

令和7年6月定例会
総務財政委員会資料【人事秘書課】

令和6年度ハラスメント実態調査結果報告書

令和7年6月 嘉麻市

調査の概要（1～3ページ）

調査は令和7年2月に実施し、会計年度任用職員を含む775人を対象に行い、回答数は605人、回答率は78.1%でした。

令和2年度以降の各種ハラスメントに関する実態を把握することを目的としています。

セクシュアルハラスメント（3～5ページ）

「受けたことも見聞きしたこともない」との回答が504人（83.3%）と大多数を占めた一方で、「見聞きしたことがある」が83人（13.7%）、「受けたことがある」が22人（3.6%）と、一定の発生が確認されました。

行為の内容では、「性的な冗談やからかい」「結婚や出産に関する質問」が最多（各9名、40.9%）で、他にも「身体的接触」、「性別役割の押し付け」など多様なケースが報告されました。行為者は、先輩職員や直属の上司が多い傾向です。

セクハラは、数としては少なく見えますが、意図しない言葉や行動が相手に不快感を与えてしまうケースが少なくありません。そうした認識のズレを埋めるためにも、継続した啓発が必要です。特に上位職の率先した配慮と行動が、職場全体の意識向上につながります。

パワーハラスメント（6～9ページ）

「受けたことがある」が100人（16.5%）、「見聞きしたことがある」が135人（22.3%）で、あわせて4割（延べ人数）近くの職員がパワハラを経験しています。

具体的には「感情の起伏が激しく、機嫌に気を遣わなければならなかった」54人（54%）、「人前で叱責」35人（35%）、「無視」29人（29%）などが挙げられています。また、「30分以上の叱責」など深刻なケースもありました。

パワハラの行為者は、上司が最多であり、指導的立場からの言動に偏りが見られ、職場の信頼関係や安心感に影響を与えています。

良好な職場づくりのためには、継続的な研修を通して、管理職自身が自らの関わり方を振り返り、感情のコントロールを含めたマネジメント力を高めていくことが重要です。

マタニティハラスメント（10ページ）

「受けたことがある」は0件であったものの、「見聞きしたことがある」は27人（4.5%）であり、受けたことに気が付いていないと考えられます。

マタハラに関しては、妊娠や出産に関わるセンシティブな問題であるため、今後も管理職を中心に職場全体での理解促進と配慮の文化醸成が求められます。

ハラスメント行為の対応（11～13ページ）

相談相手は「上司・先輩・同僚」43人（41%）、「家族・友人」28人（26.7%）。一方で「何もしなかった」が23.8%に上り、その理由は、「解決しないと思った」、「自分が我慢すればよい」

との回答が多く見られました。その他にも「退職を考えた」、「医療機関を受診した」など、心身への深刻な影響も確認されています。

ハラスメントに関しては、被害者が泣き寝入りする実態は深刻であり、相談窓口の存在だけでなく「相談しても大丈夫」という職場文化の醸成が鍵となります。信頼される内部・外部相談体制の強化が急務です。

第三者対応・職場の風土（14～18 ページ）

ハラスメント行為について、「相談を受けた」50人（8.3%）のうち、何も対応しなかった理由は「相談しても解決しないと思った」、「詳細が不明だった」、「人間関係の悪化を恐れた」などでした。

第三者としての介入がためられる背景には、職場の空気感や曖昧な判断基準があると考えられます。アンコンシャス・バイアス研修などによる“ハラスメントを見逃さない”意識改革が求められます。

自己認識と研修の必要性（19～24 ページ）

自らの行為がハラスメントに該当するかどうか、迷った経験がある職員も多く、規程や研修の認知度にもばらつきが見られました。

ハラスメントの定義や基準の周知徹底が不十分であることが課題であり、管理職だけでなく一般職員に対しても継続的な研修が必要です。

ハラスメント防止のための推進事項（25～26 ページ）

ハラスメントのない職場を実現するために推進すべきものとして、「人格を尊重し合える風土の醸成」（66.8%）、「トップや管理職の意識改革」（57.2%）、「意識啓発研修」（42.3%）が上位をしめており、さらに、ハラスメント防止対策で望むこととして、「風通しの良い職場風土の醸成」（69.6%）、「規程の周知」「厳格な処分」なども求められています。

ハラスメントを防止するためには、制度面だけでなく、風土づくりや職場の心理的安全性が鍵とされています。

職場単位での意見交換や話し合いの場を設けることや、リーダー層が模範となる行動を示すことは、組織全体の意識変容に効果があります。加えて、処分に関する手続きの明確さと一貫性を確保することが、職員の納得感と信頼の土台となります。

カスタマーハラスメント（27～32 ページ）

「受けたことがある」が227人（37.5%）で3人に1人以上が経験しています。多くは「市民」からで、「侮辱・大声での威圧」（69.2%）、「繰り返しのクレーム」（63.0%）が多数を占めます。

カスハラに関しては、対市民業務にあたる職員の負担は深刻であり、個々の判断に任せず、組

組織全体で職員を守る体制の整備が求められます。

本市ではすでに、不当要求行為等の防止に関する規程や不当要求行為等対応マニュアルを整備していますが、実態調査の結果を踏まえ、実態に応じた対応が可能となるよう、既存のマニュアルや規程を再点検し、必要に応じた修正や運用の強化を行うことが重要です。また、音声記録の活用や複数名による対応などの物理的・組織的な支援体制の強化もあわせて検討していくことが求められます。

まとめ

以上の結果から、ハラスメント対策は、制度整備、教育強化、職場風土の醸成の3つを柱とし、職員一人ひとりが安心して働ける職場環境の整備が求められています。

職場内ハラスメント（セクハラ・パワハラ・マタハラなど）への対応については、立場的に優位になる管理職等の意識改革と現場での対応スキルの向上が不可欠です。

また、困ったときに相談しやすい雰囲気づくり、つまり心理的安全性の高い職場を目指すことが重要です。

カスタマーハラスメント（カスハラ）への対応については、職員個人に任せず、組織全体での対応体制の明確化と支援強化が急務です。対応方針や基準を共有し、現場での安心感と一貫性のある対応を図ることが重要です。

目次

◆調査にあたって	1
◆調査結果	
1 基本情報について	2
F 1 性別	
F 2 年齢	
F 3 雇用形態	
F 4 役職等	
2 セクシュアルハラスメントについて	3
【問1】 職場で、セクシュアルハラスメントを受けたり見聞きした経験	
【問1-1】 受けたことがあるセクシュアルハラスメント	
【問1-2】 セクシュアルハラスメントを受けた年度	
【問1-3】 セクシュアルハラスメントを受けた時点での相手の役職等	
3 パワーハラスメントについて	6
【問2】 職場で、パワーハラスメントを受けたり見聞きした経験	
【問2-1】 受けたことがあるパワーハラスメント	
【問2-2】 パワーハラスメントを受けた年度	
【問2-3】 パワーハラスメントを受けた時点での相手の役職等	
4 マタニティハラスメントについて	10
【問3】 職場で、マタニティハラスメントを受けたり見聞きした経験	
5 ハラスメント行為について	11
【問4】 受けたハラスメント行為に対する対応	
【問4-1】 受けたハラスメント行為に対して何もしなかった理由	
【問4-2】 ハラスメントを受けた後の心身の状態の変化	
【問5】 ハラスメント行為の相談を受けたり、ハラスメント行為を見聞きした経験	
【問5-1】 ハラスメント行為について相談を受けた時の対応	
【問5-2】 受けた相談に対して何もしなかった理由	
【問5-3】 ハラスメント行為について見聞きした時の対応	
【問5-4】 ハラスメント行為について見聞きして何もしなかった理由	
【問6】 ハラスメントの可能性指摘の有無	
【問7】 ハラスメントを行った有無	
【問7-1】 自分の行動が「ハラスメント」であると気づいたきっかけ	

- 【問 7-2】 自分の行動が「ハラスメント」であると気づいた後の行動
- 【問 8】 ハラスメント防止等の規程、相談員設置及び苦情相談に関する認知
- 【問 9】 ハラスメント防止の研修受講や動画視聴の有無
- 【問 10】 受講または視聴したことがない理由
- 【問 11】 ハラスメントに関連して、普段から気をつけていること
- 【問 12】 ハラスメントのない職場の実現のために、さらに推進していくべきこと
- 【問 13】 ハラスメント防止対策で望むこと

6 カスタマーハラスメントについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 27

- 【問 14】 職場で、カスタマーハラスメントを受けたり見聞きした経験
- 【問 14-1】 カスタマーハラスメントを受けた相手
- 【問 14-2】 最も印象に残っているカスタマーハラスメント事案
- 【問 14-3】 カスタマーハラスメント事案の頻度
- 【問 14-4】 カスタマーハラスメントを受けるきっかけとなった理由
- 【問 14-5】 カスタマーハラスメントを受けた時の対応
- 【問 14-6】 カスタマーハラスメントを受けた後の心身の状態の変化
- 【問 15】 カスタマーハラスメントの問題解決に向けて必要なこと

7 ハラスメントについての意見、要望【主な内容】・・・・・・・・・・ 33

8 ハラスメントに関する実態調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35

◆調査にあたって

1 調査の目的

ハラスメントの予防・解決に向けた体制づくりを進めていくため、組織全体で現状と課題を共有し、改善につなげることを目的とする。

2 調査対象者

令和7年2月1日に在籍している職員 775人
(正規職員：419人 会計年度任用職員：356人)

3 調査時期

令和7年2月10日(月)～2月21日(金)

4 調査方法

インターネット回答

5 回答数及び回答率

回答数：605件 回答率：78.1%

6 注意事項

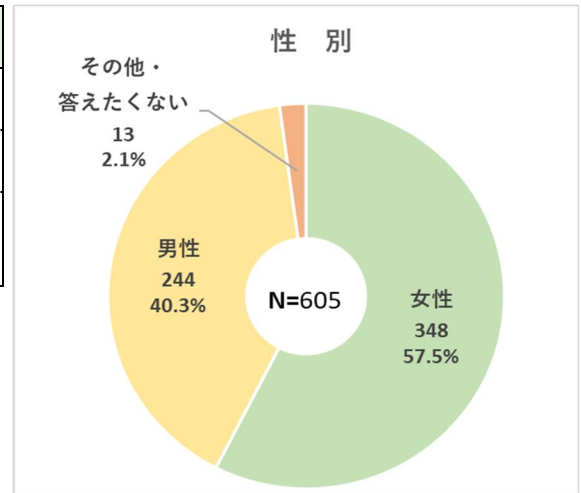
- ・回答比率の合計は百分比のポイント以下2位を四捨五入しているため、100.0%にならない場合がある。
- ・複数回答可の質問の場合、その回答比率の合計は、100.0%を超える。
- ・図表に示す「N」は、比率算出上の標本数(基数)である。
- ・数表で、分析項目によっては対象者が限定されるため、全体の標本数と合わないことがある。

