

令和7年度職員アンケート調査結果 (ハラスメント関係)

【アンケートの趣旨】

このアンケート調査は、ハラスメント行為および不当要求行為に対する職員の意識や実態を把握し、今後の対策に生かしていくために実施したものです。

【アンケート調査の方法】

実施期間	令和8年2月25日（水）から令和8年3月19日（木）まで
実施方法	デスクネッツネオのアンケート機能または紙面により匿名による回答
対象者数	1,001人 （内訳） 正規職員430人（再任用、任期付職員含む。） 会計年度任用職員571人（短時間勤務職員含む。）
回答者数	591人 （内訳） 正規職員291人（再任用、任期付職員含む。） 会計年度任用職員300人（短時間勤務職員含む。）
回答割合	59.0%（正規職員67.7% 会計年度任用職員52.5%）

【アンケート調査結果の取扱い】

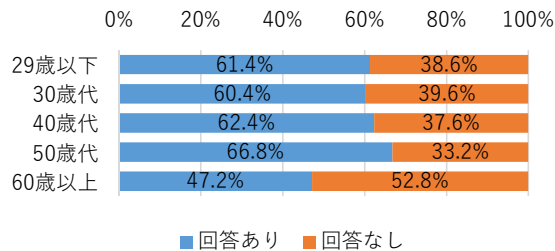
今回のアンケート調査は、職員の意識や実態を把握し、現行の対応の課題と今後の改善対策を検討する目的で実施したものです。結果内容については、出来る限り具体的な記述も記載したものととなっていますので、取扱いには十分注意してください。

◎回答状況

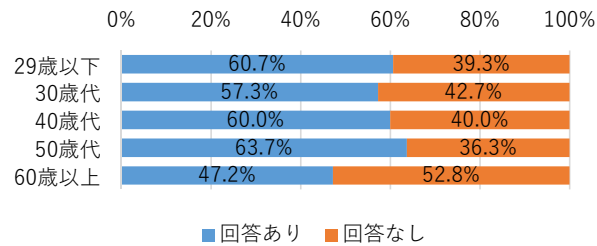
年代別	対象者			回答数				回答率			
		男性	女性		男性	女性	性別未回答		男性	女性	性別未回答
29歳以下	101人	40人	61人	62人	22人	37人	3人	61.4%	55.0%	60.7%	3.0%
30歳代	169人	59人	110人	102人	38人	63人	1人	60.4%	64.4%	57.3%	0.6%
40歳代	202人	57人	145人	126人	34人	87人	5人	62.4%	59.6%	60.0%	2.5%
50歳代	247人	79人	168人	165人	52人	107人	6人	66.8%	65.8%	63.7%	2.4%
60歳以上	282人	121人	161人	133人	54人	76人	3人	47.2%	44.6%	47.2%	1.1%
年代未回答	—	—	—	3人	—	—	2人	—	—	—	—
合計	1,001人	356人	645人	591人	200人	370人	20人	59.0%	56.2%	57.4%	2.0%
前年度	983人	—	—	407人	—	—	—	41.4%	—	—	—

