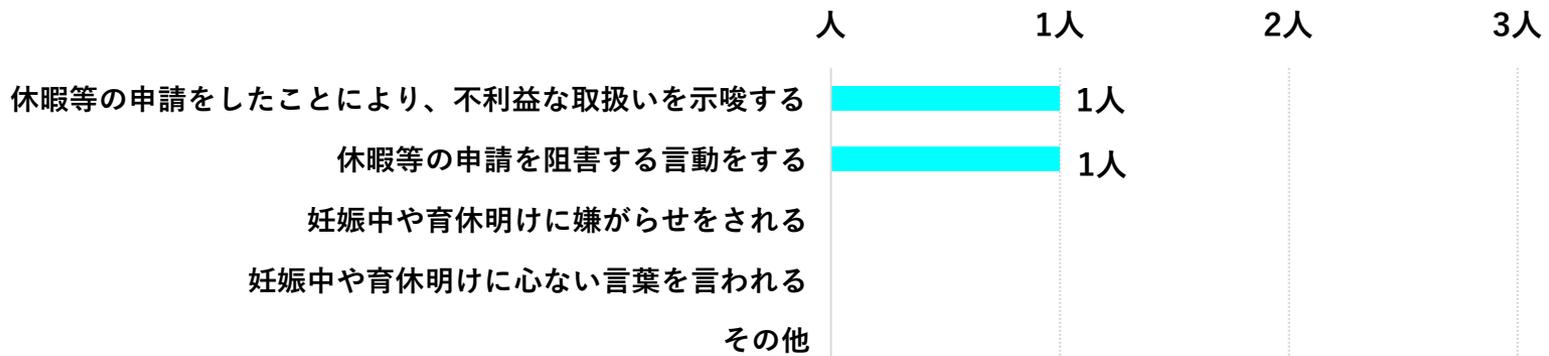
3. 自身のことについて（問5～問14）

問9 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントについてどのような行為でしたか。（複数回答可）

「休暇等の申請をしたことにより、不利益な取扱いを示唆する」と「休暇等の申請を阻害する言動をする」がそれぞれ50.0%となっています。

(n=2)

項目	回答数	割合
休暇等の申請をしたことにより、不利益な取扱いを示唆する	1人	50.0%
休暇等の申請を阻害する言動をする	1人	50.0%
妊娠中や育休明けに嫌がらせをされる	0人	0.0%
妊娠中や育休明けに心ない言葉を言われる	0人	0.0%
その他	0人	0.0%



3. 自身のことについて（問5～問14）

問10 あなたが受けたハラスメントについて、言動や経緯を具体的に記入してください。（1/3）

- ・ 指示されたとおりに修正しても、なぜこのように修正したのかと叱責を受ける。修正後、再度提示すると当初こちらが作成した内容に戻されそのまま決裁となる。
- ・ 書類が自席に置かれているが、具体的な内容の説明と指示がないため質問するが、回答してくれないため、手探りで作業を進め、叱責を受ける。
- ・ 事実を曲げられて、人格否定される。
- ・ 業務内容を引き継ぐよう管理職から指示があったにもかかわらず、引継ぎを行わず、仕事を与えない職員がいる。
- ・ 議員からの委員会での叱責
- ・ 時間外勤務を許可してくれない。
- ・ 病気休暇を取得しようとする、必要以上に詳細を聞かれた。自分都合の指示により、業務に支障が出た。
- ・ 一人親で、子供の受験、奨学金などの手続のため年休を使いたいと相談するが、はっきりした返事がなく、自由に使えない。
- ・ 夜勤をしても労いの言葉が一つもない。利用者さんからのビンタについても、「大丈夫か」の声掛けもなく、現場をみないで指示ばかりする。
- ・ 年上の異性から体型に関するいじり。話題にされることすら不快で反応したくないが、空気を悪くしないために笑って受け流さないといけない。
- ・ パソコン操作を通して近寄る。

3. 自身のことについて（問5～問14）

問10 あなたが受けたハラスメントについて、言動や経緯を具体的に記入してください。（2/3）

- 管理職が課長補佐の依頼は聞いているが、同じ内容でも私の言うことは受け入れてもらえず、言い方も厳しくなる。日々残業、休みの日も会議に参加、資料作りなど、自分なりに精一杯やっているつもりであるが管理業務を怠っているとされる。
- 人員不足で業務が遂行できない時に応援依頼したが、忙しいと断られた。安全にゆっくりとと言われるが、そうすると予定時間内にその業務を終わらせる事は難しい。現場で働く者は休憩時間を削って、働いている。人間相手の仕事に待たない。自分の思い通りにならないと仕事を辞めると言った人の希望は叶うのに、言わずに我慢している者はいつまでも不満が募るばかりである。
- 自分がないものとして、会話を進めており、内容についての説明はない。書類は机に向かって投げ捨てる。気に入らないと大声を出す（威嚇のように感じる）。挨拶もこの何年間なし。せめて、おはようと返事してほしい。苦虫を噛み潰したような顔で舌打ち、私にだけ対応が違う。
- 年休を取るように勧められ、毎月取得している人もいる一方で、私が取得しようと思うと嫌そうな顔をされる。あからさまに人によって対応が違う。機嫌が悪い時は、口調がキツくなったり無視される、陰口を言われるなど、はけ口のように当たられるので怖い。
- 経験の無い業務について、分からないと伝えると年齢や勤続年数を指摘され人格否定的な言葉で注意を受ける。指示で分かりにくい部分を確認で聞き直すと露骨に苛立った態度を示される。

3. 自身のことについて（問5～問14）

問10 あなたが受けたハラスメントについて、言動や経緯を具体的に記入してください。（3/3）

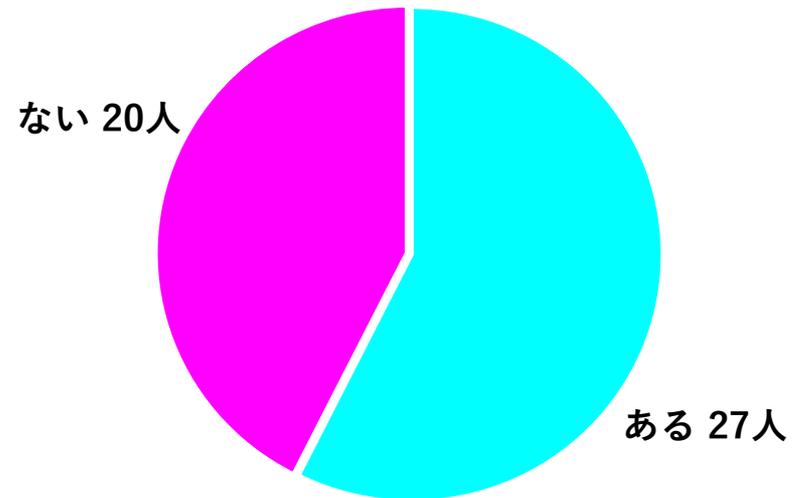
- 気分の波があり、常に顔色を伺いながら業務にあたらなければならない。常に圧を感じる目線や言動があり、ストレスを感じる。そのため、相談や報告がしにくい。顔色を伺い、タイミングを見計らって報告に行くようになっている。
- 課長の機嫌にムラがあり、不機嫌な時は挨拶を無視されることがある。暴言まではないが、吐き捨てるような言葉で、威圧的な態度で話をしてくる。あまりにも怖く、こちらから話しかけることはできない。報連相は重要だと感じるが、課長にはとても相談できる雰囲気ではなく職場の人間関係、風通しは悪い。
- サービス残業が常態化しているにも関わらず、人員の補充や定時退庁ができる職員の協力を得る等の配慮がなされず、さらに新規事業に取り組むように上司から命じられたことがあった。

3. 自身のことについて（問5～問14）

問11 質問7～10について、現在も続いている行為はありますか。

回答者の57.4%が、現在も続いている行為が「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	27人	57.4%
ない	20人	42.6%



3. 自身のことについて（問5～問14）

問12 あなたが受けたハラスメントについて、ハラスメントをした人はどのような立場の人ですか。（複数回答可）（1/2）

「課長（次長・主幹含む）」が48.9%と一番多く、次いで「一般職（再任用職員含む）」となっています。

(n=47)

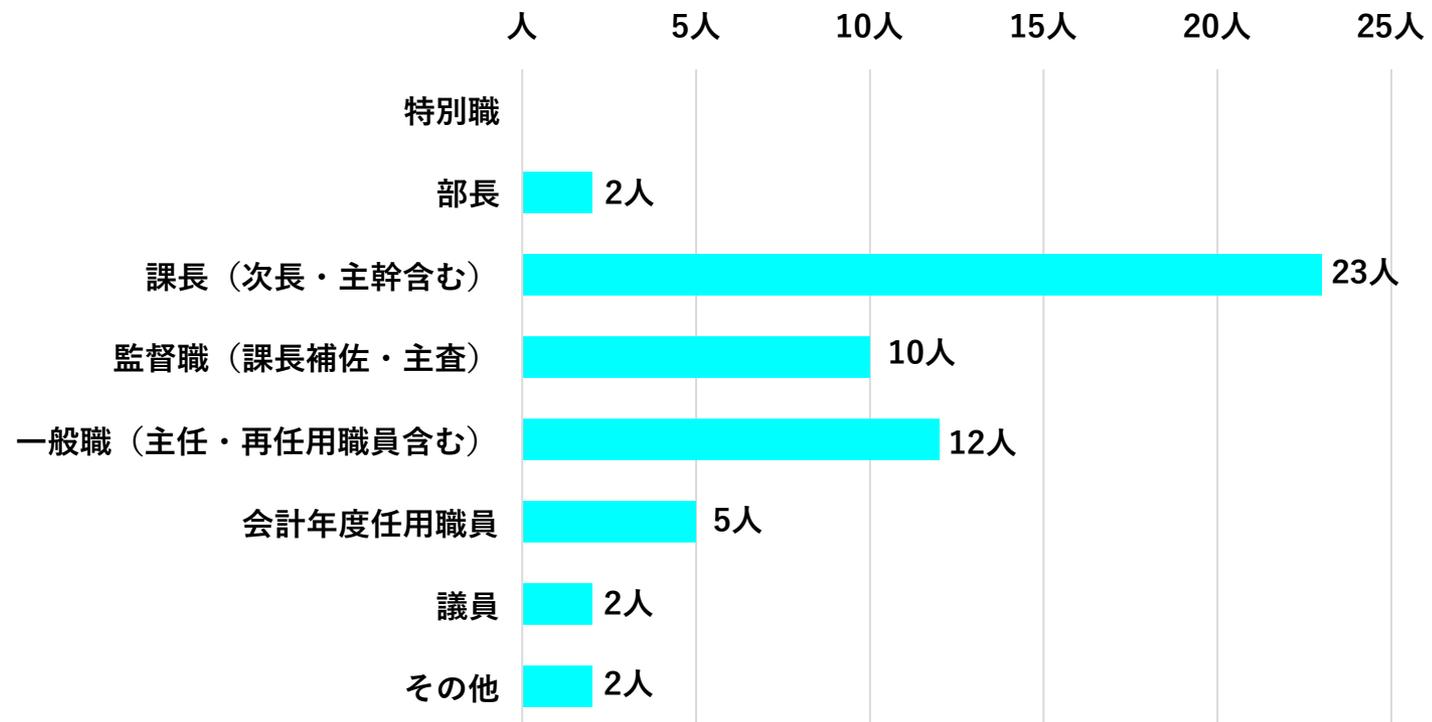
項目	回答数	割合
特別職	0人	0.0%
部長	2人	4.3%
課長(次長・主幹含む)	23人	48.9%
監督職(課長補佐・主査)	10人	21.3%
一般職(再任用職員含む)	12人	25.5%
会計年度任用職員	5人	10.6%
議員	2人	4.3%
その他	2人	4.3%

(その他)

- ・ 窓口の来庁者
- ・ 電話での一般市民

3. 自身のことについて（問5～問14）

問12 あなたが受けたハラスメントについて、ハラスメントをした人はどのような立場の人ですか。（複数回答可）（2/2）



3. 自身のことについて（問5～問14）

問13 ハラスメントを受けて、どのような行動をしましたか。 （複数回答可）（1/2）

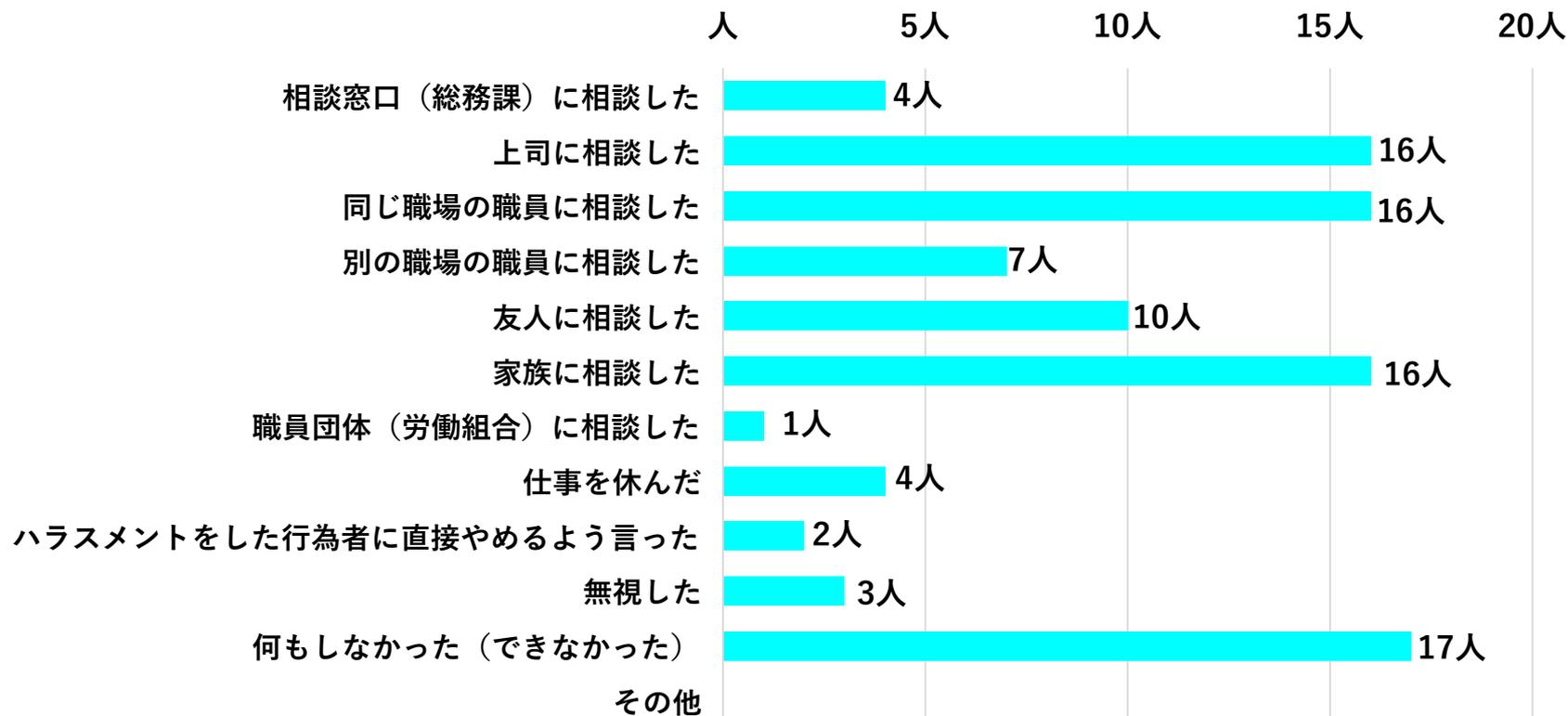
「何もしなかった（できなかった）」が36.2%と一番多く、次いで「上司に相談した」、「同じ職場の職員に相談した」、「家族に相談した」となっています。