◆調査結果

1 基本情報について

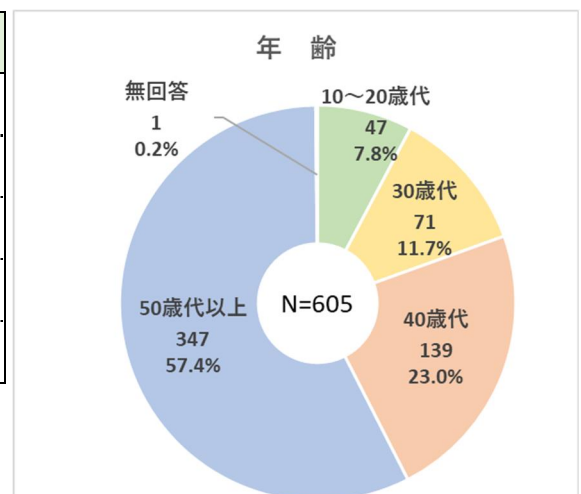
F1 あなたが自認する性別を教えてください。

性別	人数 (人)	割合 (%)
女性	348	57.5
男性	244	40.3
その他・ 答えたくない	13	2.1



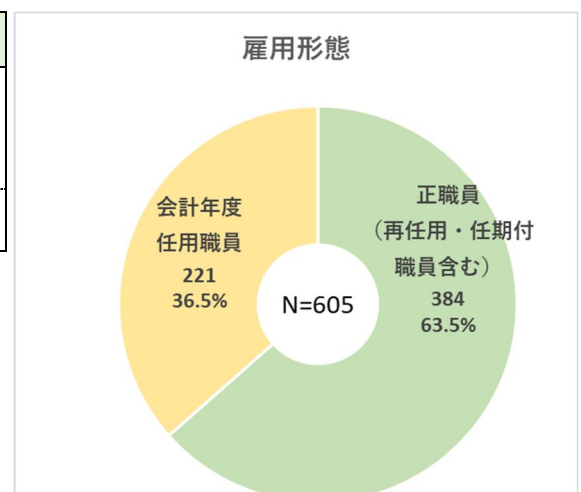
F2 年齢(2025年1月末現在)

年齢	人数 (人)	割合 (%)
10～20歳代	47	7.8
30歳代	71	11.7
40歳代	139	23.0
50歳代以上	347	57.4
無回答	1	0.2



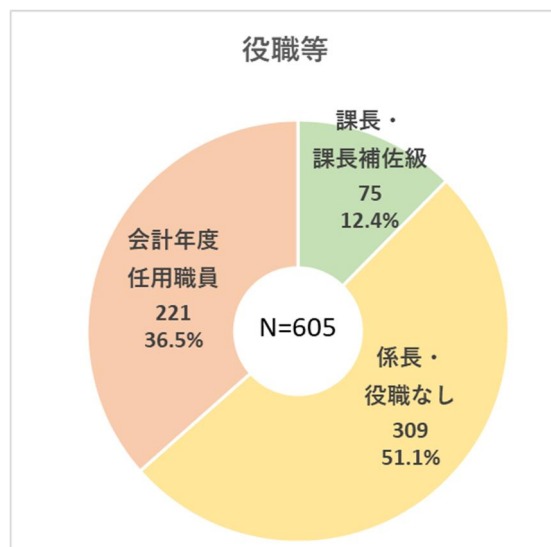
F3 雇用形態

雇用形態	人数 (人)	割合 (%)
正職員 (再任用・任期付職 員含む)	384	63.5
会計年度任用職員	221	36.5



F4 役職等

役職等	人数（人）	割合（％）
課長・課長補佐級	75	12.4
係長・役職なし	309	51.1
会計年度任用職員	221	36.5

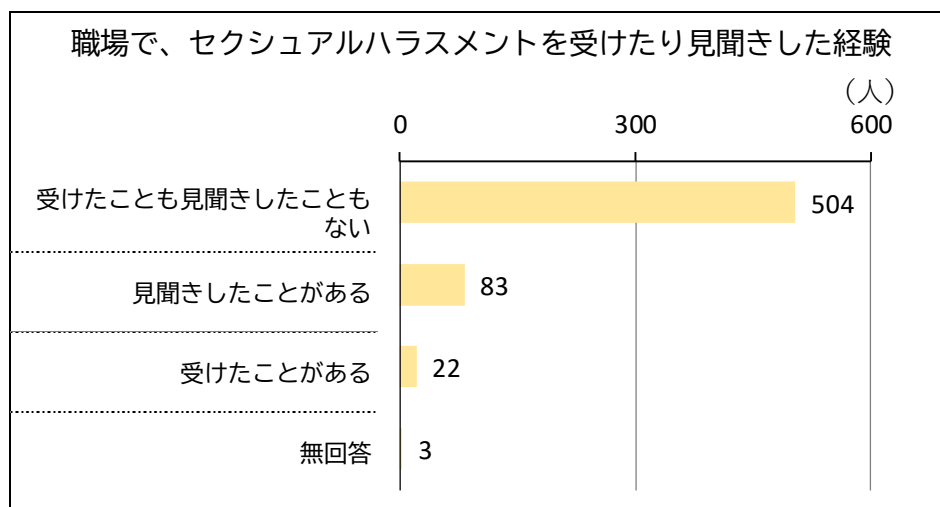


2 セクシュアルハラスメントについて

【問1】 あなたは職場において、令和2年度以降、セクシュアルハラスメントをあなた自身が受けて、見聞きしたりしたことがありますか。（複数回答可）

対象者数 605人（100.0%）

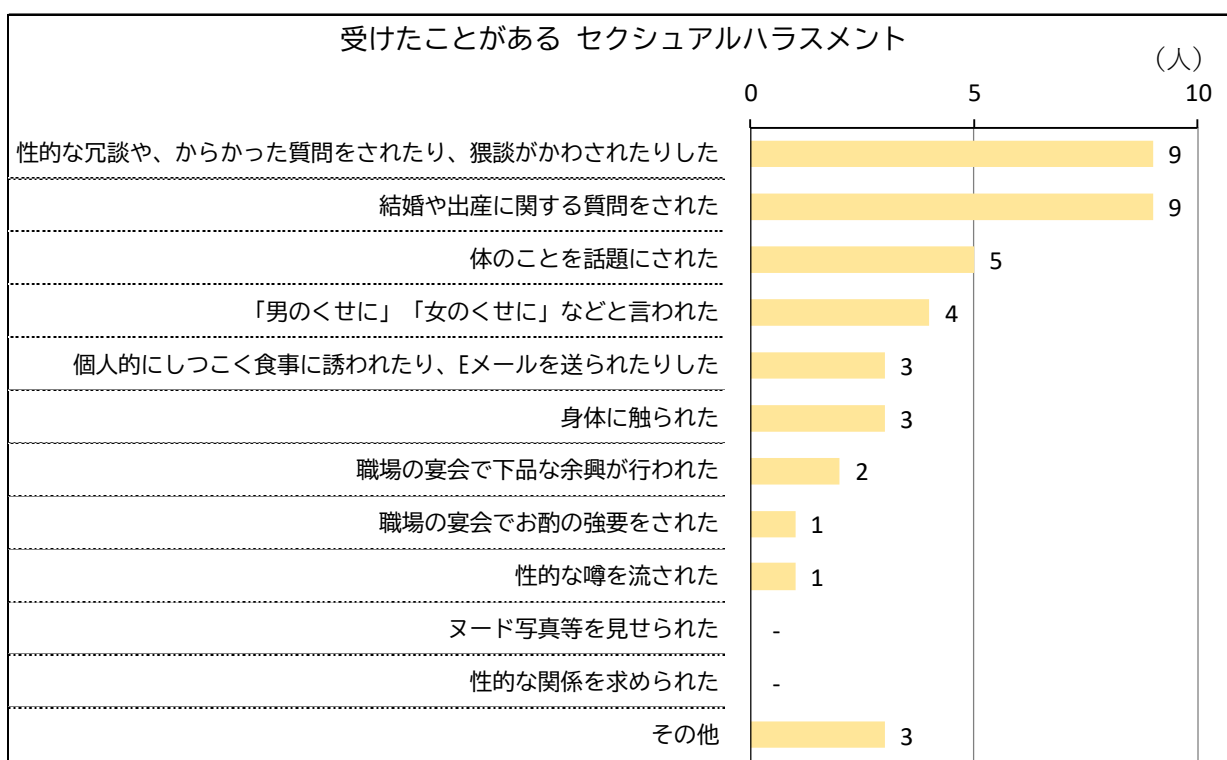
回答内容	人数(人)	割合(%)
受けたことも見聞きしたこともない	504	83.3
見聞きしたことがある	83	13.7
受けたことがある	22	3.6
無回答	3	0.5



【問1-1】 問1で「(1)受けたことがある」と答えた方へお聞きします。あてはまるものをいくつでも選んでください。（複数回答可）

対象者数 22人（3.6%）

回答内容	人数 (人)	割合 (%)
性的な冗談や、からかった質問をされたり、猥談がかわされたりした	9	40.9
結婚や出産に関する質問をされた	9	40.9
体のことを話題にされた	5	22.7
「男のくせに」「女のくせに」などと言われた	4	18.2
個人的にしつこく食事に誘われたり、Eメールを送られたりした	3	13.6
身体に触られた	3	13.6
職場の宴会で下品な余興が行われた	2	9.1
職場の宴会でお酌の強要をされた	1	4.5
性的な噂を流された	1	4.5
ヌード写真等を見せられた	-	-
性的な関係を求められた	-	-
その他	3	13.6