※性別未回答者は全対象者に対しての割合で算出しています。

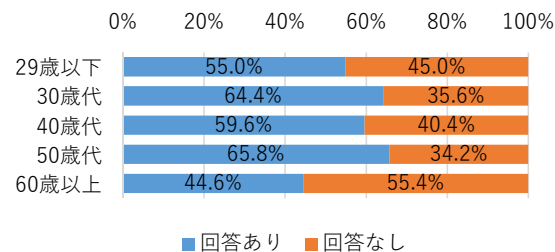
回答状況（全体）



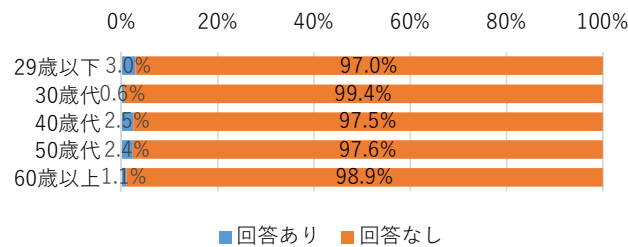
回答状況（女性）



回答状況（男性）



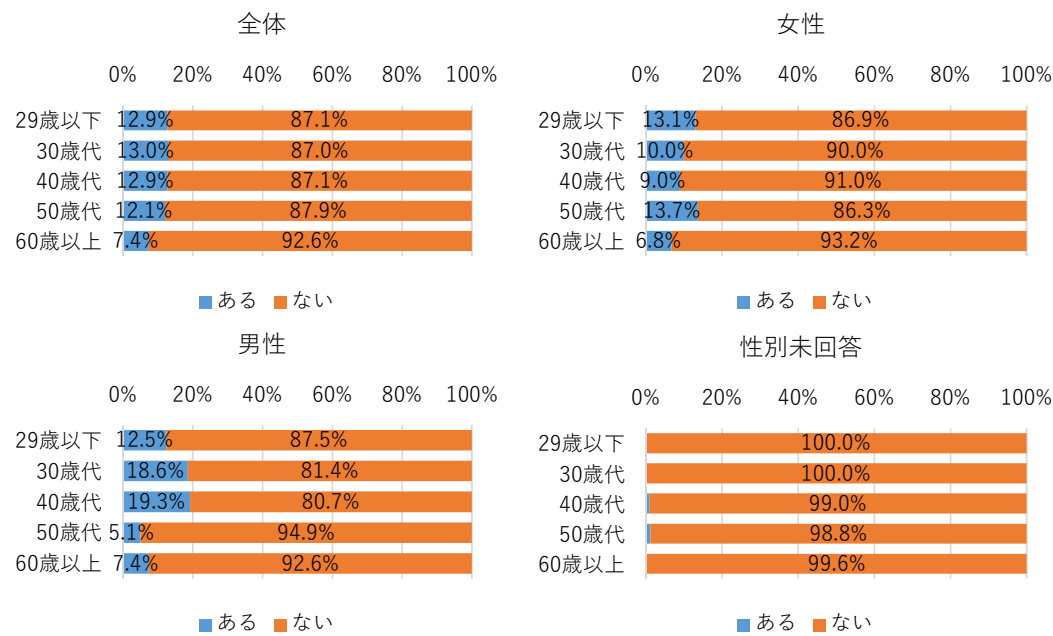
回答状況（性別未回答）



回答数および回答率は、全体で591人(59.0%)となり、前年度と比較し17.6%増加しました。年代別では、60歳以上を除き、どの年代でも約60%の回答率となっています。前年度より回答率が高くなったことから、ハラスメントに関する意識・関心も高まっていると考えられます。

◎ハラスメントを受けたことがある（全体）

年代別	対象者			ハラスメントを受けたことがある				割合				
		男性	女性		男性	女性	性別未回答		男性	女性	性別未回答	
29歳以下	101人	40人	61人	13人	5人	8人	0人	12.9%	12.5%	13.1%	0.0%	
30歳代	169人	59人	110人	22人	11人	11人	0人	13.0%	18.6%	10.0%	0.0%	
40歳代	202人	57人	145人	26人	11人	13人	2人	12.9%	19.3%	9.0%	1.0%	
50歳代	247人	79人	168人	30人	4人	23人	3人	12.1%	5.1%	13.7%	1.2%	
60歳以上	282人	121人	161人	21人	9人	11人	1人	7.4%	7.4%	6.8%	0.4%	
年代未回答	—	—	—	1人	—	—	1人	-	—	—	—	
合計	1,001人	356人	645人	113人	40人	66人	7人	11.3%	11.2%	11.2%	0.7%	
前年度	983人	-	-	104人	-	-	-	10.6%	-	-	-	