(n=47)

項目	回答数	割合
相談窓口（総務課）に相談した	4人	8.5%
上司に相談した	16人	34.0%
同じ職場の職員に相談した	16人	34.0%
別の職場の職員に相談した	7人	14.9%
友人に相談した	10人	21.3%
家族に相談した	16人	34.0%
職員団体（労働組合）に相談した	1人	2.1%
仕事を休んだ	4人	8.5%
ハラスメントをした行為者に直接やめるよう言った	2人	4.3%
無視した	3人	6.4%
何もしなかった（できなかった）	17人	36.2%
その他	0人	0.0%

3. 自身のことについて（問5～問14）

問13 ハラスメントを受けて、どのような行動をしましたか。
（複数回答可）（2/2）



3. 自身のことについて（問5～問14）

問14 ハラスメントを受けて心身の影響などありましたか。 （複数回答可）（1/2）

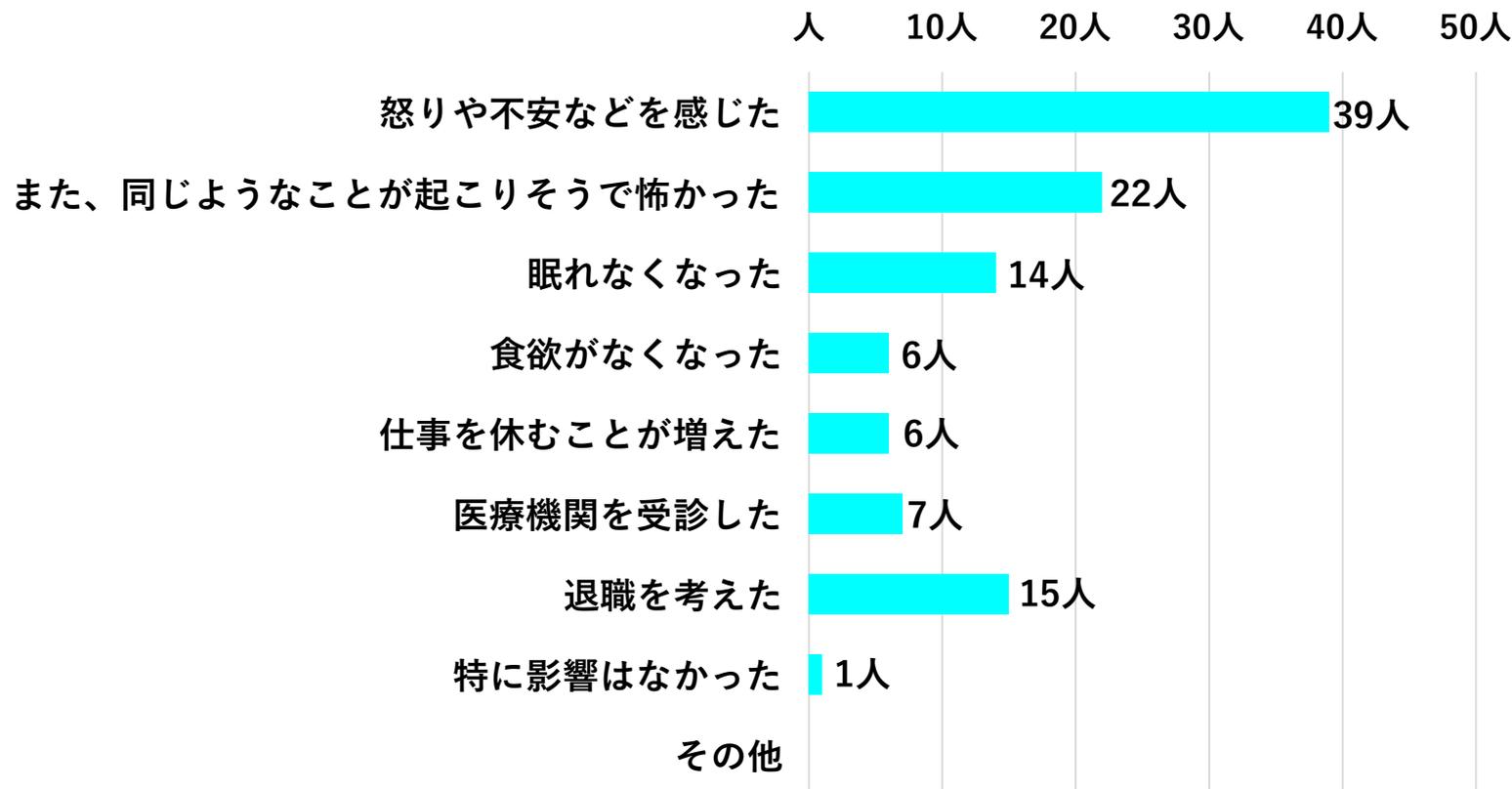
「怒りや不安などを感じた」が83.0%と一番多く、次いで、「また、同じようなことが起こりそうで怖かった」となっています。

(n=47)

項目	回答数	割合
怒りや不安などを感じた	39人	83.0%
また、同じようなことが起こりそうで怖かった	22人	46.8%
眠れなくなった	14人	29.8%
食欲がなくなった	6人	12.8%
仕事を休むことが増えた	6人	12.8%
医療機関を受診した	7人	14.9%
退職を考えた	15人	31.9%
特に影響はなかった	1人	2.1%
その他	0人	0.0%

3. 自身のことについて（問5～問14）

問14 ハラスメントを受けて心身の影響などありましたか。
（複数回答可）（2/2）

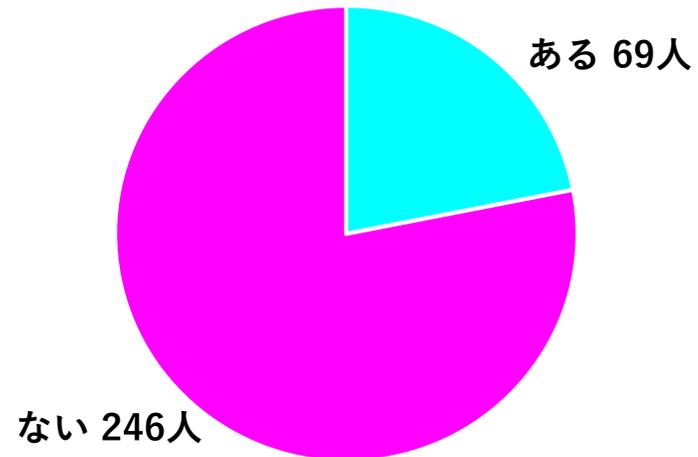


4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問15 令和6年11月1日から令和7年10月30日までの間に、ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたりしたことはありますか。

回答者の21.9%が、ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、相談を受けたことが「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	69人	21.9%
ない	246人	78.1%



4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問16 それはどのようなハラスメントでしたか。（複数回答可） （1/2）

「パワーハラスメント」が92.8%と一番多く、次いで「セクシャルハラスメント」、「妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント」、「その他」となっています。

(n=69)

項目	回答数	割合
パワーハラスメント	64人	92.8%
セクシャルハラスメント	3人	4.3%
妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント	3人	4.3%
その他	3人	4.3%

（その他）

- ・ 不機嫌ハラスメント
- ・ 年休取得や会議欠席に関すること

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問16 それはどのようなハラスメントでしたか。（複数回答可）
（2/2）



4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問17 主にパワーハラスメントについて、あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。（複数回答可）（1/2）

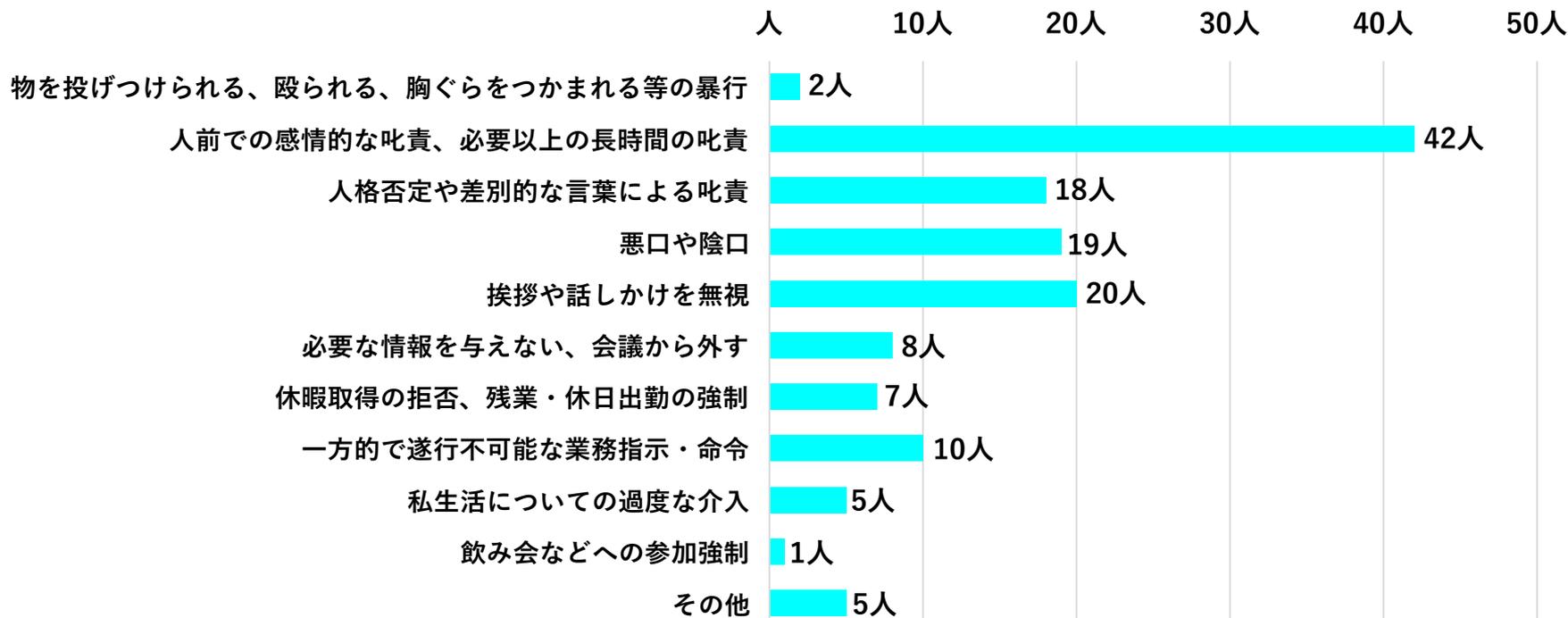
「人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責」が64.6%と一番多く、次いで「挨拶や話しかけを無視」となっています。

(n=65)

項目	回答数	割合
物を投げつけられる、殴られる、胸ぐらをつかまれる等の暴行	2人	3.1%
人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責	42人	64.6%
人格否定や差別的な言葉による叱責	18人	27.7%
悪口や陰口	19人	29.2%
挨拶や話しかけを無視	20人	30.8%
必要な情報を与えない、会議から外す	8人	12.3%
休暇取得の拒否、残業・休日出勤の強制	7人	10.8%
一方的で遂行不可能な業務指示・命令	10人	15.4%
私生活についての過度な介入	5人	7.7%
飲み会などへの参加強制	1人	1.5%
その他	5人	7.7%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問17 主にパワーハラスメントについて、あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。（複数回答可）（2/2）



（その他）

- ・ 自身の機嫌を前面に出した態度
- ・ 休日や時間外において、LINE等で指示を出している。
- ・ 拒否まではないが、職種により、年休申請の決裁を躊躇している。

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問18 主にセクシャルハラスメントについて、あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。（複数回答可）（1/2）

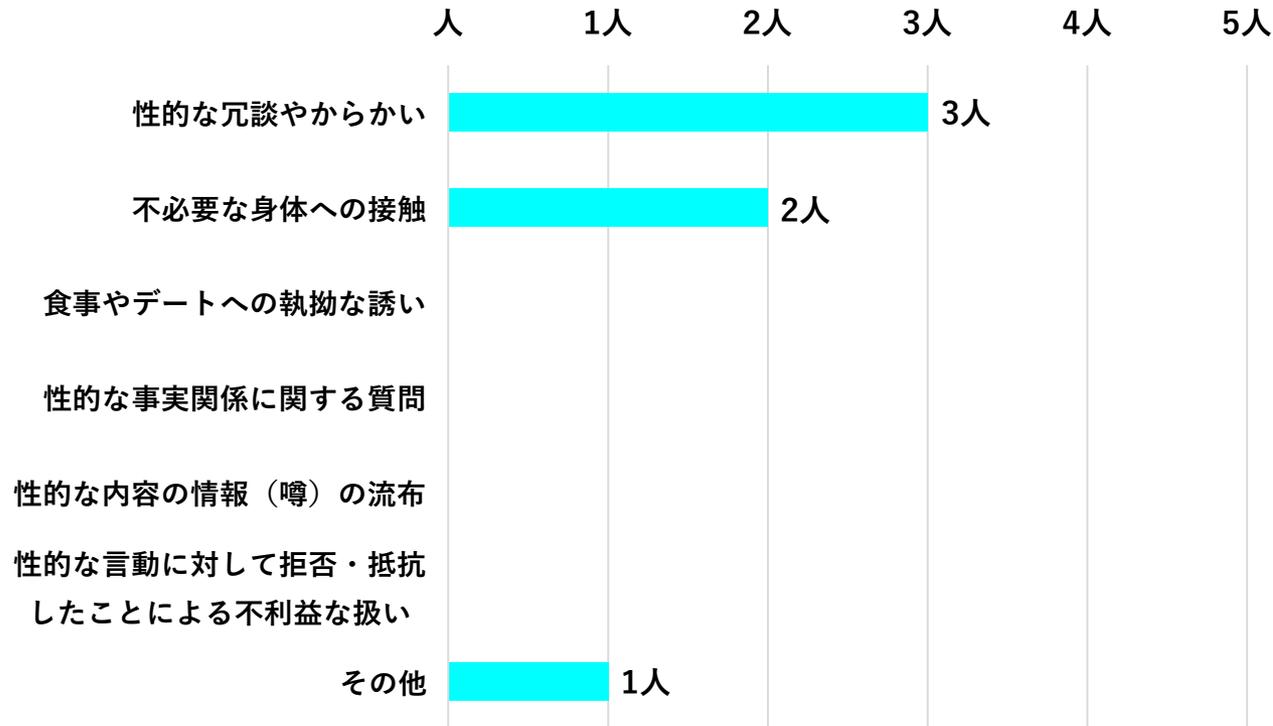
「性的な冗談やからかい」が60.0%と一番多く、次いで「不必要な身体への接触」となっています。

(n=5)

項目	回答数	割合
性的な冗談やからかい	3人	60.0%
不必要な身体への接触	2人	40.0%
食事やデートへの執拗な誘い	0人	0.0%
性的な事実関係に関する質問	0人	0.0%
性的な内容の情報(噂)の流布	0人	0.0%
性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な扱い	0人	0.0%
その他	1人	20.0%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問18 主にセクシャルハラスメントについて、あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。（複数回答可）（2/2）



（その他）

- ・ 加害者が意図せず、気づいていない軽い接触

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問19 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントについて、あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。（複数回答可）（1/2）