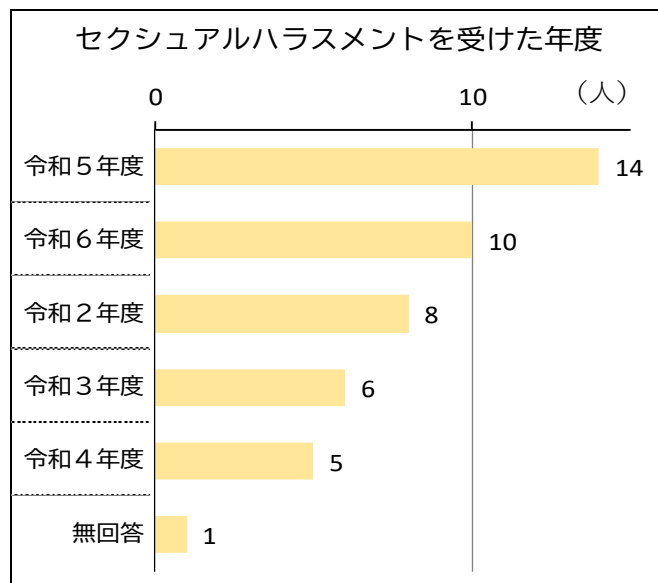
【その他の主な内容】

- ・根も葉もない噂をたてられ、それを言いふらされた。
- ・みんなの前で、身体のことをからかわれた。
- ・みんなの前で、高圧的な態度で怒鳴られた。

【問1-2】 問1-1であなた自身が受けたセクシュアルハラスメントは、何年度の事ですか。
(複数回答可)

対象者数 22人 (3.6%)

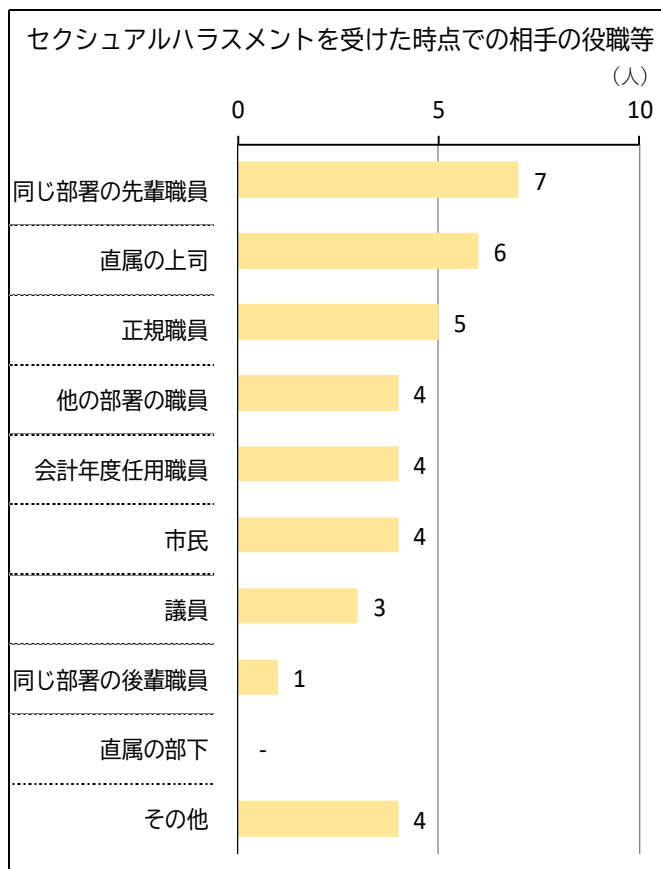
回答内容	人数(人)	割合(%)
令和5年度	14	63.6
令和6年度	10	45.5
令和2年度	8	36.4
令和3年度	6	27.3
令和4年度	5	22.7
無回答	1	4.5



【問1-3】 問1-1であなたがセクシュアルハラスメントを受けた時点での相手の役職等をお答えください。(複数回答可)

対象者数 22人 (3.6%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
同じ部署の先輩職員	7	31.8
直属の上司	6	27.3
正規職員	5	22.7
他の部署の職員	4	18.2
会計年度任用職員	4	18.2
市民	4	18.2
議員	3	13.6
同じ部署の後輩職員	1	4.5
直属の部下	-	-
その他	4	18.2



【その他の主な内容】

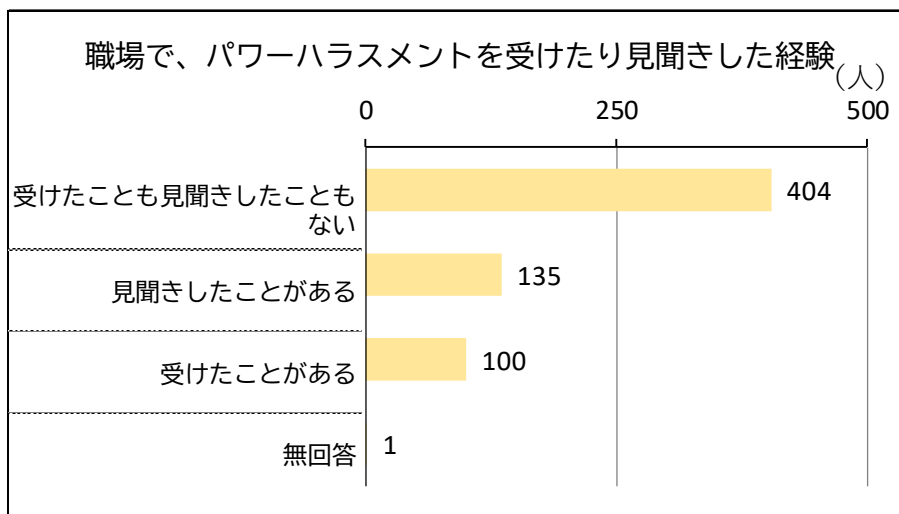
- ・ 同じ部署以外の上司
- ・ 同じ部署以外の部下
- ・ 不特定多数

3 パワーハラスメントについて

【問2】 あなたは職場において、令和2年度以降、パワーハラスメントをあなた自身が受けたり、見聞きしたりしたことがありますか。（複数回答可）

対象者数 605人（100.0%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
受けたことも見聞きしたこともない	404	66.8
見聞きしたことがある	135	22.3
受けたことがある	100	16.5
無回答	1	0.2



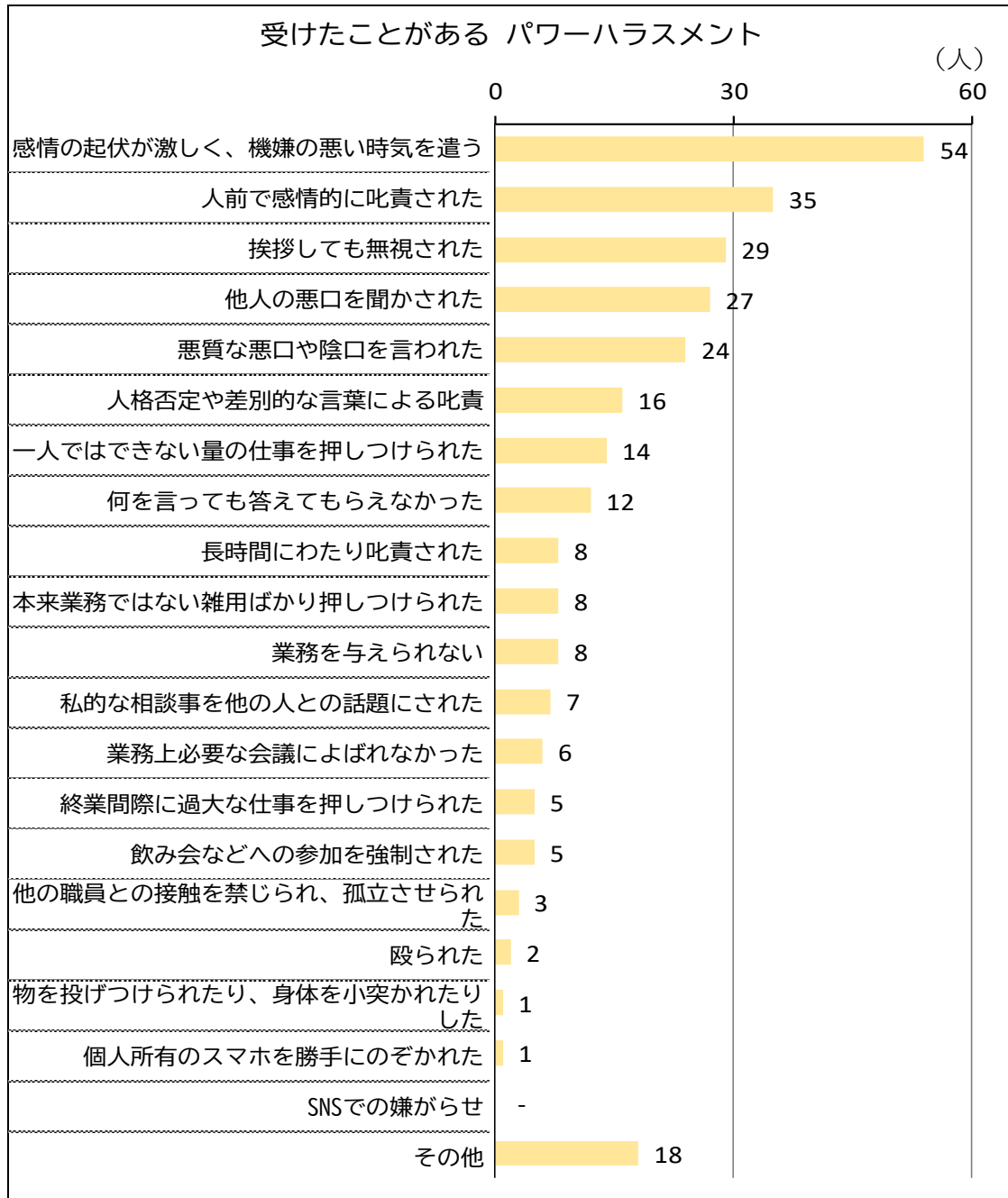
【問2-1】 問2で「(1)受けたことがある」と答えた方へ あてはまるものをいくつでも選んでください。（複数回答可）