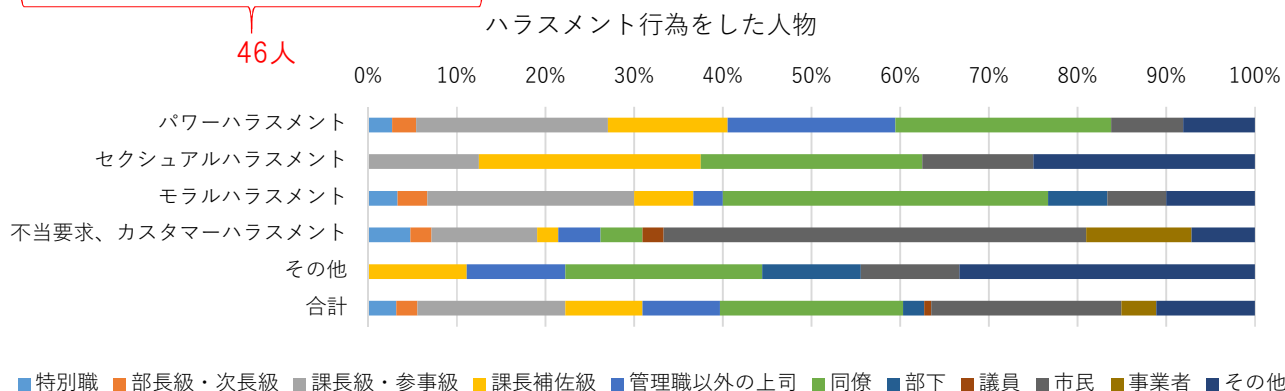
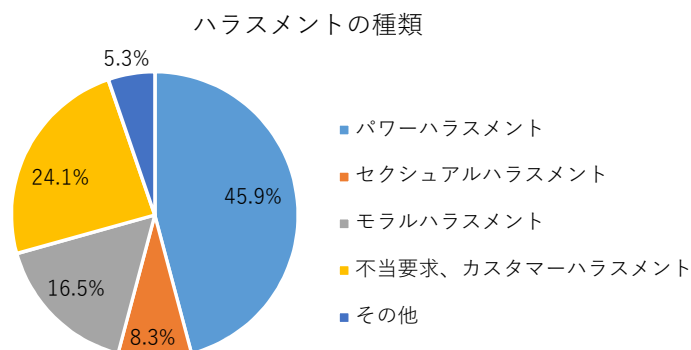
※性別未回答者は全対象者に対しての割合で算出しています。

ハラスメントを受けたことがあると回答した割合は、全体で11.3％で、前年度と比較し0.7％高くなりました。年代および男女別では、男性では30歳代および40歳代、女性では29歳以下および50歳代の割合が高くなっています。

◎ハラスメントを受けたことがある（種類別）

※複数回答あり

ハラスメントの種類	回答者数	割合	ハラスメント行為をした人物											現在も 続いている
			特別職	部長級・ 次長級	課長級・ 参事級	課長補佐 級	管理職以外 の上司	同僚	部下	議員	市民	事業者	その他	
パワーハラスメント	61人	45.9%	1人	1人	8人	5人	7人	9人	0人	0人	3人	0人	3人	17人
セクシュアルハラスメント	11人	8.3%	0人	0人	1人	2人	0人	2人	0人	0人	1人	0人	2人	3人
モラルハラスメント	22人	16.5%	1人	1人	7人	2人	1人	11人	2人	0人	2人	0人	3人	10人
不当要求、カスタマーハラスメント	32人	24.1%	2人	1人	5人	1人	2人	2人	0人	1人	20人	5人	3人	11人
その他	7人	5.3%	0人	0人	0人	1人	1人	2人	1人	0人	1人	0人	3人	4人
合計	133人	100.0%	4人	3人	21人	11人	11人	26人	3人	1人	27人	5人	14人	45人