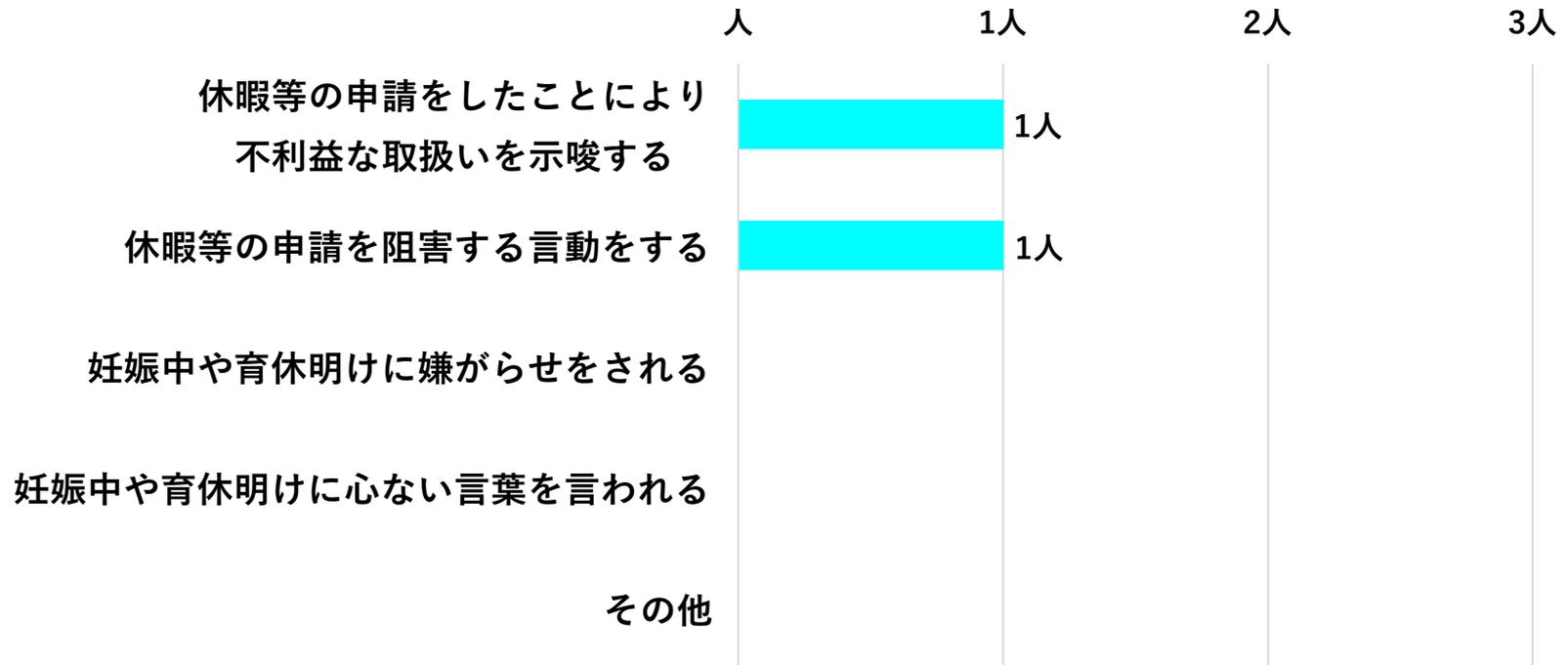
「休暇等の申請をしたことにより、不利益な取扱いを示唆する」、「休暇等の申請を阻害する言動をする」がそれぞれ50%となっています。

(n=2)

項目	回答数	割合
休暇等の申請をしたことにより、不利益な取扱いを示唆する	1人	50.0%
休暇等の申請を阻害する言動をする	1人	50.0%
妊娠中や育休明けに嫌がらせをされる	0人	0.0%
妊娠中や育休明けに心ない言葉を言われる	0人	0.0%
その他	0人	0.0%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問19 妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントについて、
あなたが見たり、相談を受けた行為はどのようなものですか。
（複数回答可）（2/2）



4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問20 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。（1/3）

- 業務に対し忖度を促すような言動
- 年休取得を言い出しにくい雰囲気を見聞きする。
- 部下の話最後まで聞かず、かぶせて返答している。
- もう終わったなとか人格否定のような言葉を発する。
- 土日や平日の夜であっても所属する課のLINEに情報が入った場合はすぐに返事を返すことを強要し、確認が遅れると「自覚がない」と叱責される。
- 自分（課長）が休暇を取得する日に部下が休暇を入力しているとキレる。
- 自分の気に入らないことがあれば大勢の前で叱責し、ネチネチと執拗に同じことを長期間にわたって指摘する。
- 国で決定されている制度に対する不満を一方向的に話す。
- 人によって態度を変えており、明らかに当事者に対しての当たりがきつかった。
- その日の機嫌を前面に出した高圧的な態度
- 立場を利用して、業務と直接関係ないような内容や市民等に伝える必要のないところまで伝えている。
- 仕事の覚えが悪い、遅いなどをイラッとした言い方で対応される。聞き直したいことがあっても、怖くて聞けない。聞いたとしても、冷たい対応をされる。
- 時間外での相談や決裁等を受け付けない。課員が反論できない状況になっている。
- 異動を匂わすような発言

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問20 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。（2/3）

- ・ 人格否定、罵倒、お前のためにいくら金がかかっていると思うんだ！と大声で責め立てる。
- ・ 管理職が課長補佐に対して、周囲が見ている前で必要以上の叱責を長時間かつ何度も行っていた。
- ・ 長時間における指摘、時間外勤務申請の拒否、指示内容を頻繁に変更する等
- ・ みんなの前でダメ人間の集まり、という発言
- ・ 家族の病気等で早退した職員を呼び戻し、叱責する。
- ・ 直接私自身ハラスメントを受けたことはないが、管理職による理不尽な叱責、指示が常態化している。
- ・ 事前に通知していた業務の期限を上司自身の都合で突然変更し、当日に急な残業を強制する。
- ・ 上司自身の気分で態度がコロコロ変わり、機嫌が悪いと温厚な部下に対して集中的に不当な八つ当たりや、部下に落ち度が無くても強い言葉で叱責する。
- ・ 正職員でない職員を軽んじるような発言を本人を前にして発する（相手の尊厳を損なう発言であると意識していない様子であるが、その場に居合わせた者は当時者でなくとも不愉快に感じている。）。
- ・ 特定の職員に対しての陰口を長時間話している様子が見られた。

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問20 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。（3/3）

- 特定の人に対してのみ、挨拶を無視したり、あからさまにきつい態度をとっている。誰が見ても分かるくらい、特定の人を嫌っている。その人が萎縮して声が震えている様子や泣いている様子を何度も見たことがある。課長の叱責が聞こえて、とても不快な気持ちになると複数の職員が話していた。結果的に、課全体が課長に対して萎縮し、怯えている。
- 課長による一般職員へのハラスメント（過剰な監督監視、あいさつの無視など）の相談を受けた。また、同じ職場内の若手職員も同様に感じたり、ハラスメントを受けており、それぞれの職員が相談できる先輩職員やその上席職員などに相談していることも相談を受ける中で聞いた。

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問21 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、ハラスメント行為を行った人はどのような立場の人ですか。
（複数回答可）（1/2）

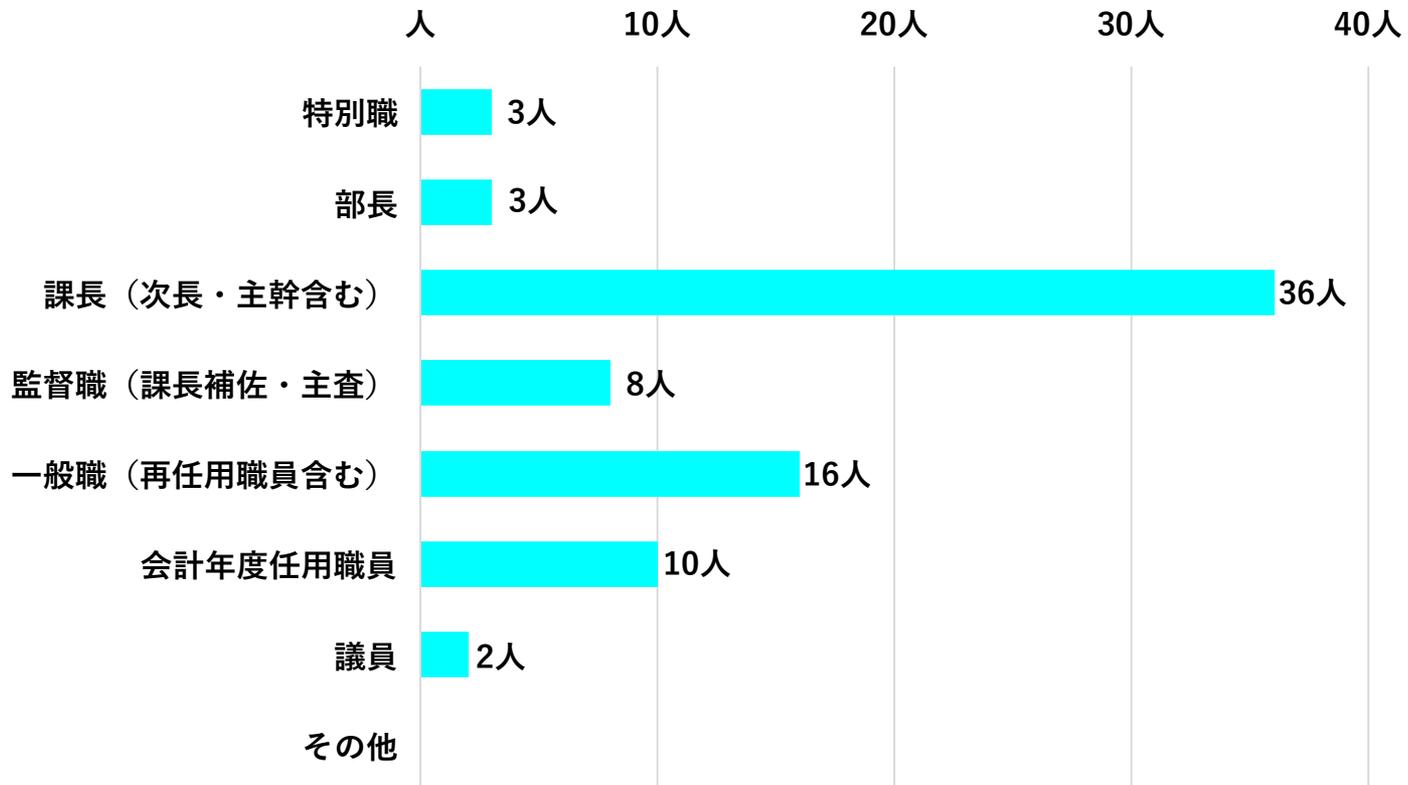
「課長（次長・主幹含む）」が52.2%と一番多く、次いで「一般職（再任用職員含む）」となっています。

(n=69)

項目	回答数	割合
特別職	3人	4.3%
部長	3人	4.3%
課長(次長・主幹含む)	36人	52.2%
監督職(課長補佐・主査)	8人	11.6%
一般職(再任用職員含む)	16人	23.2%
会計年度任用職員	10人	14.5%
議員	2人	2.9%
その他	0人	0.0%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問21 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、ハラスメント行為を行った人はどのような立場の人ですか。
（複数回答可）（2/2）



4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問22 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、ハラスメント行為を受けた人はどのような立場の人ですか。
（複数回答可）（1/2）

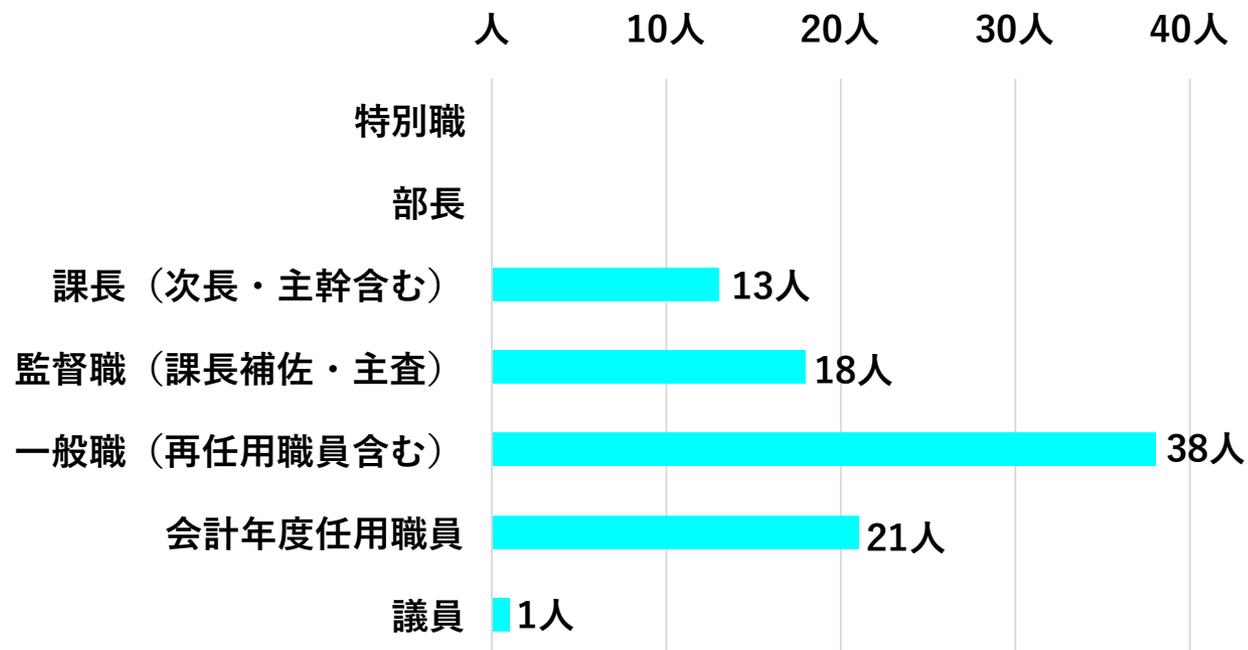
「一般職（再任用職員含む）」が55.1%と一番多く、次いで「会計年度任用職員」となっています。

(n=69)

項目	回答数	割合
特別職	0人	0.0%
部長	0人	0.0%
課長(次長・主幹含む)	13人	18.8%
監督職(課長補佐・主査)	18人	26.1%
一般職(再任用職員含む)	38人	55.1%
会計年度任用職員	21人	30.4%
議員	1人	1.4%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問22 あなたが見たり、相談を受けたハラスメントについて、ハラスメント行為を受けた人はどのような立場の人ですか。
（複数回答可）（2/2）



4. あなた以外のことについて（問15～問23）

問23 ハラスメントを見たり、相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。（複数回答可）（1/2）

