

## <アンケート調査の概要>

### ◆ 調査目的

職員が安心して働ける環境づくりを進めることを目的に、職員に対するカスタマーハラスメントの実態や課題を把握するため、職員アンケートを実施した。

### ◆ 本アンケートにおけるカスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの。

### ◆ 対象者及び回答者

全職員 約11,500人のうち5,619人が回答 (回答率 約49%)

### ◆ 調査期間及び調査方法

令和6年12月25日～令和7年1月27日の期間にインターネットを利用した無記名アンケート方式で調査を実施

## 1. カスタマーハラスメントの発生状況について

(1)直近3年以内に、カスハラを「受けたことがある」と回答した職員は、回答者のうち **3割**を占める。

(2)直近3年以内に、カスハラを「受けたことがある」または「見たことがある」と回答した職員は、回答者の**5割近く**を占める。

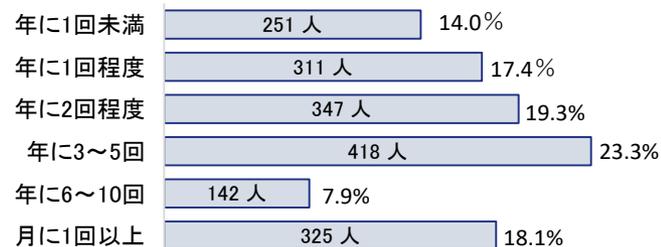
受けたことがある	受けたことがない
31.9% (1,794人)	68.1% (3,825人)

受けたことがある または、見たことがある	受けたことも見たこともない
46.1% (2,593人)	53.9% (3,026人)

## 2. 受けたカスタマーハラスメントの内容について

※1(1)で受けたことがあると回答した職員数が母数(1794人)となります。

(1) 頻度については、年に3~5回が23.3%、月に1回以上も18.1% (単一回答)

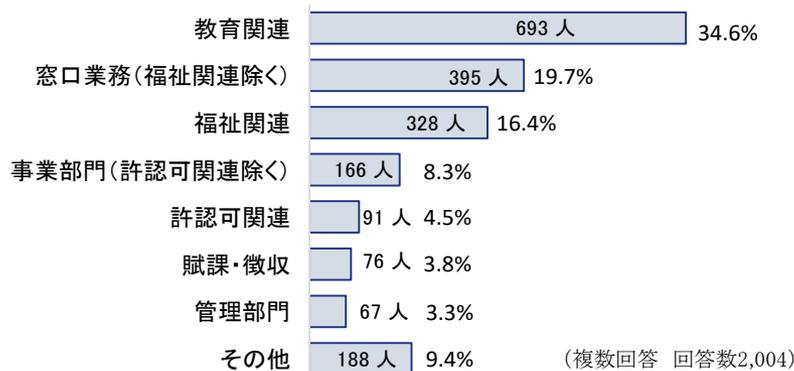


(2) 受けた際の状況を確認すると、8割近くの職員が電話によりカスハラを受けた。

	人数	割合
電話	1,412人	78.7%
対面	1,166人	65.0%
その他	230人	12.8%

(複数回答 回答数2,808)

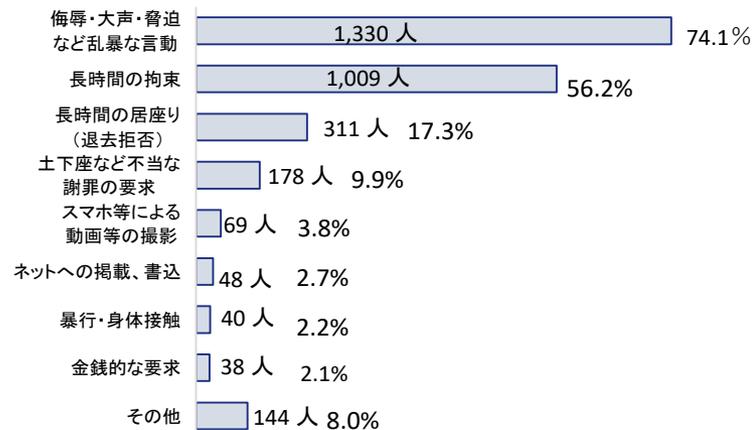
(3) カスハラを受けた時に従事していた業務としては、「教育関連業務」34.6%、「窓口業務」19.7%、「福祉関連業務」16.4%の順で多く全体の7割を占める。