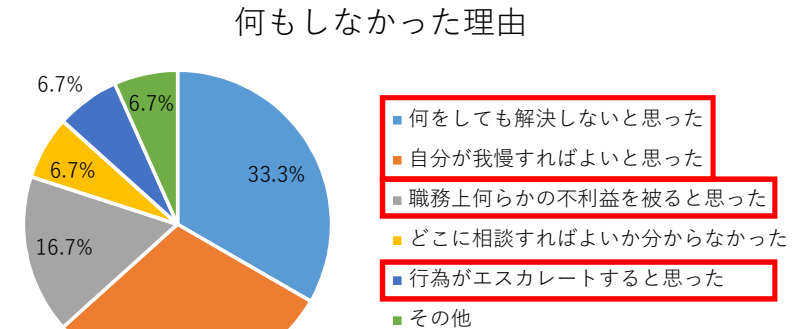
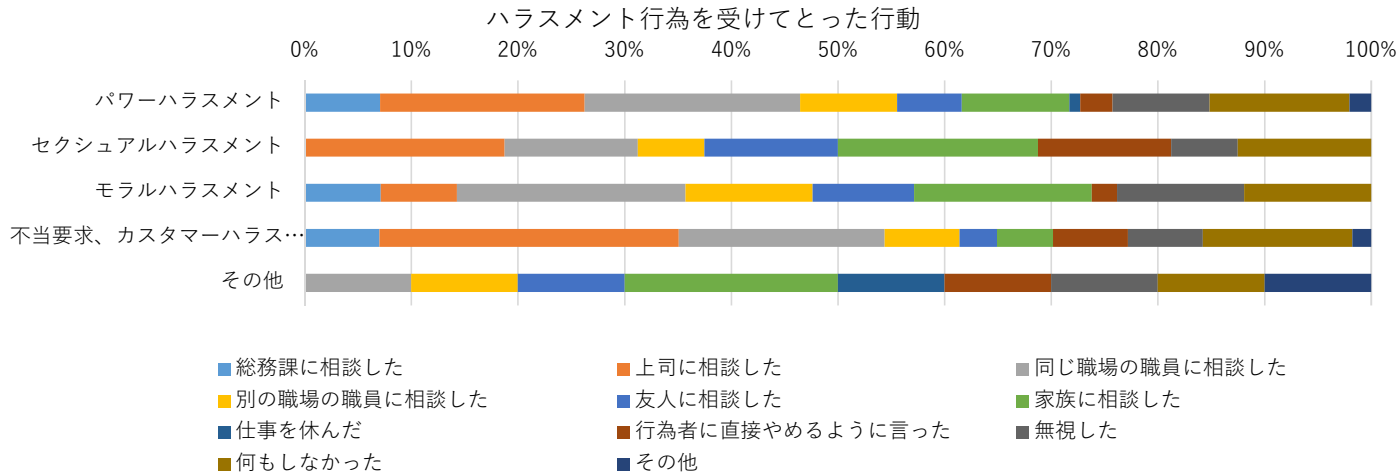


受けたハラスメントの種類別では、パワーハラスメントの割合が全体の45.9%となり最も多くなりました。
ハラスメント行為をした人物では、上司（部長級～管理職以外の上司）が46人と多くなっていますが、同僚からのモラルハラスメント、市民からの不当要求、カスタマーハラスメントを受けたとする回答も多くあり、対策が必要です。
また、「現在も続いている」と回答した人数が全体で45人おり、早急な対策が必要と考えます。

◎ハラスメント行為を受けてとった行動（種類別）

※複数回答あり

ハラスメントの種類	回答者数 (全体)	ハラスメント行為を受けてとった行動										
		総務課に相談した	上司に相談した	同じ職場の職員に相談した	別の職場の職員に相談した	友人に相談した	家族に相談した	仕事を休んだ	行為者に直接やめるように言った	無視した	何もしなかった	その他
パワーハラスメント	61人	7人	19人	20人	9人	6人	10人	1人	3人	9人	13人	2人
セクシュアルハラスメント	11人	0人	3人	2人	1人	2人	3人	0人	2人	1人	2人	0人
モラルハラスメント	22人	3人	3人	9人	5人	4人	7人	0人	1人	5人	5人	0人
不当要求、カスタマーハラスメント	32人	4人	16人	11人	4人	2人	3人	0人	4人	4人	8人	1人
その他	7人	0人	0人	1人	1人	1人	2人	1人	1人	1人	1人	1人
合計	133人	14人	41人	43人	20人	15人	25人	2人	11人	20人	29人	4人



ハラスメント行為を受けてとった行動としては、「上司に相談した」および「同じ職場の職員に相談した」と回答した割合が高くなりましたが、「何もしなかった」と回答した人が29人おり、その理由として、「何をしても解決しないと思った」「自分が我慢すればよいと思った」と回答した割合が高くなりました。
また、「職務上何らかの不利益を被ると思った」「行為がエスカレートすると思った」と回答した人も一定数いることがわかりました。