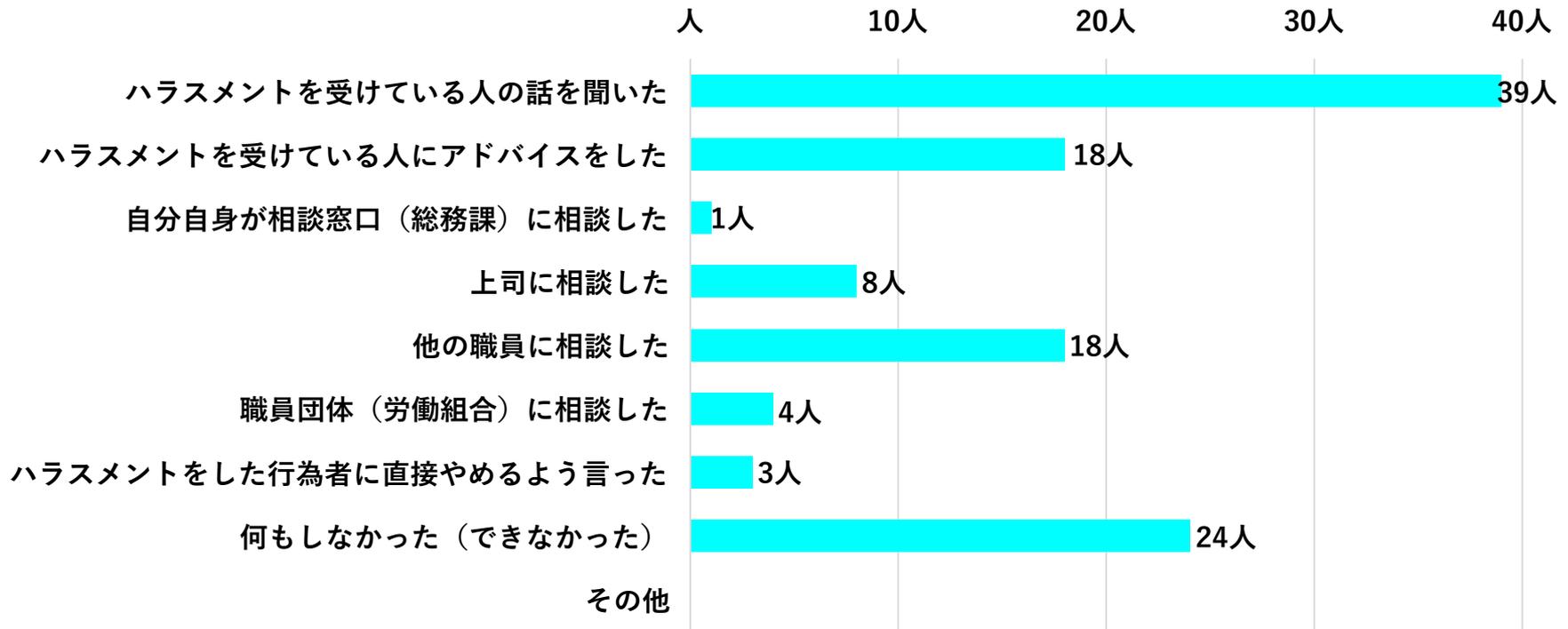
「ハラスメントを受けている人の話を聞いた」が56.5%と一番多く、次いで何もしなかった（できなかった）」となっています。

(n=69)

項目	回答数	割合
ハラスメントを受けている人の話を聞いた	39人	56.5%
ハラスメントを受けている人にアドバイスをした	18人	26.1%
自分自身が相談窓口（総務課）に相談した	1人	1.4%
上司に相談した	8人	11.5%
他の職員に相談した	18人	26.1%
職員団体（労働組合）に相談した	4人	5.8%
ハラスメントをした行為者に直接やめるよう言った	3人	4.3%
何もしなかった（できなかった）	24人	34.8%
その他	0人	0.0%

4. あなた以外のことについて（問15～問23）

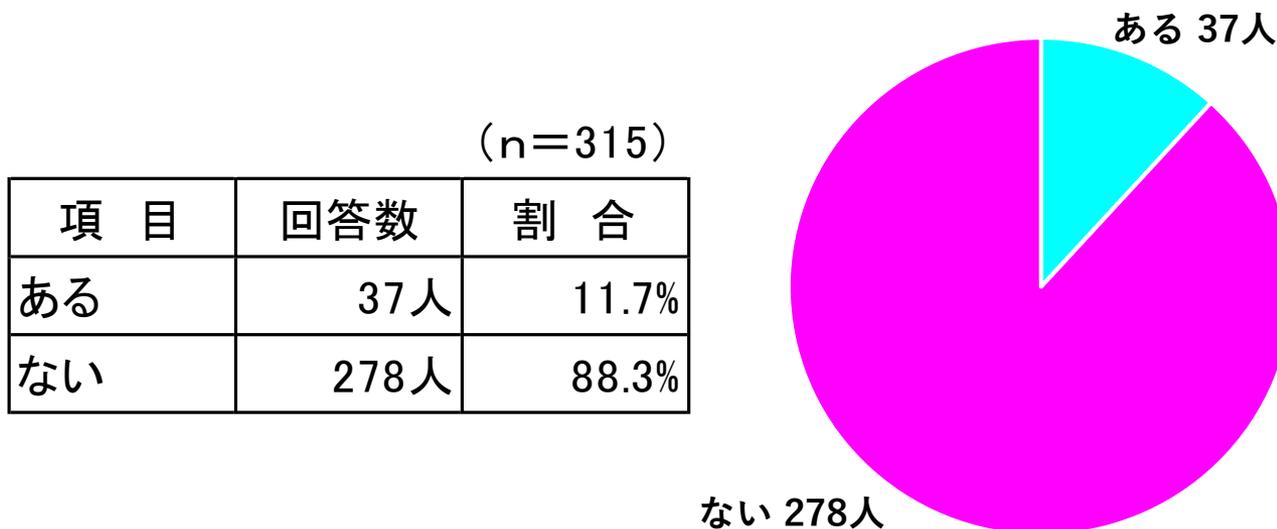
問23 ハラスメントを見たり、相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。（複数回答可）（2/2）



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問24 令和6年11月1日から令和7年10月30日までの間に、カスタマーハラスメントと思われる行為を受けたと感じたことはありますか。（複数回答可）

回答者の11.7%が、カスタマーハラスメントを受けたことが「ある」と回答しています。



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問25 あなたがカスタマーハラスメントを受けた時の業務内容を教えてください。（複数回答可）（1/2）

「答えたくない」が31.4%と一番多く、次いで「健康福祉関連業務」となっています。

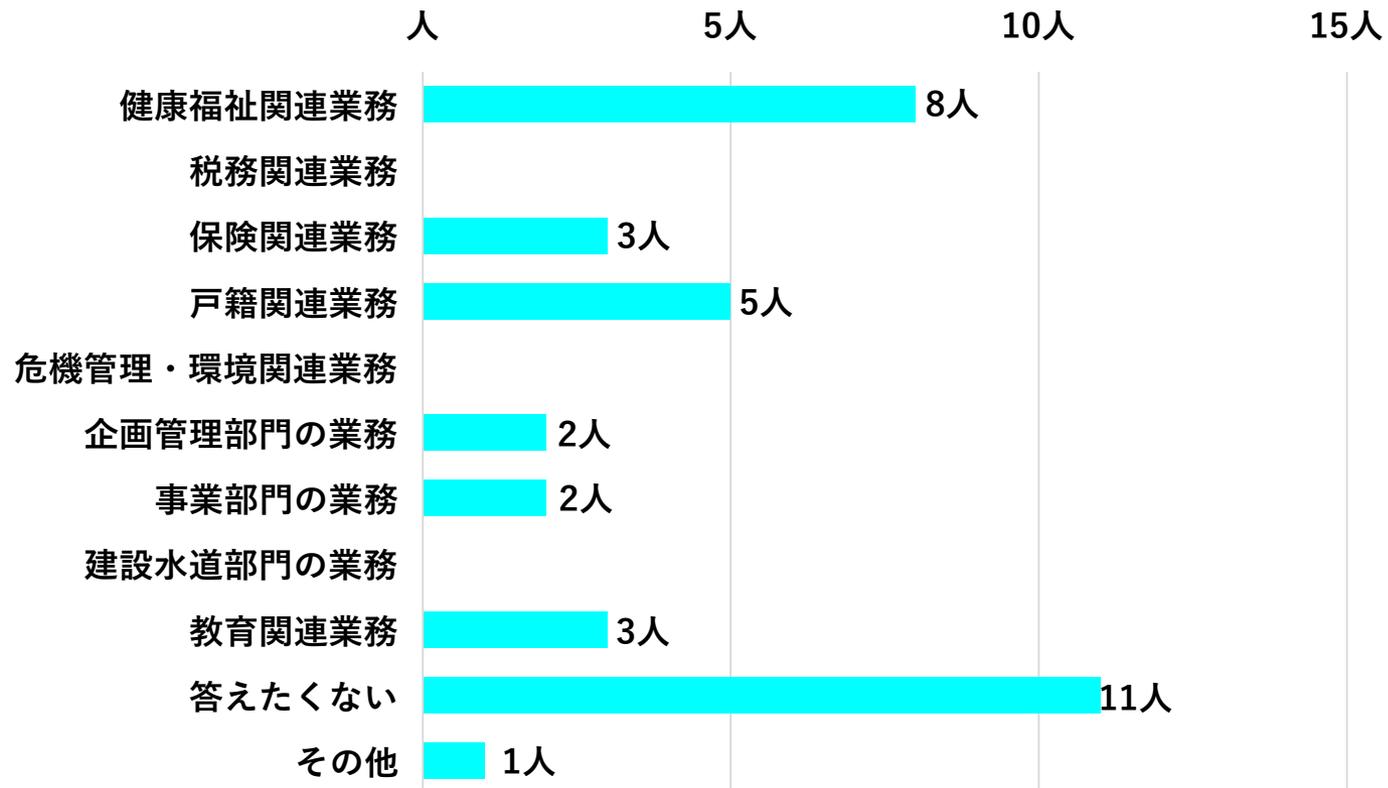
(n=35)

項目	回答数	割合
健康福祉関連業務	8人	22.9%
税務関連業務	0人	0.0%
保険関連業務	3人	8.6%
戸籍関連業務	5人	14.3%
危機管理・環境関連業務	0人	0.0%
企画管理部門の業務	2人	5.7%
事業部門の業務	2人	5.7%
建設水道部門の業務	0人	0.0%
教育関連業務	3人	8.6%
答えたくない	11人	31.4%
その他	1人	2.9%

(その他)
・ 介護業務

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問25 あなたがカスタマーハラスメントを受けた時の業務内容を教えてください。（複数回答可）（2/2）



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問26 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、どのような行為でしたか。（複数回答可）（1/2）

「侮蔑・大声で威圧する等の乱暴な言動」が67.6%と一番多く、次いで「長時間の拘束（窓口・電話等）」となっています。

(n=37)

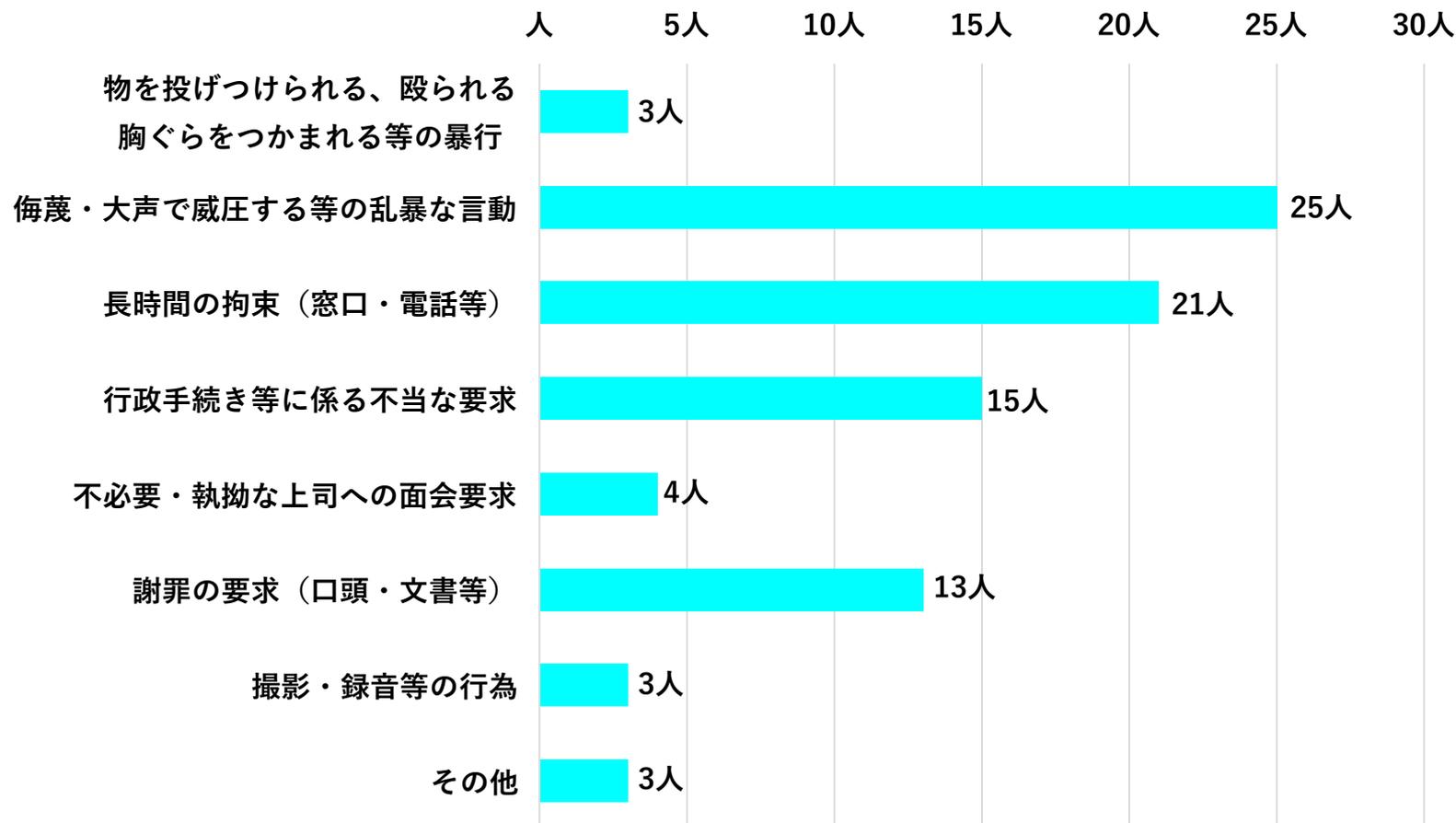
項目	回答数	割合
物を投げつけられる、殴られる、胸ぐらをつかまれる等の暴行	3人	8.1%
侮蔑・大声で威圧する等の乱暴な言動	25人	67.6%
長時間の拘束（窓口・電話等）	21人	56.8%
行政手続き等に係る不当な要求	15人	40.5%
不必要・執拗な上司への面会要求	4人	10.8%
謝罪の要求（口頭・文書等）	13人	35.1%
撮影・録音等の行為	3人	8.1%
その他	3人	8.1%

（その他）

- ・ 説明会等の妨害行為、過剰な細かい要求
- ・ 「お前の目の前で死んでやる」等の自殺示唆

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問26 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、どのような行為でしたか。（複数回答可）（2/2）



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）



問27 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。（1/2）

- 必要書類として説明したものと違う書類を持ってこられたため、違うと伝えると感情的に叱責された。
- 制度上どうすることもできないことを、なんとかするようにと不当な要求があった。
- 給付金事務において長時間不当な要求をされた。市でどうすることもできない内容について要求され、人格を否定されるような内容が30分以上続いた。
- 委託業務の委託先へのクレームを市に言って来られ、担当者が長時間かけて話を聞き穏便に済ませるよう対応したが、そのことを委託先に伝えたところ委託先からあらぬ疑いをかけられたと謝罪を要求された。本来はクレームの対応も委託業務の契約内容に入っているが、当該顧客が直接委託先に言うのは嫌だから市に言わせてもらおうと市に電話をかけてこられた。
- 窓口移動や別部署を案内した際、または確認に時間を要した際に、「あほちゃうか」「なんでわからんねん、ぼけ」など、人格否定する発言を受けた。
- ペットの犬を庁舎内に連れて入っておられたので、注意したところ、逆ギレされて怒鳴られた。
- 家族の愛情からくる細かい要求、限度を超えていると感じた。
- 窓口でのやり取りを無断で録音された。