対象者数 100人（16.5%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
感情の起伏が激しく、機嫌の悪い時気を遣う	54	54.0
人前で感情的に叱責された	35	35.0
挨拶しても無視された	29	29.0
他人の悪口を聞かされた	27	27.0
悪質な悪口や陰口を言われた	24	24.0
人格否定や差別的な言葉による叱責	16	16.0
一人ではできない量の仕事を押しつけられた	14	14.0
何を言っても答えてもらえなかった	12	12.0
長時間にわたり叱責された	8	8.0
本来業務ではない雑用ばかり押しつけられた	8	8.0
業務を与えられない	8	8.0
私的な相談事を他の人との話題にされた	7	7.0
業務上必要な会議によばれなかった	6	6.0
終業間際に過大な仕事を押しつけられた	5	5.0
飲み会などへの参加を強制された	5	5.0
他の職員との接触を禁じられ、孤立させられた	3	3.0
殴られた	2	2.0
物を投げつけられたり、身体を小突かれたりした	1	1.0
個人所有のスマホを勝手にのぞかれた	1	1.0
SNSでの嫌がらせ	-	-
その他	18	18.0

【「時間にわたり叱責された」主な内容】

- ・業務について、根拠のない個人的な意見をまくしたてられ、意見も聞き入れられずに数時間拘束された。
- ・業務に関し、長時間にわたる指摘を受けた。
- ・一部の議員から無理な要求を受けた。
- ・作成書類の内容について30分以上にわたり叱責され、全て書き直しを命じられているのを見た。



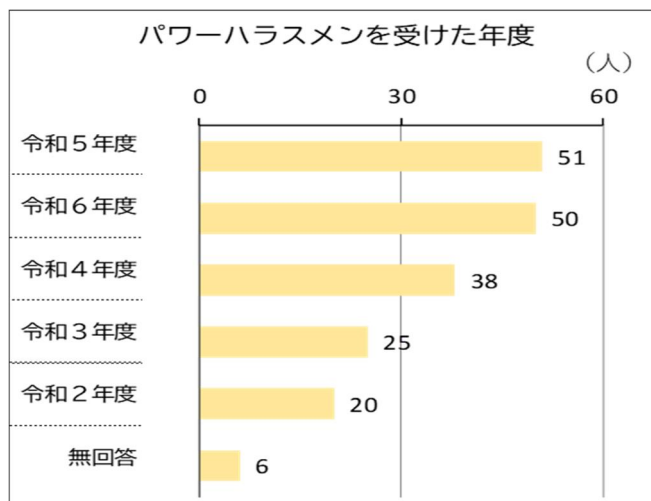
【その他の主な内容】

- ・同じようなことをしても、特定の人物にしか注意しない。
- ・上司が異動してきて1年経つが、「分からない、自分に関係ない」と言って仕事をしない。
- ・挨拶しても無視される。大声で注意する。
- ・残業中に上司が、私の同僚の悪口を大きな声で言っており、それが聞こえてくるのがつらかった。時間外とはいえ、仕事をする場所で、人の悪口を聞かされるのは苦痛であり、これもハラスメントだと思う。
- ・新しい上司との話しで、前の上司の言動がパワハラであることに気づいた。

【問2-2】 問2-1であなた自身が受けたパワーハラスメントは、何年度の事ですか。
(複数回答可)

対象者数 100人 (16.5%)

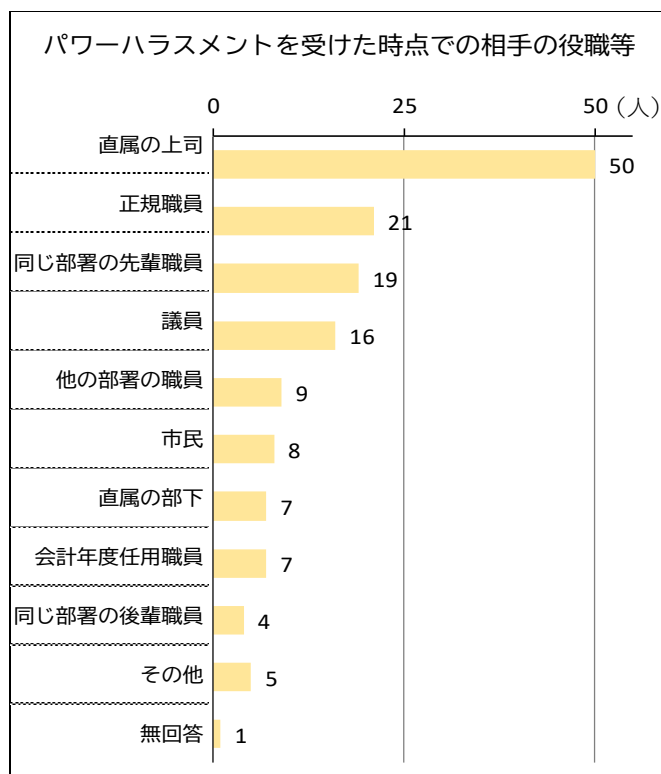
回答内容	人数(人)	割合(%)
令和5年度	51	51.0
令和6年度	50	50.0
令和4年度	38	38.0
令和3年度	25	25.0
令和2年度	20	20.0
無回答	6	6.0



【問2-3】 問2-1であなたがパワーハラスメントを受けた時点での相手の役職等をお答えください。(複数回答可)

対象者数 100人 (16.5%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
直属の上司	50	50.0
正規職員	21	21.0
同じ部署の先輩職員	19	19.0
議員	16	16.0
他の部署の職員	9	9.0
市民	8	8.0
直属の部下	7	7.0
会計年度任用職員	7	7.0
同じ部署の後輩職員	4	4.0
その他	5	5.0
無回答	1	1.0



【その他の主な内容】

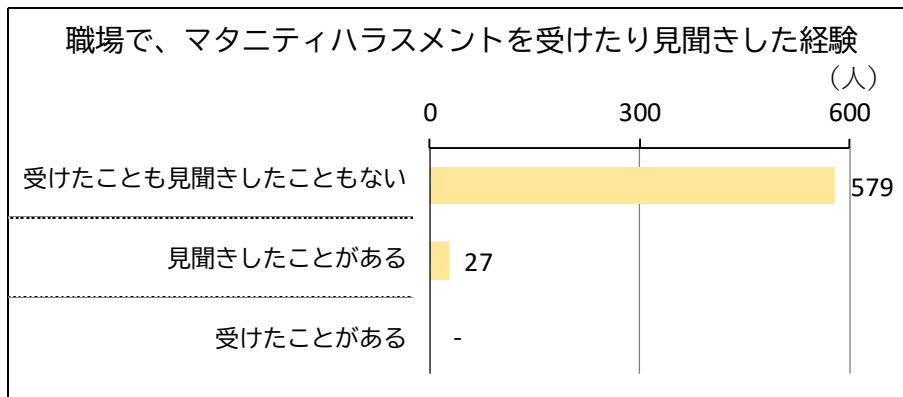
- ・ 直属ではない上司
- ・ 職労職員
- ・ 不特定多数

4 マタニティハラスメントについて

【問3】 あなたは職場において、令和2年度以降、マタニティハラスメントをあなた自身が受けたり、見聞きしたりしたことがありますか。（複数回答可）

対象者数 605 人（100.0%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
受けたことも見聞きしたこともない	579	95.7
見聞きしたことがある	27	4.5
受けたことがある	-	-



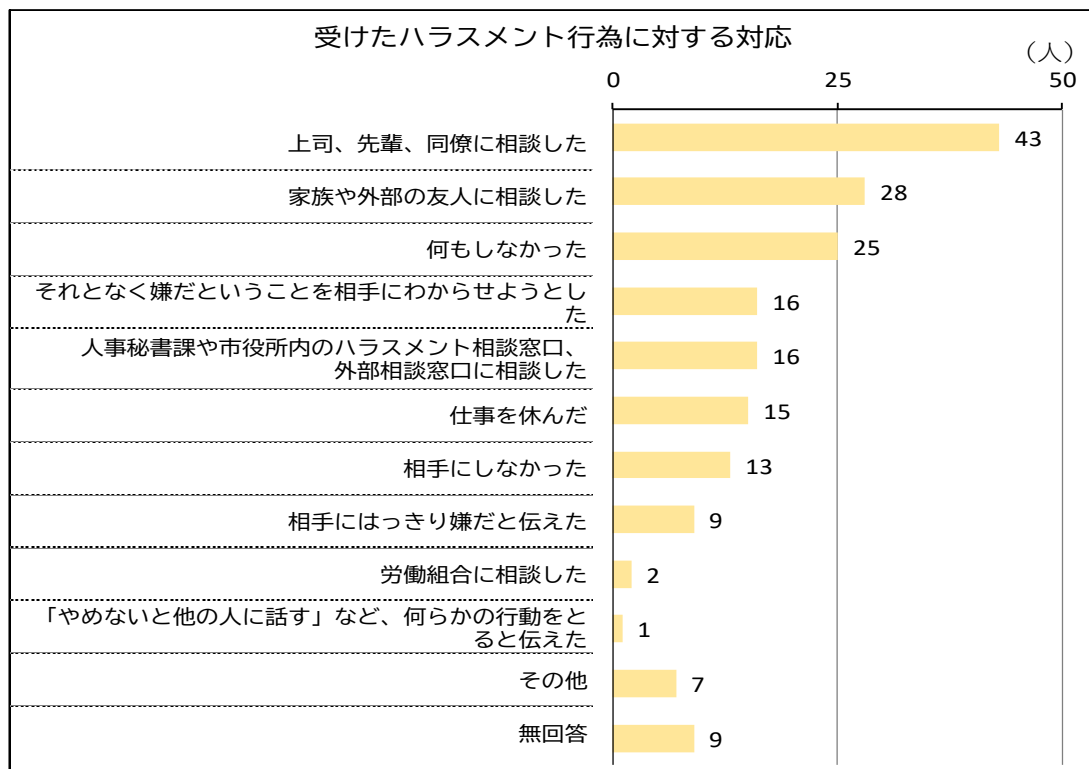
* マタニティハラスメントを「受けたことがある」の回答は0件であったため、「問3 - 1」から「問3 - 3」までの質問の対象者はいない。

5 ハラスメント行為について

【問4】 問1～3でいずれかのハラスメント行為を「(1)受けたことがある」と回答された方のみお聞きします。その行為に対してどのような対応をとりましたか。当てはまる項目を選んでください。(複数回答可)