◎ハラスメント行為の具体的な内容（抜粋）

【パワーハラスメント】

- ・人を無視し、挨拶もない。やることなすことに対し否定的な意見しか言わない。
- ・挑発的な言動、高圧的な言動
- ・電子決裁において、無言の差戻しなど
- ・上司の発言に反対すると、その上司は責任を待たないとの発言など
- ・過度な決裁のやり直し。（決裁後、会議直前での書類の修正。帰宅直前18：30以降に書類作成の指示など）
- ・決裁の内容を確認しないで決裁を行う。（問題が発生したときには、「決裁の時は疑問に思ってたけど、決裁が回ってきたからそのまま決裁した」と後になってから問題を指摘する。）
- ・不当と思われる人事考課
- ・気に入らないことがあると無視する。理不尽に怒鳴る。
- ・圧が強い。間違いや失敗を何回も繰り返される時があり意欲が下がる時がある。委縮して自分の良い面もつぶされそうな気がする。
- ・人によって名前の呼び方や態度を変えたりされるので、ひいきされてない側は業務上やりにくさを感じる。
- ・日常的な威圧的な発言や態度、集団的疎外

【セクシャルハラスメント】

- ・上司がなれなれしく接してくる。人間性について否定される。
- ・女性らしさを求める発言。
- ・問合せや電話で。セクシャル的な迷惑電話。
- ・携帯番号、家の場所を聞かれた 「顔を見るのが楽しみ、会えないと寂しい」などの言葉を度々言われる。反論した際は、数ヶ月無言が続いた。

【モラルハラスメント】

- ・ハラスメントをしている現場を周囲が目撃することも、相手方以外へのハラスメントになり得ることを行為者は理解していない。
- ・自分のミスは棚に上げて他の職員が仕事ができないからどうにかしろ、お前の指導不足だ、という内容のことを強い口調で訴え、こちらの話は全て否定し聞こうとしない。

【不当要求、カスタマーハラスメント】

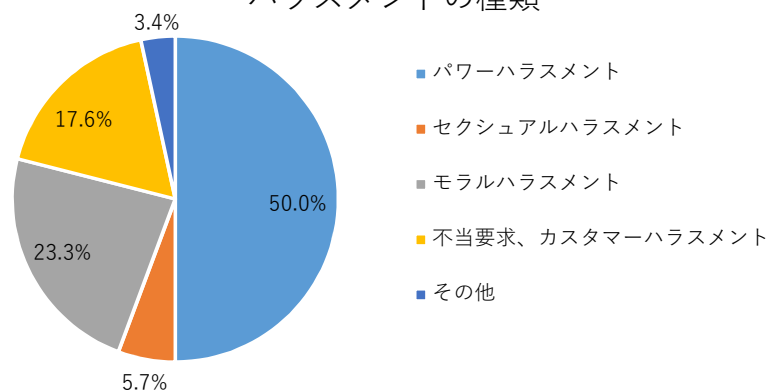
- ・事業者（市職員OBが代表者）からの過度な説明要求、対応への苦言など
- ・電話対応中に「しね」「ババア」「バカ」「黙れ」等言われた。
- ・電話でわからないことがあり、調べさせて折り返すと返答したが、お前はバカなのか等罵倒された。
- ・カウンター対応で攻撃された。