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問27 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。（2/2）

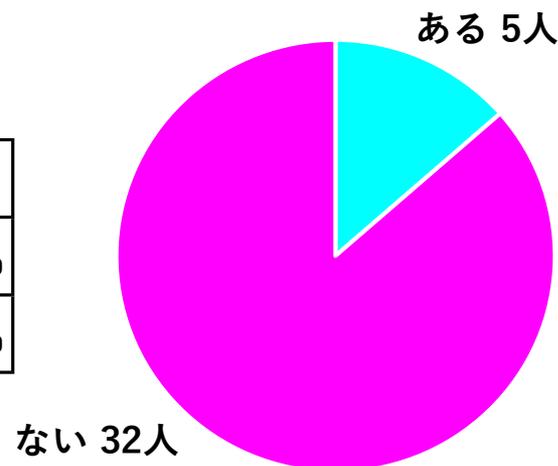
- ・ 施設の使い方の説明をしたら「はあ。わからん。気持ち悪いから離れて」と言われた。
- ・ 「上司を連れてくるな、1人で来い」と呼び出され、店に入った瞬間動画を撮られ、外から誰も入ってこれないよう内側から鍵をかけられた。動画を撮られたまま経緯や説明を長時間要求された。
- ・ 程度の重さは違えど、日常茶飯事なのでハラスメントと捉えていいかわからない。重度な場合は上司に同席していただいている。

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問28 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、現在も続いている行為はありますか。

回答者の13.5%が、カスタマーハラスメントで現在も続いている行為が「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	5人	13.5%
ない	32人	86.5%



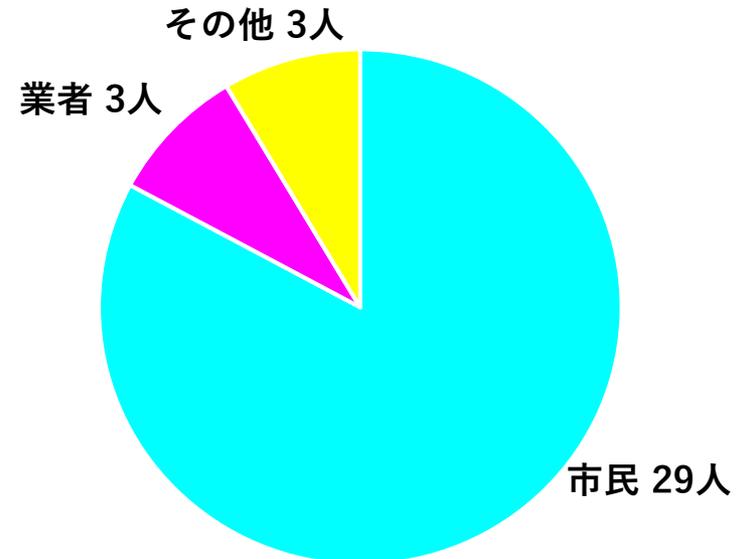
5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問29 あなたが受けたカスタマーハラスメントについて、ハラスメント行為を行った人はどのような立場の人ですか。
（複数回答可）

「市民」が78.4%と一番多く、次いで「業者」、「その他」となっています。

(n=37)

項目	回答数	割合
市民	29人	78.4%
業者	3人	8.1%
その他	3人	8.1%



（その他）

- ・ 利用者
- ・ 他市町職員
- ・ 保護者

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問30 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしましたか。（複数回答可）（1/2）

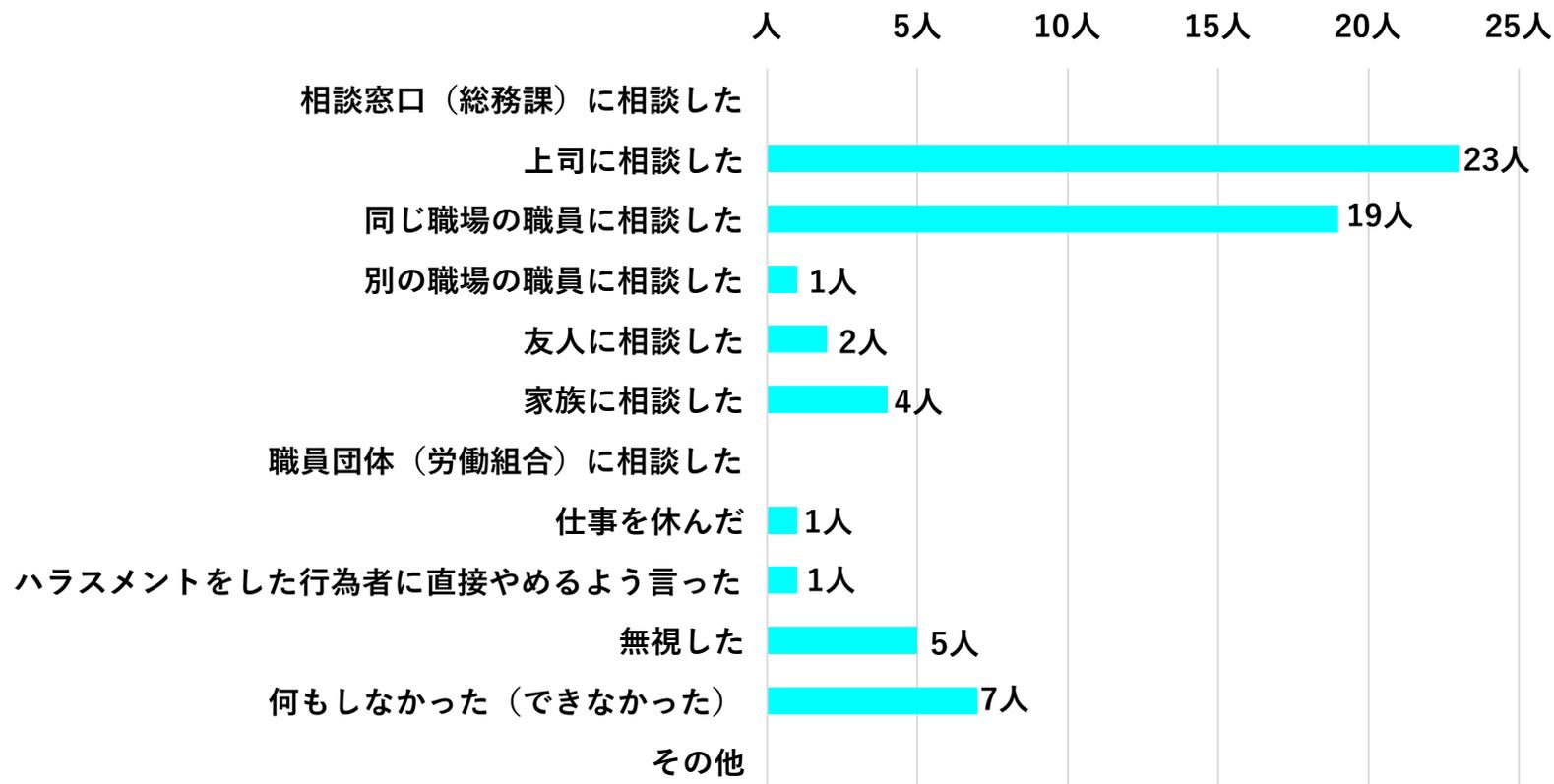
「上司に相談した」が62.2%と一番多く、次いで「同じ職場の職員に相談した」となっています。

(n=37)

項目	回答数	割合
相談窓口(総務課)に相談した	0人	0.0%
上司に相談した	23人	62.2%
同じ職場の職員に相談した	19人	51.4%
別の職場の職員に相談した	1人	2.7%
友人に相談した	2人	5.4%
家族に相談した	4人	10.8%
職員団体(労働組合)に相談した	0人	0.0%
仕事を休んだ	1人	2.7%
ハラスメントをした行為者に直接やめるよう言った	1人	2.7%
無視した	5人	13.5%
何もしなかった(できなかった)	7人	18.9%
その他	0人	0.0%

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問30 カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしましたか。（複数回答可）（2/2）



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問31 カスタマーハラスメントを受けて、心身の影響などはありませんか。（複数回答可）（1/2）

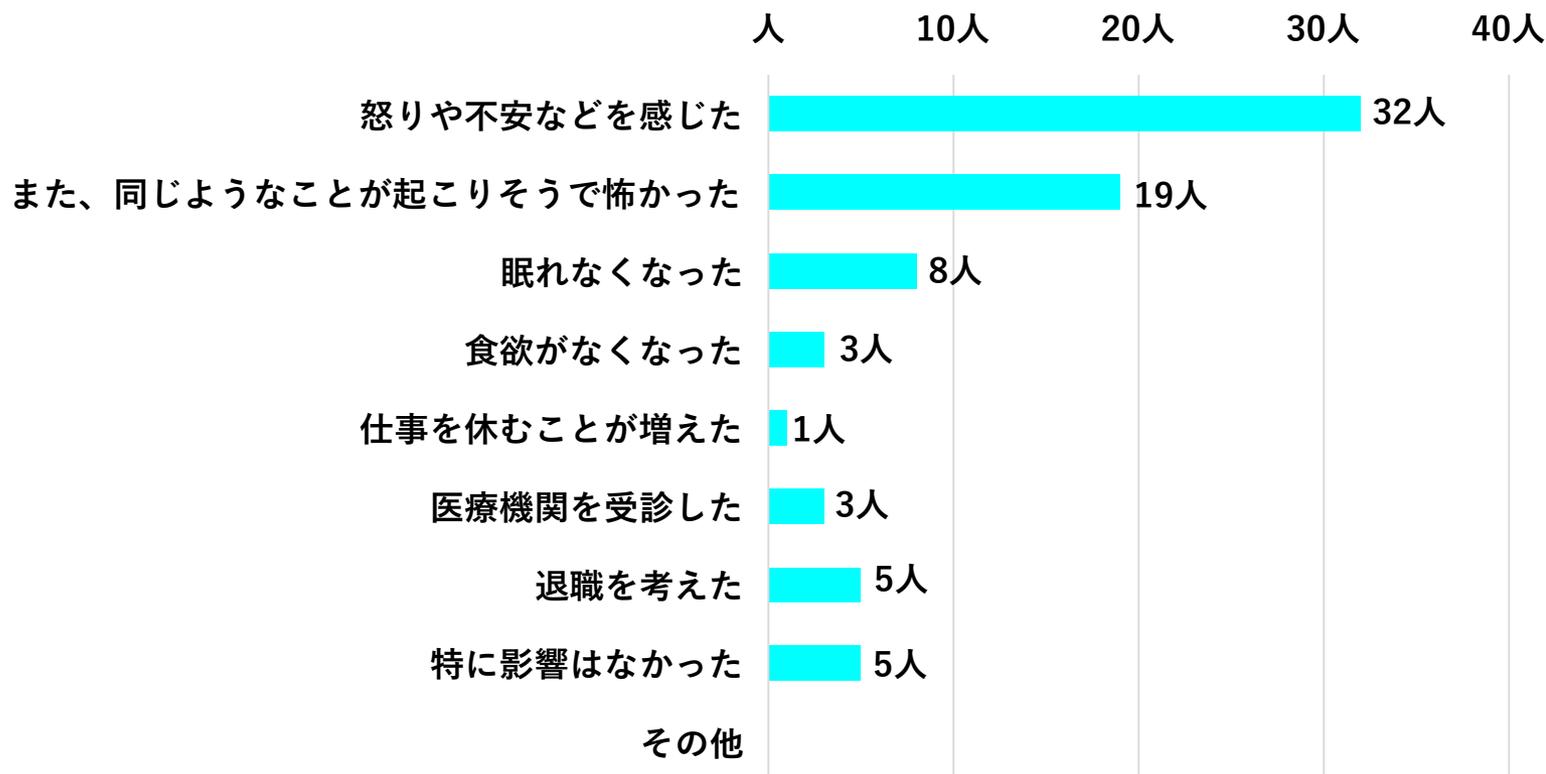
「怒りや不安などを感じた」が86.5%と一番多く、次いで「また、同じようなことが起こりそうで怖かった」となっています。

(n=37)

項目	回答数	割合
怒りや不安などを感じた	32人	86.5%
また、同じようなことが起こりそうで怖かった	19人	51.4%
眠れなくなった	8人	21.6%
食欲がなくなった	3人	8.1%
仕事を休むことが増えた	1人	2.7%
医療機関を受診した	3人	8.1%
退職を考えた	5人	13.5%
特に影響はなかった	5人	13.5%
その他	0人	0.0%

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問31 カスタマーハラスメントを受けて、心身の影響などはありませんか。（複数回答可）（2/2）

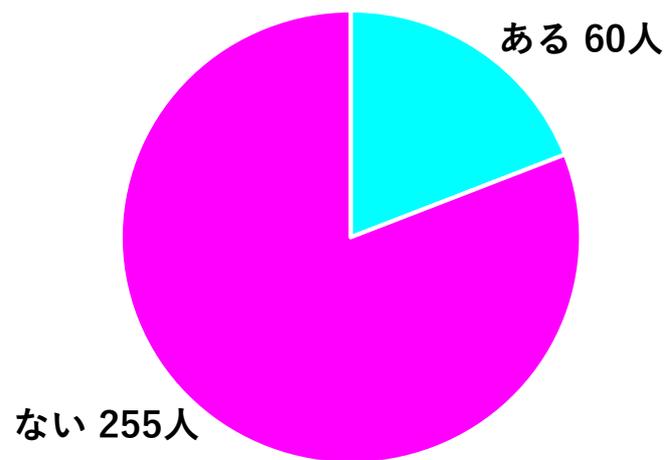


5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問32 令和6年11月1日から令和7年10月30日までの間に、カスタマーハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたりしたことはありますか。

回答者の19.0%が、カスタマーハラスメントと思われる行為を見たり、相談を受けたことが「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	60人	19.0%
ない	255人	81.0%



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問33 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、どのような行為でしたか。（複数回答可）（1/2）

「長時間の拘束（窓口・電話等）」が68.3%と一番多く、次いで「侮蔑・大声で威圧する等の乱暴な言動」となっています。

(n=60)