対象者数 105人 (17.4%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
上司、先輩、同僚に相談した	43	41.0
家族や外部の友人に相談した	28	26.7
何もしなかった	25	23.8
それとなく嫌だということを相手にわからせようとした	16	15.2
人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口に相談した	16	15.2
仕事を休んだ	15	14.3
相手にしなかった	13	12.4
相手にはっきり嫌だと伝えた	9	8.6
労働組合に相談した	2	1.9
「やめないと他の人に話す」など、何らかの行動をとると伝えた	1	1.0
その他	7	6.7
無回答	9	8.6



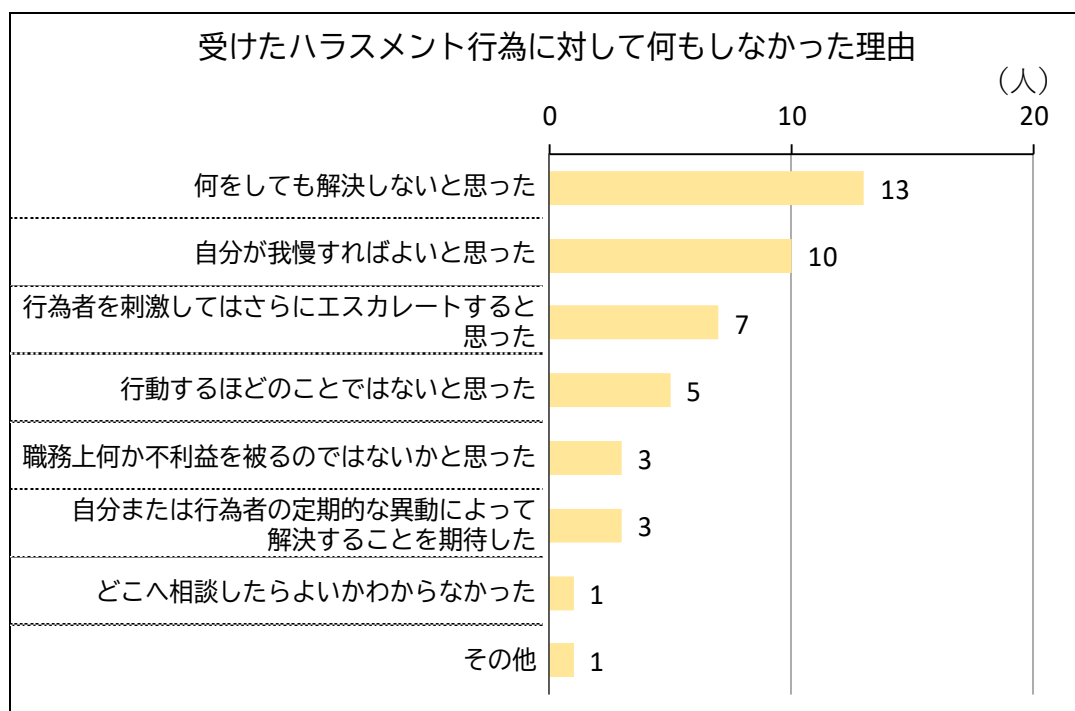
【その他の主な内容】

- ・別の職員が注意してくれた。
- ・記録のみ残した。
- ・何もできなかった。

【問4-1】 問4で「何もしなかった」と答えた方にお聞きします。何もしなかったのはなぜですか。(複数回答可)

対象者数 25人 (23.8%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
何をしても解決しないと思った	13	52.0
自分が我慢すればよいと思った	10	40.0
行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った	7	28.0
行動するほどのことではないと思った	5	20.0
職務上何か不利益を被るのではないかと思った	3	12.0
自分または行為者の定期的な異動によって解決することを期待した	3	12.0
どこへ相談したらよいかわからなかった	1	4.0
その他	1	4.0



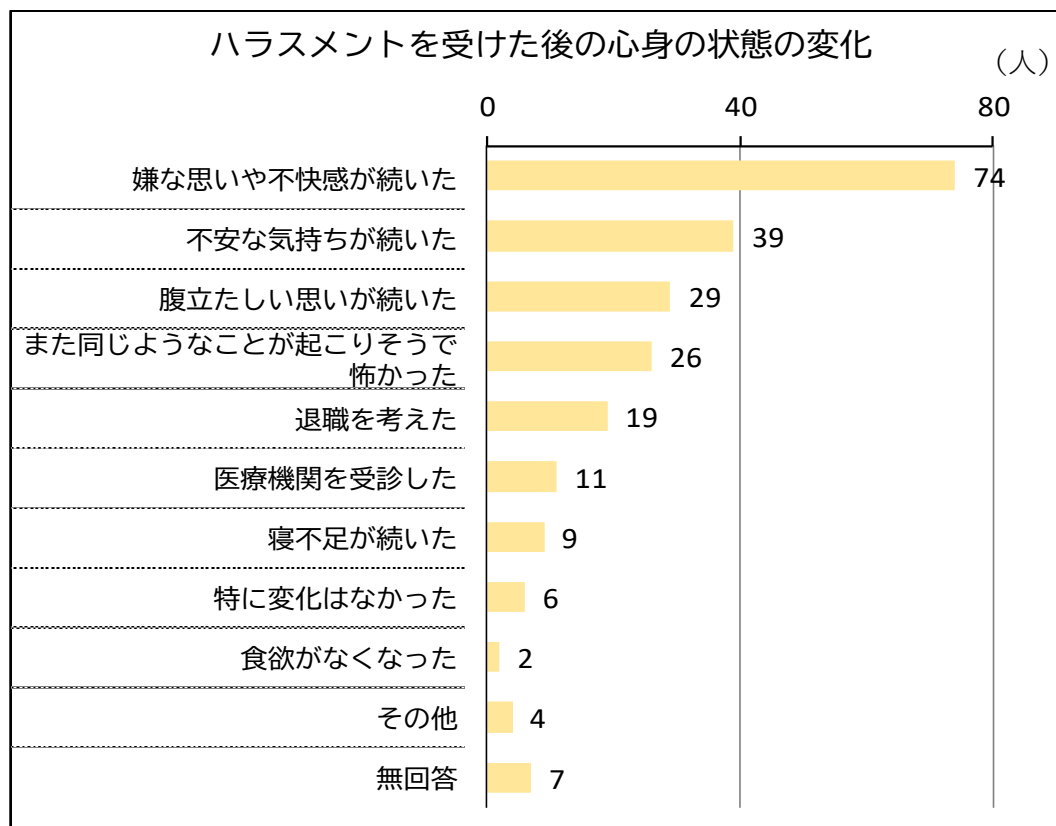
【その他の主な内容】

- ・ 日常的なのか、誰も何も言わない。

【問4-2】 問1～3でいずれかのハラスメントを「(1)受けたことがある」と回答された方にのみお聞きします。ハラスメントを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。

対象者数 105人 (17.4%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
嫌な思いや不快感が続いた	74	70.5
不安な気持ちが続いた	39	37.1
腹立たしい思いが続いた	29	27.6
また同じようなことが起こりそうで怖かった	26	24.8
退職を考えた	19	18.1
医療機関を受診した	11	10.5
寝不足が続いた	9	8.6
特に変化はなかった	6	5.7
食欲がなくなった	2	1.9
その他	4	3.8
無回答	7	6.7



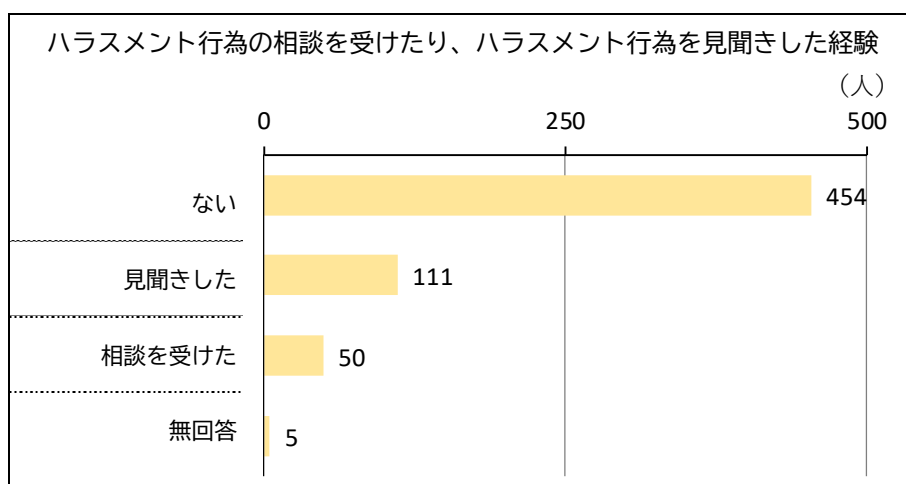
【その他の主な内容】

- ・仕事に行けなくなることが増えた。
- ・精神状態が悪くなった。
- ・仕事のモチベーションがわからない。

【問5】 これまでに、ハラスメント行為を受けている旨の相談を他の職員から受けたり、実際に他の職員がハラスメント行為を受けている場面を見聞きしたりしたことがありますか。（複数回答可）

対象者数 605 人 (100.0%)