◎ハラスメントを見聞きしたことがある（行為をした人）

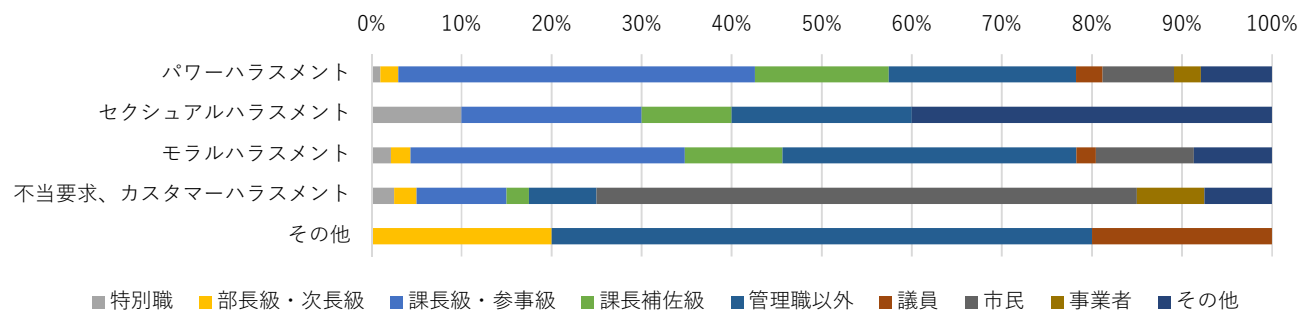
※複数回答あり

見聞きしたハラスメントの種類	回答数	割合	見聞きしたハラスメント行為をした人								
			特別職	部長級・次長級	課長級・参事級	課長補佐級	管理職以外	議員	市民	事業者	その他
パワーハラスメント	88人	50.0%	1人	2人	40人	15人	21人	3人	8人	3人	8人
セクシュアルハラスメント	10人	5.7%	1人	0人	2人	1人	2人	0人	0人	0人	4人
モラルハラスメント	41人	23.3%	1人	1人	14人	5人	15人	1人	5人	0人	4人
不当要求、カスタマーハラスメント	31人	17.6%	1人	1人	4人	1人	3人	0人	24人	3人	3人
その他	6人	3.4%	0人	1人	0人	0人	3人	1人	0人	0人	0人
合計	176人	100.0%	4人	5人	60人	22人	44人	5人	37人	6人	19人

ハラスメントの種類



ハラスメント行為をした人



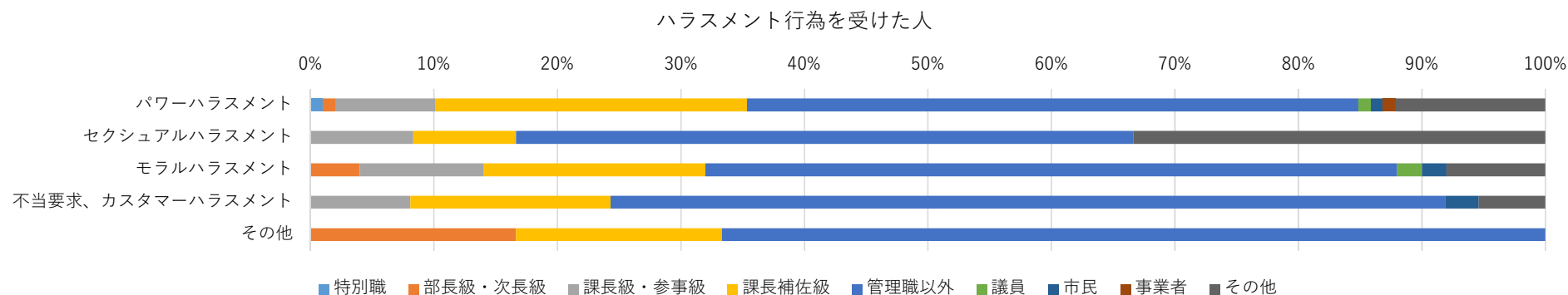
見聞きしたハラスメントの種類別では、パワーハラスメントが全体の50.0%で最も多くなりました。

見聞きしたハラスメント行為をした人は、パワーハラスメントおよびモラルハラスメントでは課長級・参事級、課長補佐級および管理職以外の上司の割合が高く、不当要求、カスタマーハラスメントでは市民の割合が高い結果となりました。

◎ハラスメントを見聞きしたことがある（行為を受けた人）

※複数回答あり

見聞きしたハラスメントの種類	見聞きしたハラスメント行為を受けた人								
	特別職	部長級・次長級	課長級・参事級	課長補佐級	管理職以外	議員	市民	事業者	その他
パワーハラスメント	1人	1人	8人	25人	49人	1人	1人	1人	12人
セクシュアルハラスメント	0人	0人	1人	1人	6人	0人	0人	0人	4人
モラルハラスメント	0人	2人	5人	9人	28人	1人	1人	0人	4人
不当要求、カスタマーハラスメント	0人	0人	3人	6人	25人	0人	1人	0人	2人
その他	0人	1人	0人	1人	4人	0人	0人	0人	0人
合計	1人	4人	17人	42人	112人	2人	3人	1人	22人