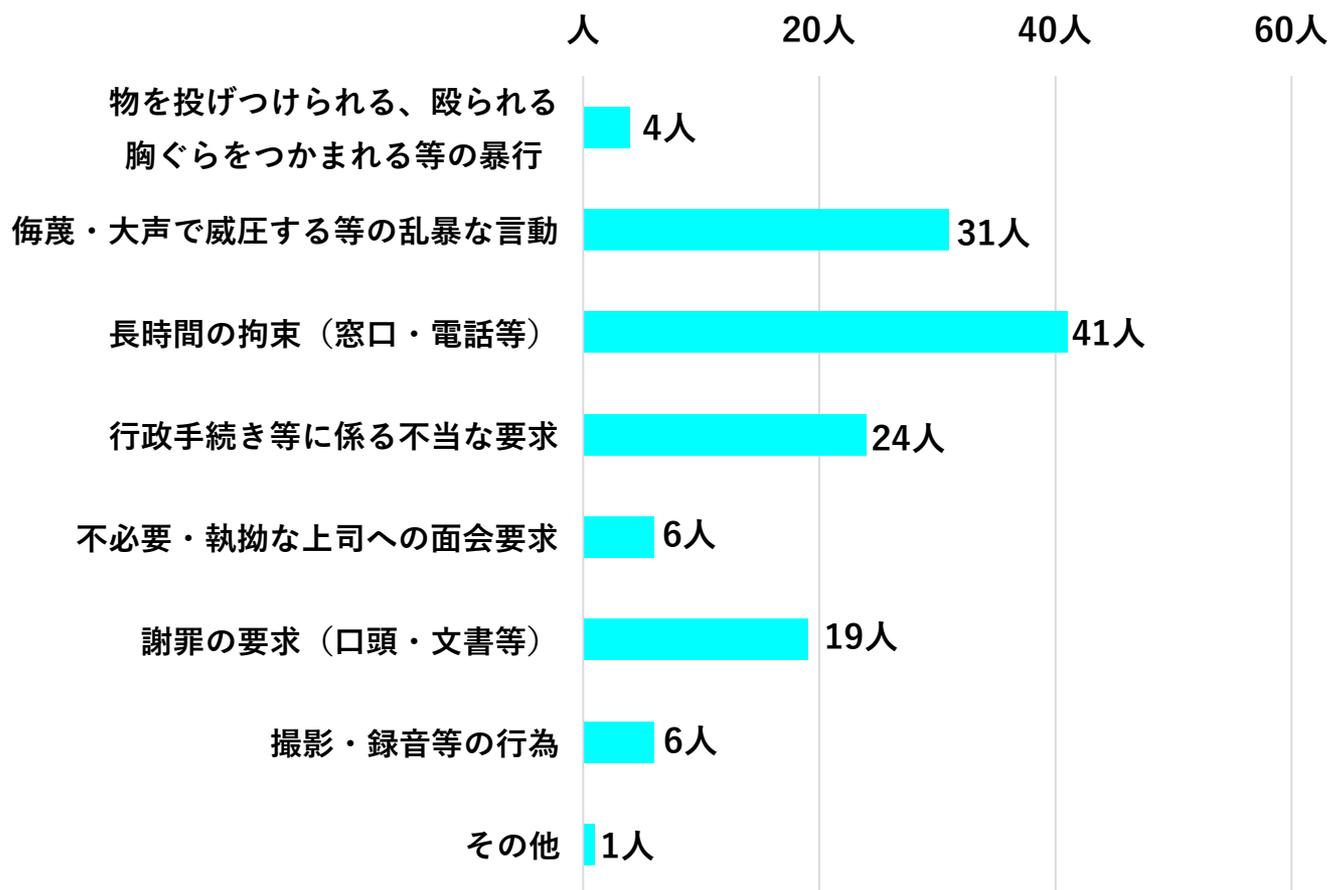
項目	回答数	割合
物を投げつけられる、殴られる、胸ぐらをつかまれる等の暴行	4人	6.7%
侮蔑・大声で威圧する等の乱暴な言動	31人	51.7%
長時間の拘束（窓口・電話等）	41人	68.3%
行政手続き等に係る不当な要求	24人	40.0%
不必要・執拗な上司への面会要求	6人	10.0%
謝罪の要求（口頭・文書等）	19人	31.7%
撮影・録音等の行為	6人	10.0%
その他	1人	1.7%

（その他）

- ・ 過剰な細かい要求

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問33 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、どのような行為でしたか。（複数回答可）（2/2）



5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問34 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、言動や経緯について具体的に記入してください。

- 書類の不足により国保加入手続きができなかった際に、大声で怒鳴る等のカスタマーハラスメントを受けているところを見た。
- 職員の対応に不満を持つ市民からの度々の長時間の架電により、多くの時間を割かれ、業務に支障をきたしている。
- 正当な回答をしているにも関わらず、面会に来るように要求されていた。
- 窓口で大声をあげている。自己中心的な要求を繰り返し、職員の話を受けない。
- 認知症の利用者の安全を守る行動をとっただけなのに、その利用者から大声で威圧され、胸ぐらをつかまれて押し倒され、頬をビンタされる。
- 職員の行動の無断撮影、行政手続に納得されず、長時間にわたり窓口や電話で怒鳴る。
- 規程、ルールに基づき補助金を交付しているにもかかわらず、必要な添付書類を用意しておらず、補助金の額が少なくなった市民の方が、「上司を出せ」「納得いかない」等不当な要求をしてきた。
- 親子による行政手続認定について長時間に渡り要求していた。
- 堂々巡りの話。過去に何度も市役所に問い合わせをし、市は回答している様子。だが、納得がいかないのか、長時間の電話・来庁をしている。休憩時間になってもしばらく続いている。
- 入所者からの威圧的な態度や暴力など。

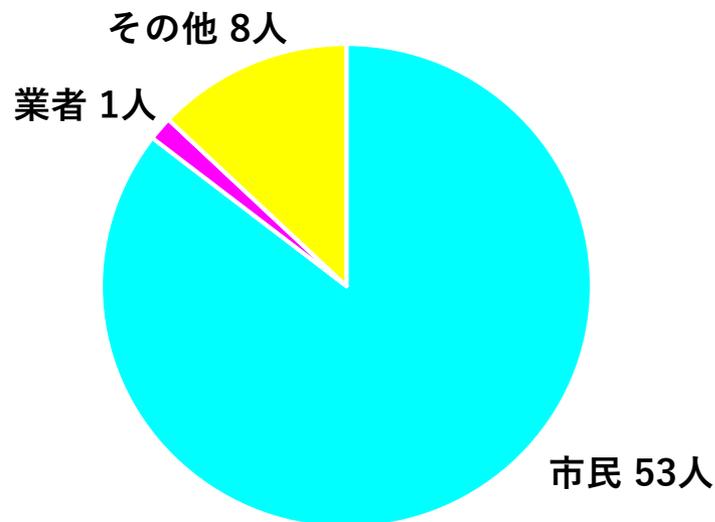
5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問35 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、ハラスメント行為を行った人はどのような立場の人ですか。（複数回答可）

「市民」が88.3%と一番多く、次いで「その他」となっています。

(n=60)

項目	回答数	割合
市民	53人	88.3%
業者	1人	1.7%
その他	8人	13.3%



- (その他)
- ・ 利用者
 - ・ 市外の関係者（家族など）

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問36 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、ハラスメント行為を受けた人はどのような立場の人ですか。（複数回答可）（1/2）

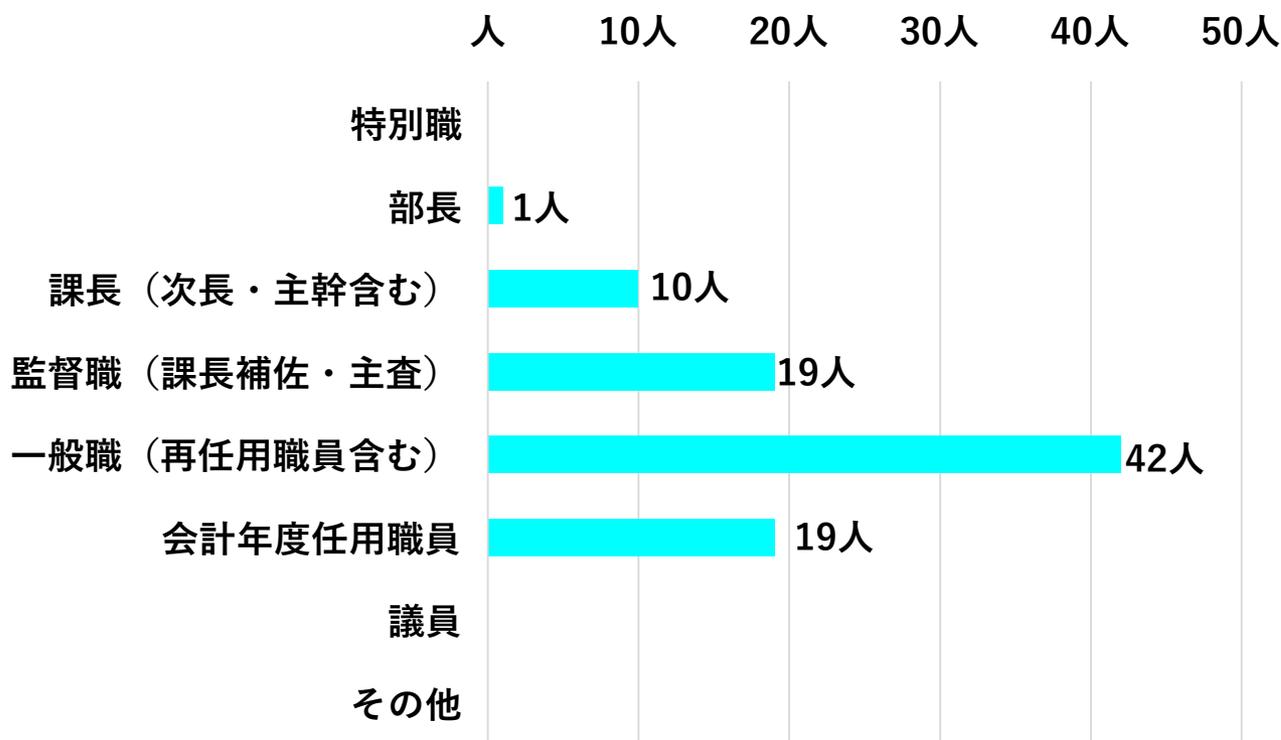
「一般職（再任用職員含む）」が70.0%と一番多く、次いで「監督職（課長補佐・主査）」、「会計年度任用職員」となっています。

(n=60)

項目	回答数	割合
特別職	0人	0.0%
部長	1人	1.7%
課長（次長・主幹含む）	10人	16.7%
監督職（課長補佐・主査）	19人	31.7%
一般職（再任用職員含む）	42人	70.0%
会計年度任用職員	19人	31.7%
議員	0人	0.0%
その他	0人	0.0%

5. カスタマーハラスメントについて（問24～問36）

問36 あなたが見たり、相談を受けたカスタマーハラスメントについて、ハラスメント行為を受けた人はどのような立場の人ですか。（複数回答可）（2/2）



6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問37 令和6年11月1日から令和7年10月30日までの間に、あなた自身がハラスメントをしたかもしれない、と感じたことはありますか。

回答者の1.3%が、ハラスメント行為をしたかもしれないと感じたことが「ある」と回答しています。

項目	回答数	割合
ある	4人	1.3%
ない	311人	98.7%



6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

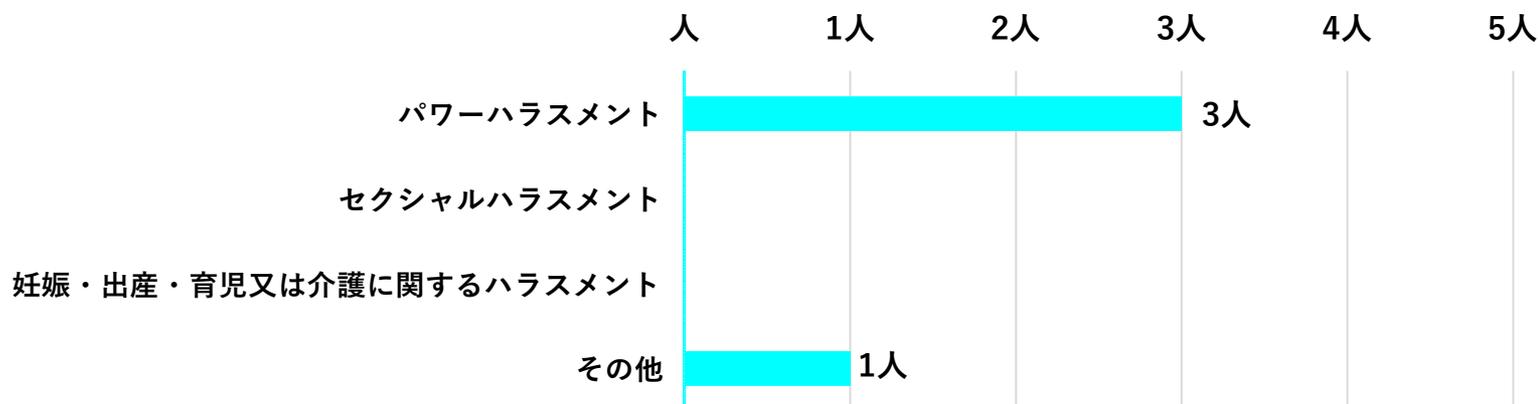
問38 それはどのようなハラスメントでしたか。（複数回答可）

「パワーハラスメント」が75.0%と一番多く、次いで「その他」となっています。

(n=4)

項目	回答数	割合
パワーハラスメント	3人	75.0%
セクシャルハラスメント	0人	0.0%
妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント	0人	0.0%
その他	1人	25.0%

(その他)
・ 時代錯誤な価値観



6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問39 主にパワーハラスメントについてどのような行為でしたか。
（複数回答可）（1/2）

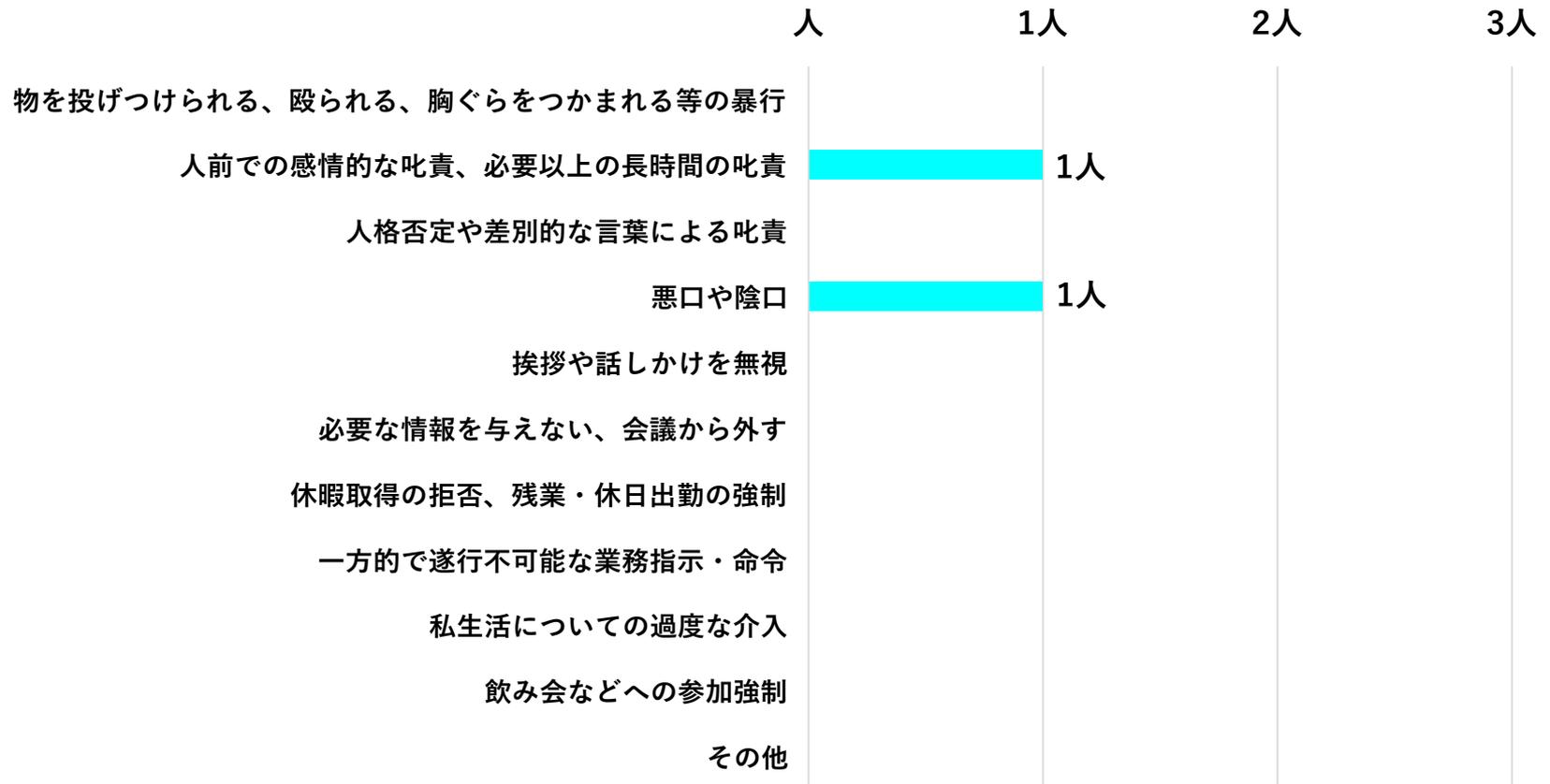
「人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責」、
「悪口や陰口」がそれぞれ50.0%となっています。