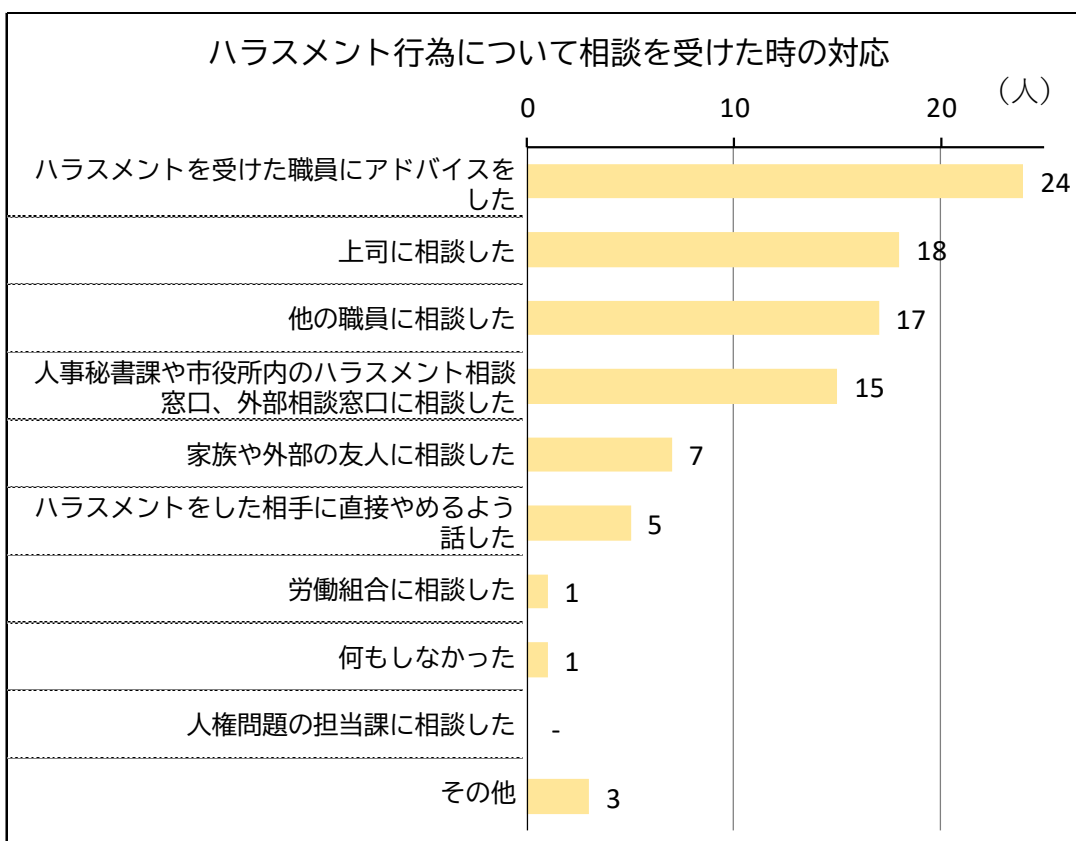
回答内容	人数(人)	割合(%)
ない	454	75.0
見聞きした	111	18.3
相談を受けた	50	8.3
無回答	5	0.8



【問5-1】 問5で「相談を受けた」と回答された方にお聞きします。どのように対応しましたか。（複数回答可）

対象者数 50人（8.3%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
ハラスメントを受けた職員にアドバイスをした	24	48.0
上司に相談した	18	36.0
他の職員に相談した	17	34.0
人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口相談した	15	30.0
家族や外部の友人に相談した	7	14.0
ハラスメントをした相手に直接やめるよう話した	5	10.0
労働組合に相談した	1	2.0
何もしなかった	1	2.0
人権問題の担当課に相談した	-	-
その他	3	6.0



【その他の主な内容】

- ・一緒に不満を言った。
- ・職場の環境を精神的に少しでも良くなるよう整えた。
- ・業務において、当事者間の接触の機会を減らした。

【問5-2】 問5-1で「何もしなかった」と回答された方へお聞きします。その理由は何ですか。（複数回答可）

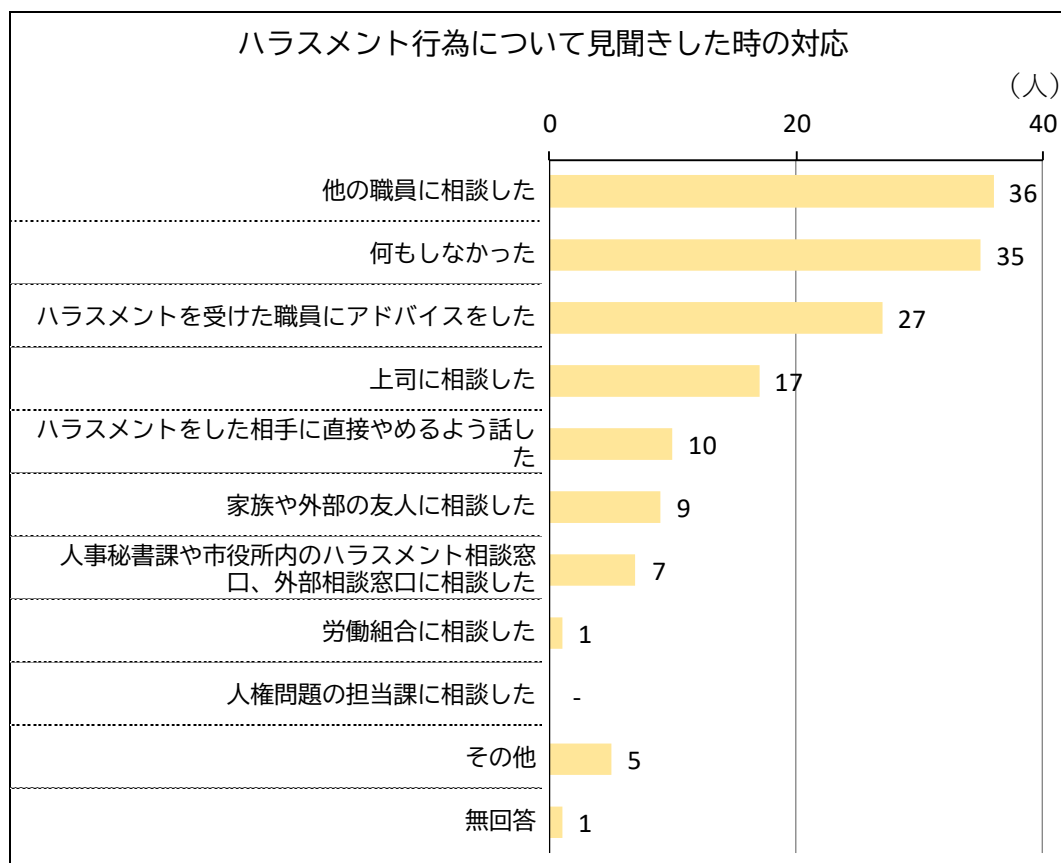
対象者数 1人（2.0%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
相談しても解決できると思えなかった	1	100.0
自分に何か不利益が被るのではないかと思った	-	-
行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った	-	-
どこへ相談したらいいかわからなかった	-	-
詳細がはっきりせず相談できるに至らなかった	-	-
相談したり、行動したりするほどの内容ではないと思った	-	-
人間関係の悪化を恐れた	-	-
関係者の定期的な異動によって解決することを期待した	-	-
自分には関係ないと思った	-	-
その他	-	-

【問5-3】 問5で「見聞きした」と回答された方へお聞きします。どのように対応しましたか。
(複数回答可)

対象者数 111人 (18.3%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
他の職員に相談した	36	32.4
何もしなかった	35	31.5
ハラスメントを受けた職員にアドバイスをした	27	24.3
上司に相談した	17	15.3
ハラスメントをした相手に直接やめるよう話した	10	9.0
家族や外部の友人に相談した	9	8.1
人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口に相談した	7	6.3
労働組合に相談した	1	0.9
人権問題の担当課に相談した	-	-
その他	5	4.5
無回答	1	0.9



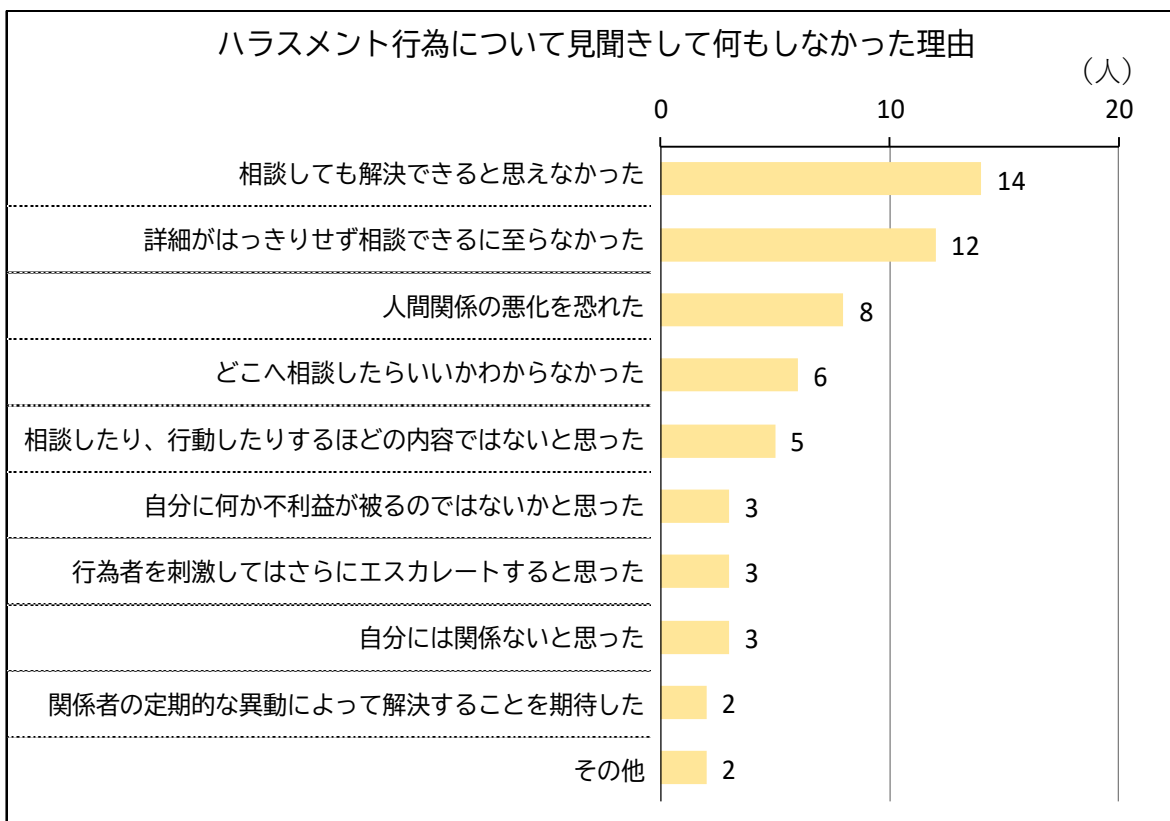
【その他の主な内容】

- ・職員間で情報共有した。
- ・「パワハラではないか」と相手に聞こえるように言った。
- ・自分がパワハラと気づいておらず、共感する程度の事しかできなかった。