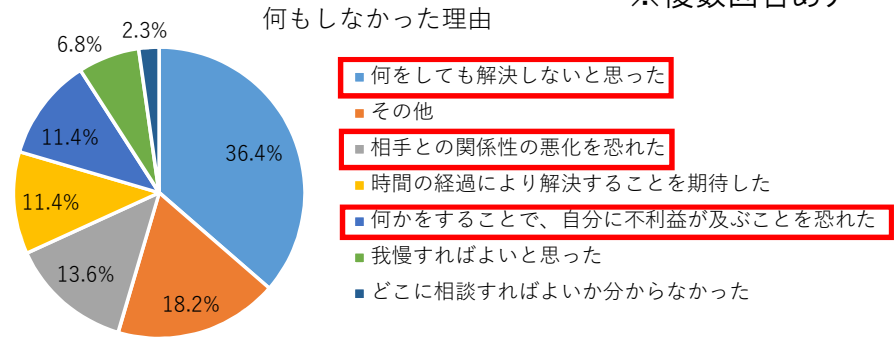
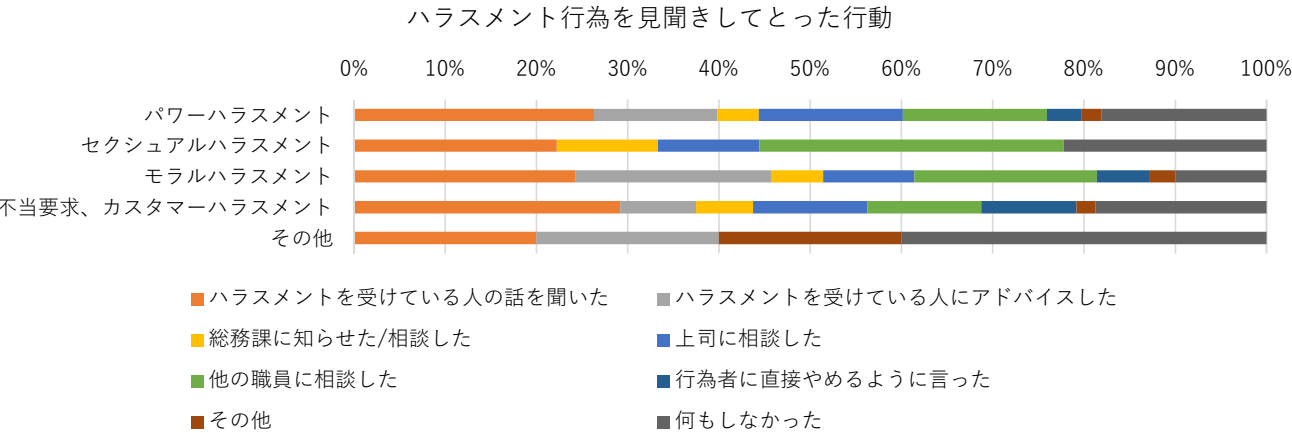


見聞きしたハラスメント行為を受けた人は、課長補佐級および管理職以外の上司の割合が高く、特にパワーハラスメントを受けた割合が高い結果となりました。

◎ハラスメントを見聞きしたことがある（見たり、相談を受けてとった行動）

見聞きしたハラスメントの種類	回答数	見たり、相談を受けてとった行動							
		ハラスメントを受けている人の話を聞いた	ハラスメントを受けている人にアドバイスした	総務課に知らせた/相談した	上司に相談した	他の職員に相談した	行為者に直接やめるように言った	その他	何もしなかった
パワーハラスメント	88	35	18	6	21	21	5	3	24
セクシュアルハラスメント	10	2	0	1	1	3	0	0	2
モラルハラスメント	41	17	15	4	7	14	4	2	7
不当要求、カスタマーハラスメント	31	14	4	3	6	6	5	1	9
その他	6	1	1	0	0	0	0	1	2
合計	176	69	38	14	35	44	14	7	44

※複数回答あり



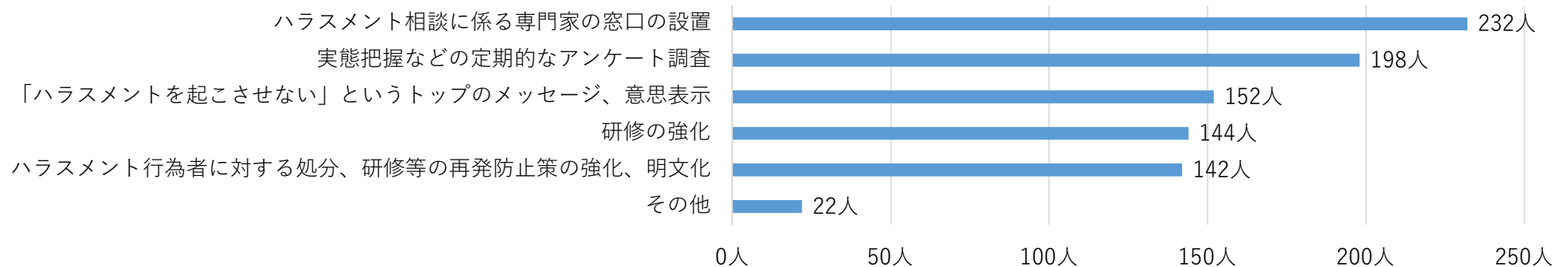
ハラスメントを見たり、相談を受けてとった行動としては、「ハラスメントを受けている人の話を聞いた」と回答した人が最も多くなりましたが、「何もしなかった」と回答した人が44人おり、特に、パワーハラスメントを見聞きした人のうち約3割が「何もしなかった」と回答しています。その理由として「何をしてもしないと思った」と回答したが36.4%で最も多くなりました。