(n=2)

項目	回答数	割合
物を投げつけられる、殴られる、胸ぐらをつかまれる等の暴行	0人	0.0%
人前での感情的な叱責、必要以上の長時間の叱責	1人	50.0%
人格否定や差別的な言葉による叱責	0人	0.0%
悪口や陰口	1人	50.0%
挨拶や話しかけを無視	0人	0.0%
必要な情報を与えない、会議から外す	0人	0.0%
休暇取得の拒否、残業・休日出勤の強制	0人	0.0%
一方的で遂行不可能な業務指示・命令	0人	0.0%
私生活についての過度な介入	0人	0.0%
飲み会などへの参加強制	0人	0.0%
その他	0人	0.0%

6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問39 主にパワーハラスメントについてどのような行為でしたか。
（複数回答可）（2/2）



6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問40 主にセクシャルハラスメントについてどのような行為でしたか。（複数回答可）

「性的な内容の情報（噂）の流布」が100.0%となっています。

(n=1)

項目	回答数	割合
性的な冗談やからかい	0人	0.0%
不必要な身体への接触	0人	0.0%
食事やデートへの執拗な誘い	0人	0.0%
性的な事実関係に関する質問	0人	0.0%
性的な内容の情報(噂)の流布	1人	100.0%
性的な言動に対して拒否・抵抗したことによる不利益な扱い	0人	0.0%
その他	0人	0.0%

6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問41 主に妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメントについて、どのような行為でしたか。（複数回答可）

該当なし

6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問42 あなたが、したかもしれないハラスメントについて、言動や経緯を詳細に記入してください。

- ・ 同じこと何度伝えても伝わらずやりきれなくなった。
- ・ 職員の職務上のミスについて、再三再四上司に「報告・連絡・相談」をするよう指導しているにもかかわらず、同じことを繰り返しているため。

6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問43 ハラスメントに関連して、あなた自身が普段から意識していることはありますか。（複数回答可）（1/2）

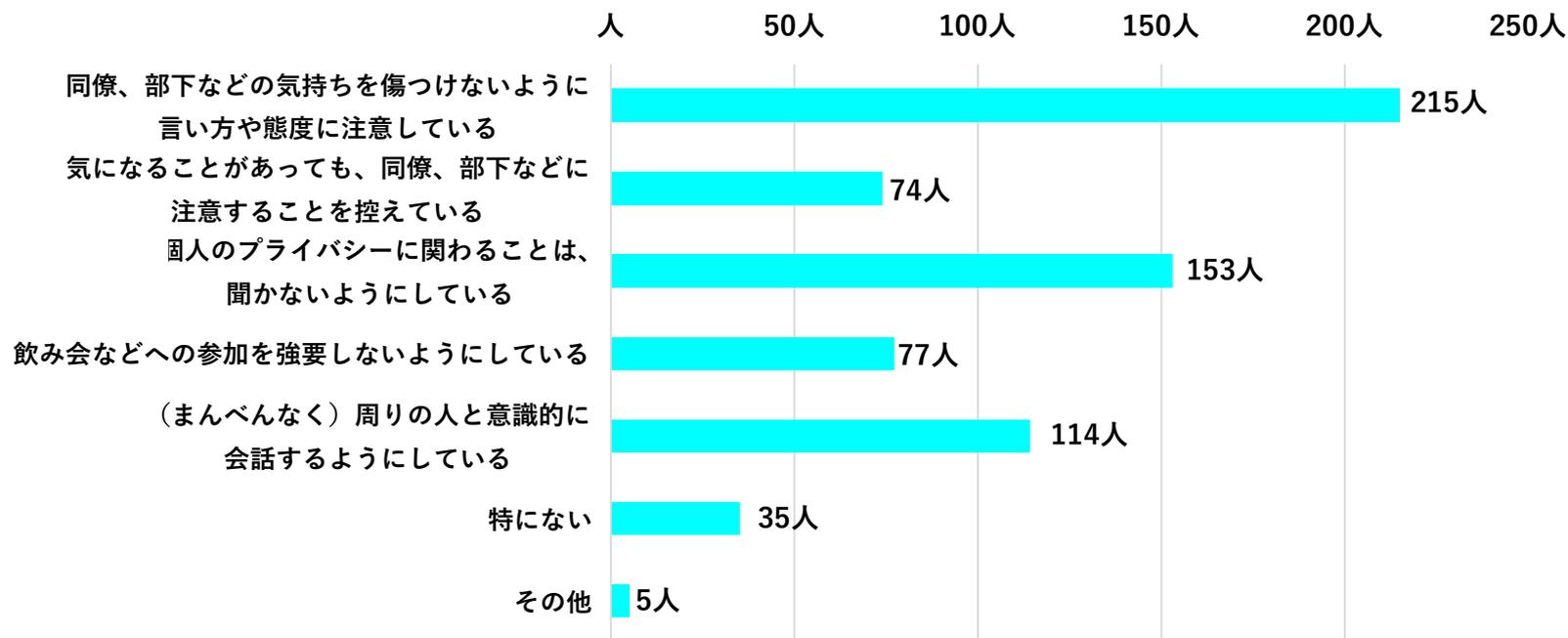
「同僚、部下などの気持ちを傷つけないように言い方や態度に注意している」が68.3%と一番多く、次いで「個人のプライバシーに関わることは聞かないようにしている」となっています。

(n=315)

項目	回答数	割合
同僚、部下などの気持ちを傷つけないように言い方や態度に注意している	215人	68.3%
気になることがあっても、同僚、部下などに注意することを控えている	74人	23.5%
個人のプライバシーに関わることは、聞かないようにしている	153人	48.6%
飲み会などへの参加を強要しないようにしている	77人	24.4%
(まんべんなく)周りの人と意識的に会話するようにしている	114人	36.2%
特になし	35人	11.1%
その他	5人	1.6%

6. あなた自身の自覚について（問37～問43）

問43 ハラスメントに関連して、あなた自身が普段から意識していることはありますか。（複数回答可）（2/2）



（その他）

- 自身の言動がハラスメントに該当するものかどうか、出来るだけ俯瞰的に分析するよう心掛けています。
- みんなの良い所を見るようにしています。
- 相手にとって不快とならない伝え方となるよう注意しています。
- 後輩に注意することは多いが、どれくらいの言い方で言えば良いか程度に悩む。
- バイアスを意識して発言している。

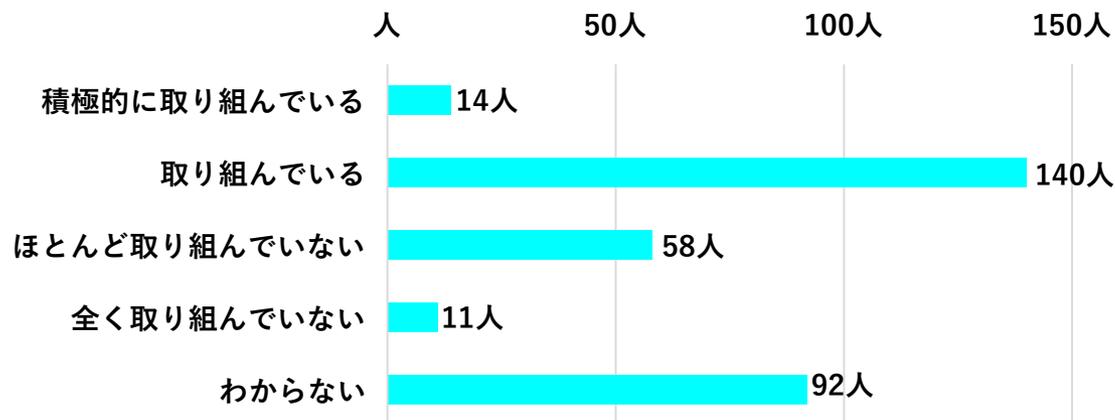
7. 本市への要望等について（問44～問47）

問44 あなたは、本市がハラスメントの予防・解決のための取組を行っていると思いますか。

「取り組んでいる」が44.4%と一番多く、次いで、「わからない」となっています。

(n=315)

項目	回答数	割合
積極的に取り組んでいる	14人	4.4%
取り組んでいる	140人	44.4%
ほとんど取り組んでいない	58人	18.4%
全く取り組んでいない	11人	3.5%
わからない	92人	29.2%



7. 本市への要望等について（問44～問47）

問45 本市では、ハラスメントの予防・解決のため、以下の取組を行っています。あなたが知っている取組をすべて選択してください。（複数選択可）（1/2）

「研修の実施」が58.7%と一番多く、次いで「相談窓口の設置」となっています。

(n=315)

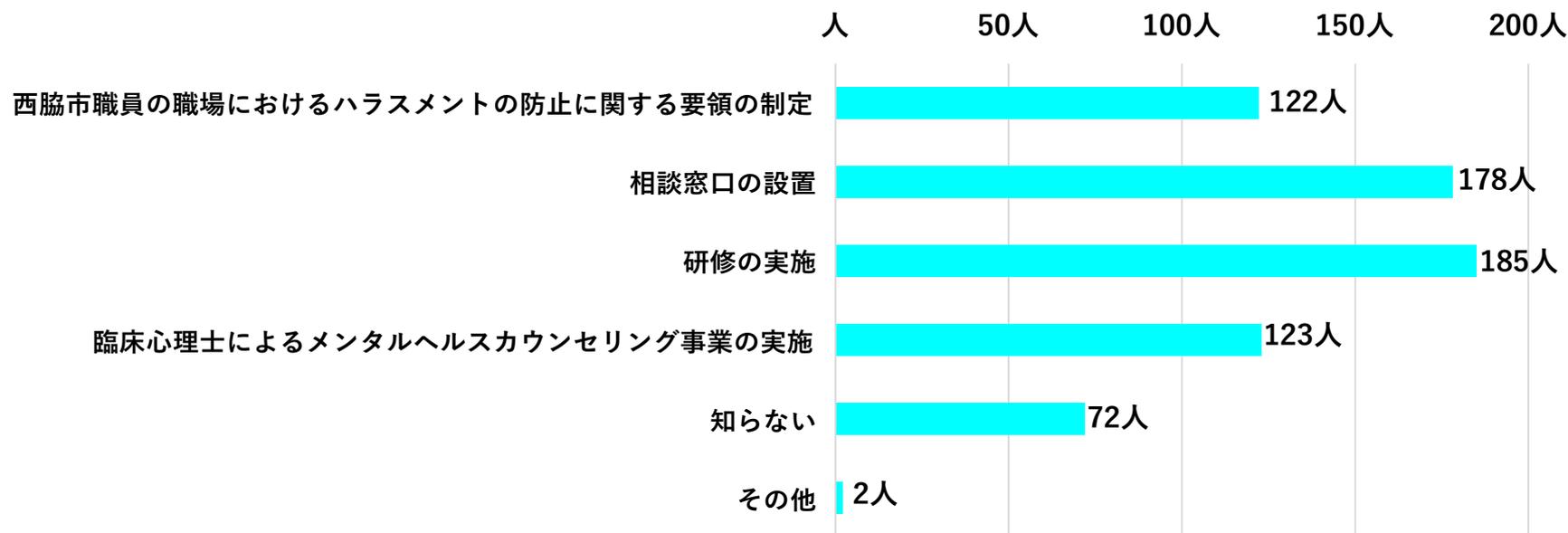
項目	回答数	割合
西脇市職員の職場におけるハラスメントの防止に関する要領の制定	122人	38.7%
相談窓口の設置	178人	56.5%
研修の実施	185人	58.7%
臨床心理士によるメンタルヘルスカウンセリング事業の実施	123人	39.0%
知らない	72人	22.9%
その他	2人	0.6%

（その他）

- ・ アンケートの実施
- ・ 会計年度任用職員についての取組が不足している。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問45 本市では、ハラスメントの予防・解決のため、以下の取組を行っています。あなたが知っている取組をすべて選択してください。（複数選択可）（2/2）



7. 本市への要望等について（問44～問47）

問46 ハラスメントの予防や解決のための取組を進める上で、どのような課題が考えられますか。（複数回答可）（1/2）

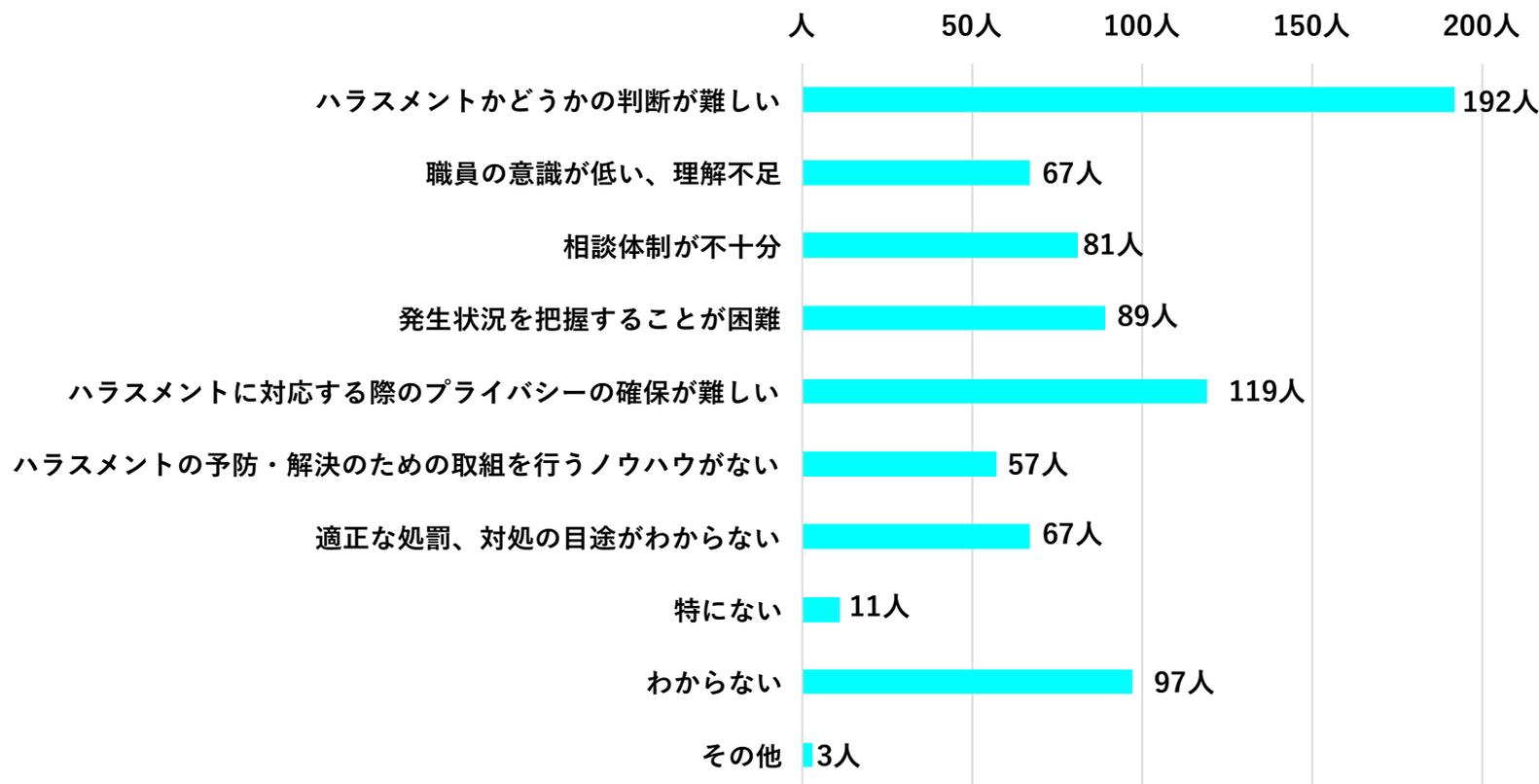
「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が61.0%と一番多く、次いで「ハラスメントに対応する際のプライバシーの確保が難しい」となっています。