【問5-4】 問5-3で「何もしなかった」と回答された方へお聞きします。その理由は何ですか。（複数回答可）

対象者数 35人（31.5%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
相談しても解決できると思えなかった	14	40.0
詳細がはっきりせず相談できるに至らなかった	12	34.3
人間関係の悪化を恐れた	8	22.9
どこへ相談したらいいかわからなかった	6	17.1
相談したり、行動したりするほどの内容ではないと思った	5	14.3
自分に何か不利益が被るのではないかと思った	3	8.6
行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った	3	8.6
自分には関係ないと思った	3	8.6
関係者の定期的な異動によって解決することを期待した	2	5.7
その他	2	5.7



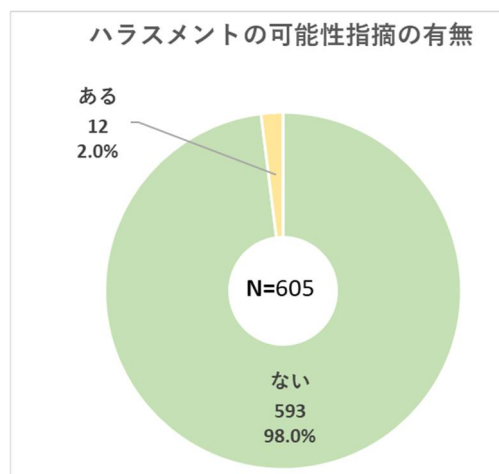
【その他の主な内容】

- ・受けている方がどのように感じているかが不明なため。
- ・自分の見聞きではパワハラとを感じるが、本人が感じているか定かでないため。

【問6】 あなたは令和2年度以降、セクハラ・パワハラ・マタハラなどハラスメントを行った可能性があると指摘されたことがありますか。

対象者数 605 人 (100.0%)

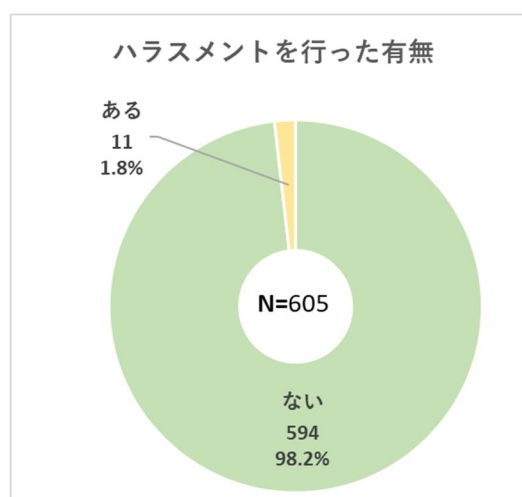
回答内容	人数(人)	割合(%)
ない	593	98.0
ある	12	2.0



【問7】 あなたは令和2年度以降、セクハラ・パワハラ・マタハラなどのハラスメントを行ったことがありますか。

対象者数 605 人 (100.0%)

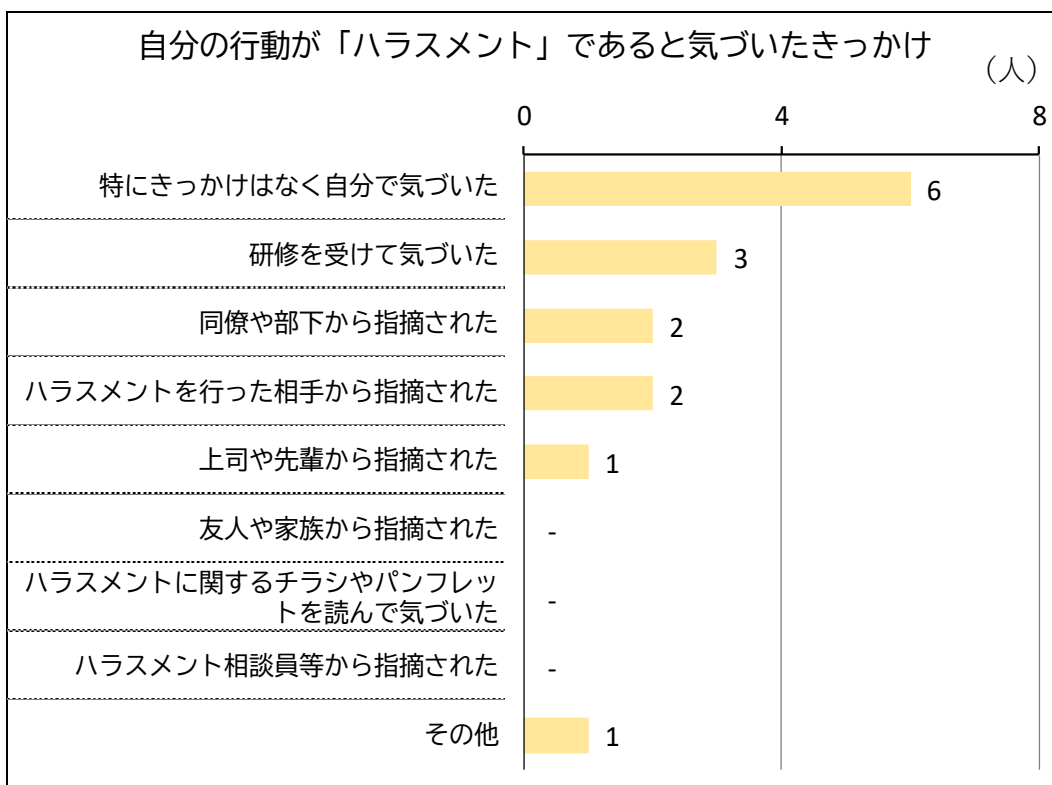
回答内容	人数(人)	割合(%)
ない	594	98.2
ある	11	1.8



【問7-1】 あなたが自分の行動を「ハラスメント」だと気づいたきっかけは何ですか。
 (複数回答可)

対象者数 11人 (1.8%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
特にきっかけはなく自分で気づいた	6	54.5
研修を受けて気づいた	3	27.3
同僚や部下から指摘された	2	18.2
ハラスメントを行った相手から指摘された	2	18.2
上司や先輩から指摘された	1	9.1
友人や家族から指摘された	-	-
ハラスメントに関するチラシやパンフレットを読んで気づいた	-	-
ハラスメント相談員等から指摘された	-	-
その他	1	9.1



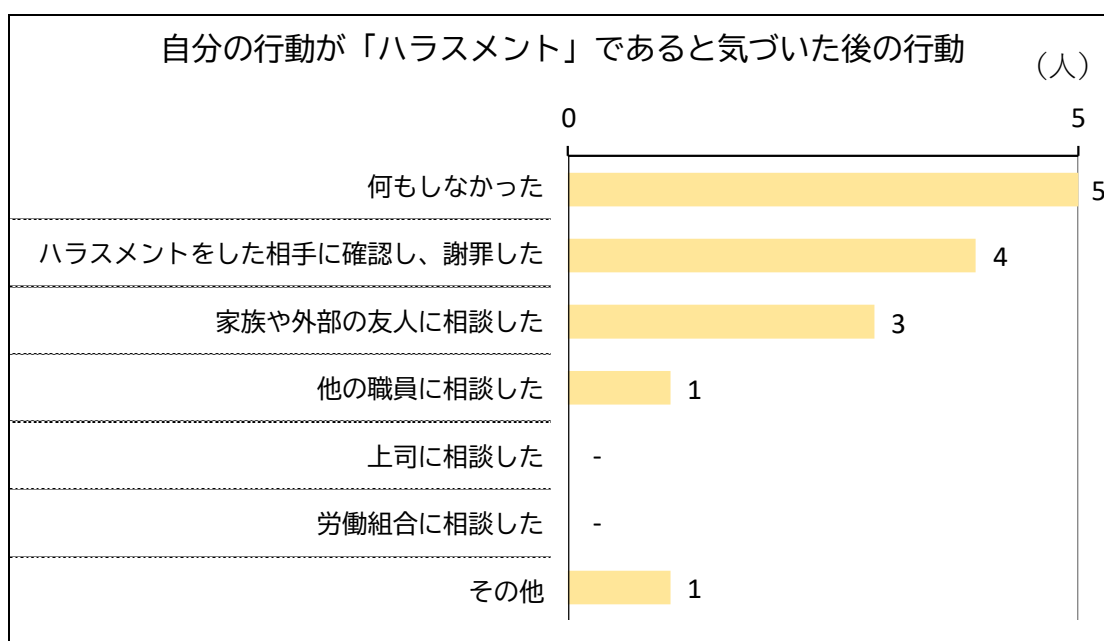
【その他の主な内容】

- ・そういう言動はあったのかもしれないと感じる。(相手がどう思ったかに関わらず)

【問7-2】あなたが自分の行動を「ハラスメント」だと気づいた後、どのような行動を取りましたか。（複数回答可）

対象者数 11人（1.8%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
何もしなかった	5	45.5
ハラスメントをした相手に確認し、謝罪した	4	36.4
家族や外部の友人に相談した	3	27.3
他の職員に相談した	1	9.1
上司に相談した	-	-
労働組合に相談した	-	-
その他	1	9.1



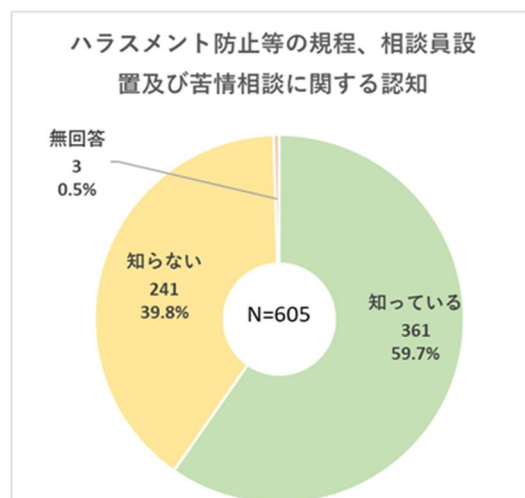
【その他の主な内容】

- ・反省した。

【問8】本市にはハラスメントの防止等に関する規程があり、相談員の設置や苦情相談ができることになっていますが、そのことについて知っていましたか。

対象者数 605 人 (100.0%)