(複数回答 回答数2,004)

※割合は、回答数 2,004 を分母として集計

(4) カスハラの態様が、「侮辱、大声、脅迫等」であった職員は7割超、「長時間の拘束」も5割を超える結果となっている。



(複数回答 回答数:3,167)

(5) 対応した平均時間が1時間を超えるものが約3割 (単一回答)

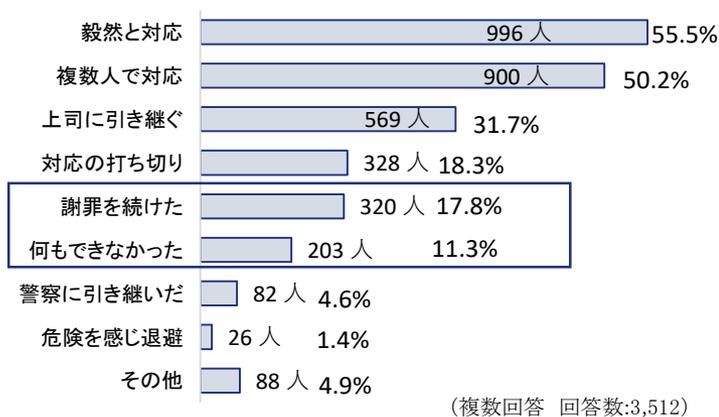
	人数	割合
30分未満	505人	28.1%
30分以上1時間未満	758人	42.3%
1時間以上2時間未満	410人	22.9%
2時間以上5時間未満	106人	5.9%
5時間以上	15人	0.8%

29.6%

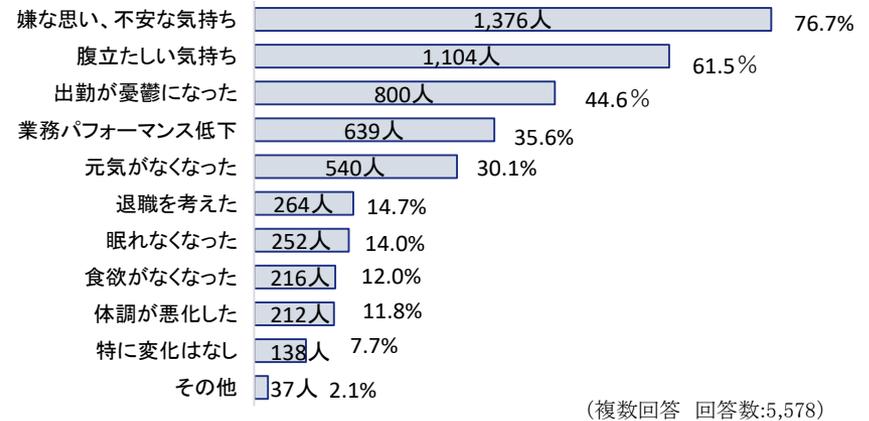
### 3. カスハラを受けた際の対応・影響等

※1 (1)で受けたことがあると回答した職員数が母数(1794人)となります。

(1)行った対応として、謝罪を続けた(17.8%)、何もできなかった(11.3%)など、対応策が必要と思われる回答も見られた。



(2)職員の心身状態の変化として、「退職を考えた」や「眠れなくなった」など、体調に異変を来した職員が1割以上いた。



### 4. 今後について

市職員は、市民の皆様から寄せられる意見や要望には丁寧かつ真摯に対応する必要があります。一方、行政サービスを適切に提供するには、理不尽で過剰な要求等から職員を守り、安心して働ける職場環境を作ることが重要であると考えています。今後、この度実施したアンケート結果等を活用し、職員の負担を軽減できるよう対策を検討してまいります。