また、「相手との関係性の悪化を恐れた」「何かをすることで、自分に不利益が及ぶことを恐れた」と回答した人も一定数いることがわかりました。

◎ハラスメント防止のためにすべき取組

ハラスメント防止のためにすべき取組として、回答のあったアンケート結果は次のとおりです。

※複数回答あり



（その他の意見）【抜粋】

- ・ 人事異動
- ・ 減給等の目に見える罰がない限りなくならないと思います。
- ・ 業務遂行状況の定期的な確認
- ・ ハラスメントに負けない勇氣
- ・ 年齢による管理職への昇進の見直し
- ・ ハラスメント行為者に対するメンタル指導
- ・ 職員間ハラスメントの具体例の周知
- ・ 誹謗中傷行為への意識高揚
- ・ 普段からのコミュニケーション
- ・ 自覚のない者は、いつまで経っても繰り返す。自覚があっても繰り返す者もいる。
- ・ 法に基づくハラスメント対策要綱等の整備
- ・ 自分の価値観などを、人に押し付けないこと
- ・ 風通しの良い職場環境づくり
- ・ トップメッセージは絶対に必要。パワハラモラハラで人材を潰している人物に対しての強い処罰が必要。
- ・ 見たり聞いたりした人が、当事者の代わりに相談窓口で報告しやすいしくみづくり
- ・ ハラスメント処理委員会での審査結果を個人が特定できない範囲で公開する。

◎令和7年度に実施したハラスメント対策事業

○5月26日 アンケート調査結果、ハラスメント相談窓口および不当要求フロー図をインフォメーションで周知

○6月30日 ハラスメント防止研修(アンコンシャス・バイアス)【管理職員および主幹級職員対象】

○7月30日 アンガーマネージメント研修【管理職員対象】

○2月19日 不当要求行為等対策研修(カスタマーハラスメントを含む不当要求行為等の対応)【全職員対象】

随時 相談受付

◎令和8年度のハラスメント対策に係る取組内容等

【研修の継続実施】

- ・ハラスメント行為をした人物として管理職員や上司が多いことから、引き続き管理職員のハラスメント防止研修を重点研修と位置付け、実施していきます。
- ・アンケート結果におけるハラスメントの具体的な内容の中には、職員間のコミュニケーション不足に起因するものもあります。改めて職場内でのコミュニケーションのあり方を話し合うとともに、ハラスメントについて職員自らが気付きを得て行動変容につながるような研修を実施し、「誰もが働きやすい職場づくり」につなげます。

【相談窓口の明確化】

- ・ハラスメントが「現在も続いている」と回答した人数が全体で45人いることやハラスメントを受けても「何をしても解決しないと思った」「自分が我慢すればよいと思った」と回答した人が多かったことを重く受け止め、相談員・相談体系をインフォメーション等で定期的にお知らせします。
- ・外部相談窓口の設置を検討するなど、相談しやすい環境づくりを推進します。

【現状把握・実態調査】

- ・継続してアンケート調査を行い、現状把握を行います。

【不当要求、カスタマーハラスメント対策】

- ・これまで不当要求対策研修は毎年実施しており、今後も引き続き不当要求行為対策研修を実施します。
- ・業務中に受ける暴言やクレーム、脅迫は業務効率の低下につながります。このような行為を許さない組織を市民へアピールしていきます。
- ・令和8年10月のカスタマーハラスメント対策の義務化に向けて、指針等の見直しを行います。