(n=315)

項目	回答数	割合
ハラスメントかどうかの判断が難しい	192人	61.0%
職員の意識が低い、理解不足	67人	21.3%
相談体制が不十分	81人	25.7%
発生状況を把握することが困難	89人	28.3%
ハラスメントに対応する際のプライバシーの確保が難しい	119人	37.8%
ハラスメントの予防・解決のための取組を行うノウハウがない	57人	18.1%
適正な処罰、対処の目途がわからない	67人	21.3%
特にない	11人	3.5%
わからない	97人	30.8%
その他	3人	1.0%

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問46 ハラスメントの予防や解決のための取組を進める上で、どのような課題が考えられますか。（複数回答可）（2/2）



（その他）

- ・ ハラスメントを行っている職員への直接的な働きかけが不十分
- ・ ハラスメントを解決しようとすることで人間関係が悪化する可能性がある。
- ・ 市民の理解

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（1/9）

- ・ ハラスメントではないかもしれないが、市民の方が苦言を呈され場合、上席が職員を守ってくれるわけではなく、職員側の対応に不備があるとどのようなケースにおいても指導を受ける。公平な立場からの指導であれば良いが、市民からの苦情に対して必要以上に腰が引けていると感じる。管理職に対して、職員を守る指導をしてもらいたい。
- ・ ハラスメントしている側は、気を付けているつもりだろうから難しい。
- ・ 全員参加を位置付けている庁内ハラスメント研修ですが、ハラスメントを行っている職員が業務の都合を理由に参加していない現状があります。全員受講（100%）を担保する運用設計、研修を年1回で終わらせない仕組みづくり等に取り組んでいただきたいです。例えば、全員受講を担保する運用設計であれば、欠席ルールを厳格化（業務都合の乱用防止）して振替受講や代替手段の用意（ライブ参加＋録画視聴＋理解度テストの併用等）する取組を提案します。また、研修を年1回で終わらせない仕組みづくりであれば、四半期ごとに匿名化したインシデントから学びを共有（再発防止のチェックリスト付き）する取組を提案します。また、カスハラ防止周知ポスターの掲示も希望します。職員の誰もがハラスメントに怯えることのない職場づくりをお願いします。
- ・ ハラスメント研修の受講範囲の見直し。（会計年度任用職員への拡大）
- ・ ハラスメントに至るまでの過程での対応が大切だと思うので、日頃からの職場環境作りに取り組んでほしい。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（2/9）

- こちらは職務上の注意や指導のつもりでも、努力不足や資質不足の職員ほど被害者意識であることが多いと感じる。このギャップをどう埋めるかが課題
- 会計年度任用職員の長年勤めている方の一部で、あいさつしても、話かけても何度も無視される。そのような方をなぜ長年勤めさせているのか不思議です。
- ハラスメントの研修をともに受講していない人がハラスメントを行っています。相談を受けた人の課長（ハラスメントを行う人）は一般職の研修に参加し、「冒頭だけ参加したらいい」と言ってすぐ退室していました。研修が形骸化しており、ハラスメントで困っているが声を上げられない部下がいることを理解してほしいです。また、叱責等はなくとも仕事を与えないなどの「静かなるハラスメント」が行われています。自分のやりたい業務なのか、その業務を担当替えすると自分の業務がなくなるからなのか理由はわかりませんが、上司の命令を無視してまでそのような行為を行い、平然と生活している人の横で過ごさないといけなのは正直地獄です。
- 窓口対応時や電話での一般市民の方からのハラスメント予防に対する具体的な予防策を、組織として早急に取り組んでいただきたい。具体的な予防策があるとは思えないため、状況によっては窓口対応をすることや電話に出ることへの恐怖心が出ることもある。部署により来庁者の人数や電話の架電状況も違うと思われるので、来庁者が多い部署から優先的に具体的な予防策を講じていただきたく思います。安心して業務ができる環境になることを望みます。
- カスハラについて、ポスター掲示など具体的な防御策を講じてほしい。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（3/9）

- 妊娠・出産・育児又は介護などで、時間休等が多く、周囲にいるものが業務のシワ寄せ、またモチベーションの低下に起因すると思われるのですが、これに対する対策は考えられているのでしょうか。対象の保護に焦点が当たりすぎて、周囲への配慮や調整が疎かになっているような気がします。これからの時代、上記の人たちを守る制度は一層大切であり尊いものとして取り扱われると思いますが、それが故に声もあげれず閉口している人も存在しており、そういう人たちをケアする体制も作ってほしいです。
- 何も状況が変わっていないように思います。むしろハラスメントが酷くなっている。上司がハラスメントされているのを目の前でずっと見せつけられていてとてもしんどいです。
- 職員間の呼び方に気をつけるように周知した方がよいと思います。基本的には、男性にも年下にも〇〇さん。と呼ぶことが人権的に重要です。聞いた話ですが、男性職員が年下の女性職員に「〇〇ちゃん」と呼んでいる人がいると聞きます。これは年下女性を下に見ていることに繋がると思います。先日、佐川急便で、ちゃん付けがセクハラ認定されたと報道がありました。人間関係のことであると思いますが、職員同士の呼び方は働きやすい職場に繋がります。ハラスメントに繋がる原因を一つずつ減らすことも大切かと思しますので、是非、呼び方の徹底についてご一考ください。よろしくお願いします。
- 定期的に研修を実施することで、問題解決の方向につながると思います。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（4/9）

- 先生が児童を注意されたとき、児童自身や保護者の受け取り方により、反応が過剰に激怒されたりする方がいて先生方がカスタマーハラスメントを受けているのではないかと、思ってしまうことがありました。
- 双方の人間関係でハラスメントの捉え方が変わります。職場環境を良くする事が大事かと！
- 職員間のハラスメントもありますが、最近は利用者家族のハラスメントではないかと感じる事案が増えてきたと思われます。経営は大切ですが、職場の精神的安全性が保てるようになればいいと思います。
- 上司の指導であっても、受けて側の職員からはパワハラと受け取ることもあり、その原因となる事項について、別途上司や総務課等に報告するなど、職員の資質や状況等を確認する必要があると感じます。
- 相談しにくい体制があると思う。比較的目標立つ職員が働きやすく、大人しい職員が働きにくい環境に思う。また、大人しい方が、上司からの当たりもきつくなっているように感じる。上司も人によって態度を変えている。
- 職場内で相談できるところがあれば更に良い。
- 取り組んでいる姿勢は評価する。研修などにより意識することを、根気良くする事が大切だと思う。
- 安心して相談が出来る組織づくりが必要。場合によっては、相談窓口を外部委託する方が相談しやすいのではないかと？

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（5/9）

- ・ ハラスメントの相談窓口は総務課であるが、個人情報保護の観点等から本当に信用して相談しにくい。
- ・ ハラスメントをしている人によって、処罰に違いを感じる。目に見えて注意され何かしらの処罰を受けている人と、現在も変わらずハラスメントをしている人の違いは何なのか。
- ・ 前回、自由記述で個人を特定出来るような内容は記載していないのに、記載されていないのはなぜか。
- ・ 私だけでなく、他にも自由記述が掲載されていないという人もいた。このようなことが起きるアンケートをして本当にみんなが本音を書いて意味のあるアンケートになるかは甚だ疑問が残る。今回のアンケート結果の開示は改善されると期待します。
- ・ せっかく良い取り組みをしているのに、疑問や不信感が募るようなことに結果として繋がっているように感じる。まずは、今回のアンケート、自由記述を含めて全て開示すべきだと思う。
- ・ 少しでもカスハラを減少するために、開庁時間短縮を早急に進めて欲しい。また、開庁時間については、検討が他市より遅れているように感じるため、採用の面でも西脇市が不利にならないよう、検討を進めて欲しいです。
- ・ カスタマーハラスメントから職員を守るため、市がハラスメントについて取り組んでいることを、ポスター等で周知を図る。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（6/9）

- ・ 上司が部下の評価を行い、部下も上司の評価をする相互評価にならない限り、ハラスメントは無くならないと思う。
- ・ 管理職以上の発言が職員に与える重さについて、気を付けてほしい。
- ・ 早急にカスハラ条例を作って職員を守ってほしい。言い訳はいらない。
- ・ 市民からの不当な要望を求められた時しっかりと判断してくれる上長、職員が増えて欲しい。「どうしたらいいんだろう、対応を変わって欲しい」そう思った時に職員が居らず変わってもらえない、といったことが多々ある。また市役所としても不当な要望、カスタマーハラスメントには毅然とした対応をする、としっかり市民側にアピールしてほしい。市民の不満を関係ない窓口でぶつけられないよう、市民側の相談窓口ももっとわかりやすく開いて欲しい。
- ・ 管理職の異動が少ないため長期間同職に留まり、部下の仕事内容への不満からパワハラに繋がるのではないかと感じる。相談して改善されれば良いが、相談しても効果が見込まれないケースが多く、諦めも多いと思う。
- ・ 指導や助言も、個々に取り方が違うので、難しいところはあるのではないかと感じる。
- ・ 頑張っている人が評価されず、そうでない人が上司の気分で優遇されるこの不平等な環境を、風通しのよい働きやすい環境にしてほしいです。
- ・ プライバシーを守る体制づくりが重要。情報漏洩のない相談体制の確立
- ・ 管理職の態度を改善してもらいたい。威圧的な方がいる。話しかけにくい。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（7/9）

- こういうことがハラスメントになるという誰もがイメージしやすい事例を挙げながらインフォメーションで警告をすると、「自分もそうかもしれない、ハラスメントをしてしまっているかもしれない」と意識が強まるのではないかと思う。数年前にインフォメーションで掲載されていた「教えて管財くん」のような感じで、回数に分けて繰り返し周知するのもいいと思う。文章ばかりのインフォメーションの内容だと流し見される、もしくは見てくれないので、読む気になるレイアウト（見出しを工夫する、ハラスメントをしているイラストをつける、写真を載せたりする、イメージしやすいように漫画風にする等...。これくらいだとAIの画像生成ですすぐ作れる。）このような工夫だけでも読んでくれる職員は増えてくれると思う。職員が読みやすく「なるほど」と思え、気づく事が大事だと思うので、このような提案をさせていただきます。
- 匿名で担当へ気軽に声を上げられる制度はどうか。（同じような声が多数届いている場合に公表すると「自分だけではなかったんだ」という形でその後の動きにつながられるのではないか）
- 全職員を対象にさまざまなハラスメントについての研修を行い「もしかして自分がしていることかもしれない」という意識を持つことが必要だと感じる。交通安全研修と同等に周知が必要な内容だと感じる。
- 相談窓口が分からない。人事担当に相談出来るような、女性の監督、管理職がない。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（8/9）

- ・ 相談窓口が総務課だと、職員の中で噂が広がることや、人事の影響を考えて結局言えない。数年前に拒みきれない状況でのセクハラから始まり、個人的問題になった際に相手の言うことを聞くように強要された。怒鳴られたこともあった。相手の立場を守るために自分の本意ではない行動を強要されたことが辛かった。おそらく相手は自分に都合のいいようにだけ上司に話されている様子である。相手は格上で職場では良い人とされているので、泣き寝入りするしかない。今でも関わる度に胸が痛く悔しい思いがあるが、相談窓口へ相談することは自分のマイナスになるようにしか思えない。
- ・ ハラスメントをしている本人が自覚し、相手の立場を考えるようにならないければ、ハラスメントを解決することは難しいと思う。
- ・ 職員がそれぞれ快適に仕事に取り組めるように小さなことにでも対応・配慮していただけたらと思います。
- ・ 管理職の理不尽な言動、人権意識が低い振る舞いに、疲弊している。私自身がハラスメントを受けた訳では無いが、職員同士の話、雰囲気、また漏れ聞こえる叱責の声に、自身の自己肯定感が下がる。年次休暇の申請も、顔をうかがわねばならず、ワークライフバランスなど、今の職場にはない。私自身の自己肯定感も下がり、精神的に落ち込むことも多く、退職も考えた。現在の管理職の態度は、民間では一発アウトになるケースも多い。何も対応されることなく放置されている状況を見てみると、西脇市のハラスメントに対する意識、取組は形だけだな、と諦めている。

7. 本市への要望等について（問44～問47）

問47 ハラスメント全般について、本市への要望、問題の解決に向けた提案等、自由に記入してください。（9/9）

- ・ 義務的な建前だけの対応ではなく、ハラスメントで悩んでいる職員には誠実に寄り添いサポートしていただきたい。
- ・ 議員が休憩中に高圧的に発言するのを見かけたと聞いた。本人との関係性はどうかは知らない。
- ・ よくやられていると思います。
- ・ 本人も周囲もハラスメントと認識していないことが問題。
- ・ 総務課、公平委員会、人権教育課に女性の管理監督職がない。話を聞いてもらいたいと思っても男性職員に直接話すのはすごく勇気がある。女性職員が直属の上司以外に相談や気軽に話を聞いてもらえる体制を整えてほしい。
- ・ 相談したいことがあっても、とても安心して相談できる状況にないと感じるときがあります。親身に相談に応じてくれるという安心感や体制をいまいちど周知していただきたいです。専門家などを外部から招へいしたり、外部窓口を作ったりすることも検討いただき、職員が平等に大切にされる職場づくりをお願いします。

8. 今後の対応について

- 継続してハラスメント研修を実施することにより、ハラスメントに該当しない事例や、グレーゾーンに関する内容も含めて定期的に周知や啓発を行うことで、各人が正しい理解に基づいた行動ができるように努める。
- 会計年度任用職員についても、ハラスメント研修の対象となるよう検討を行う。
- カスタマーハラスメントについて、ポスターなどを用いて注意喚起を行う。
- 職場内の人間関係の不和やハラスメントに関する相談対応の方法など、管理監督職のコミュニケーションスキルや適切な指導方法を学ぶことに重点を置いた取組を検討する。
- 定期的にアンケート調査を実施し、ハラスメントの実態把握と対策の効果検証を行う。