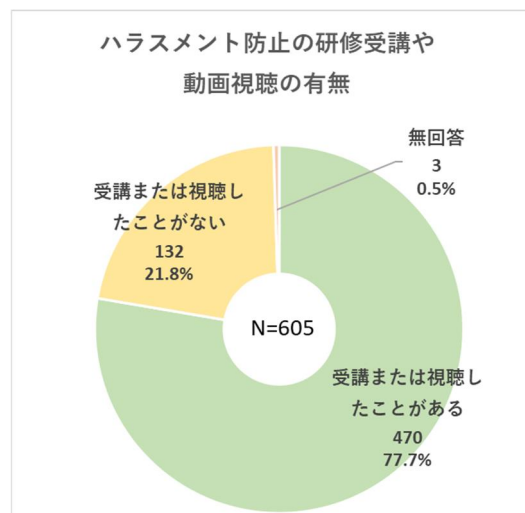
回答内容	人数(人)	割合(%)
知っている	361	59.7
知らない	241	39.8
無回答	3	0.5



【問9】本市では、ハラスメント防止研修や、ハラスメント防止に関する動画の視聴などを実施してきましたが、令和4年度以降に受講・視聴したことがありますか。

対象者数 605 人 (100.0%)

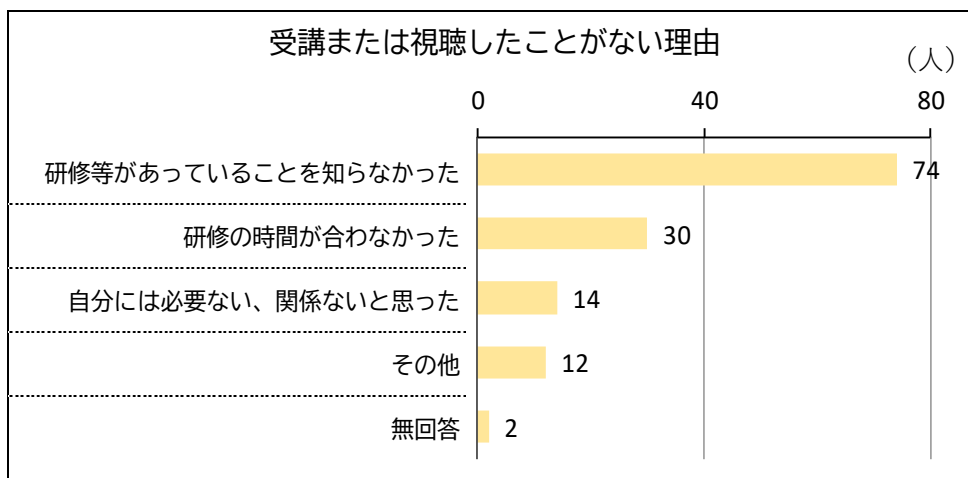
回答内容	人数(人)	割合(%)
受講または視聴したことがある	470	77.7
受講または視聴したことがない	132	21.8
無回答	3	0.5



【問10】 問9で「受講または視聴したことがない」と回答した方にお聞きします。
その理由は何ですか。

対象者数 132人 (21.8%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
研修等があることを知らなかった	74	56.1
研修の時間が合わなかった	30	22.7
自分には必要ない、関係ないと思った	14	10.6
その他	12	9.1
無回答	2	1.5



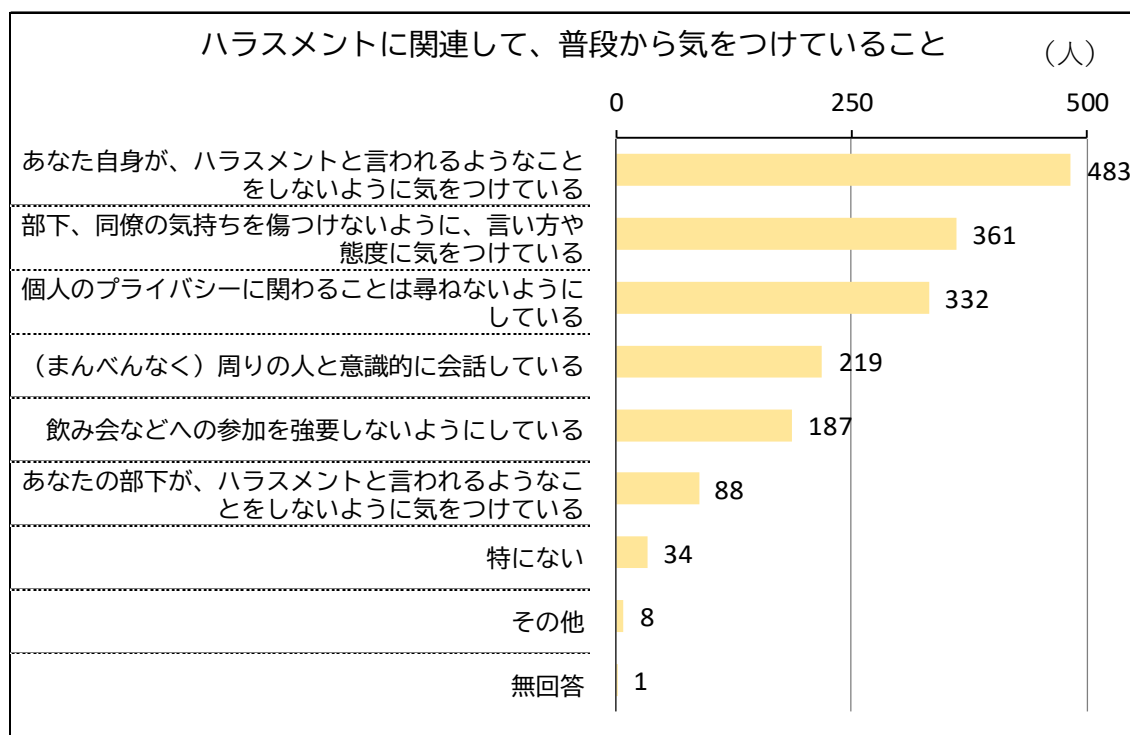
【その他の主な内容】

- ・対象外だと思っていた。
- ・日程が合わなかった。
- ・病欠であった。

【問11】 ハラスメントに関連して、あなたが普段から気をつけていることはありますか。
 (複数回答可)

対象者数 605人 (100.0%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
あなた自身が、ハラスメントと言われるようなことをしないように気をつけている	483	79.8
部下、同僚の気持ちを傷つけないように、言い方や態度に気をつけている	361	59.7
個人のプライバシーに関わることは尋ねないようにしている	332	54.9
(まんべんなく) 周りの人と意識的に会話している	219	36.2
飲み会などへの参加を強要しないようにしている	187	30.9
あなたの部下が、ハラスメントと言われるようなことをしないように気をつけている	88	14.5
特にない	34	5.6
その他	8	1.3
無回答	1	0.2



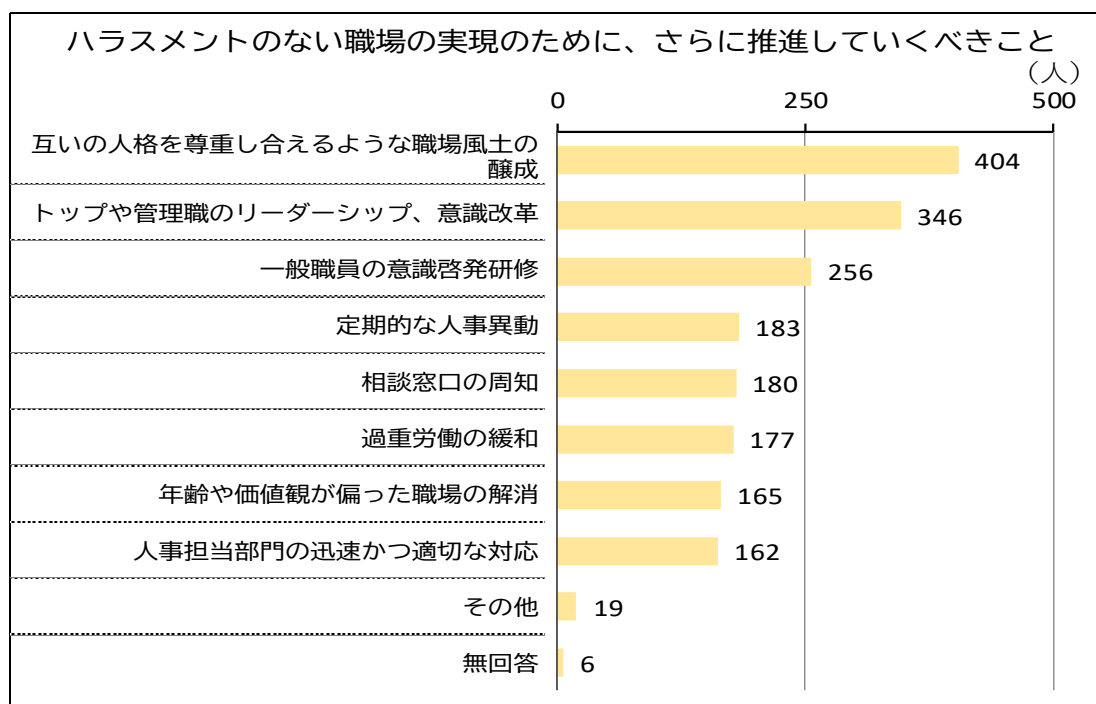
【その他の主な内容】

- ・ 個の力を発揮できるように、風通しのいい職場づくりを意識している。
- ・ 周りの職員の表情や態度に注意しながら声掛けを行うよう心掛けている。
- ・ 注意しながら、声掛けを行うよう心がけている。
- ・ 深くは関わらないようにしている。
- ・ 言葉を選んでいる。

【問12】 ハラスメントのない職場を実現するためには、さらに推進していくべきと考えるものは何ですか。（複数回答可）

対象者数 605人（100.0%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
互いの人格を尊重し合えるような職場風土の醸成	404	66.8
トップや管理職のリーダーシップ、意識改革	346	57.2
一般職員の意識啓発研修	256	42.3
定期的な人事異動	183	30.2
相談窓口の周知	180	29.8
過重労働の緩和	177	29.3
年齢や価値観が偏った職場の解消	165	27.3
人事担当部門の迅速かつ適切な対応	162	26.8
その他	19	3.1
無回答	6	1.0



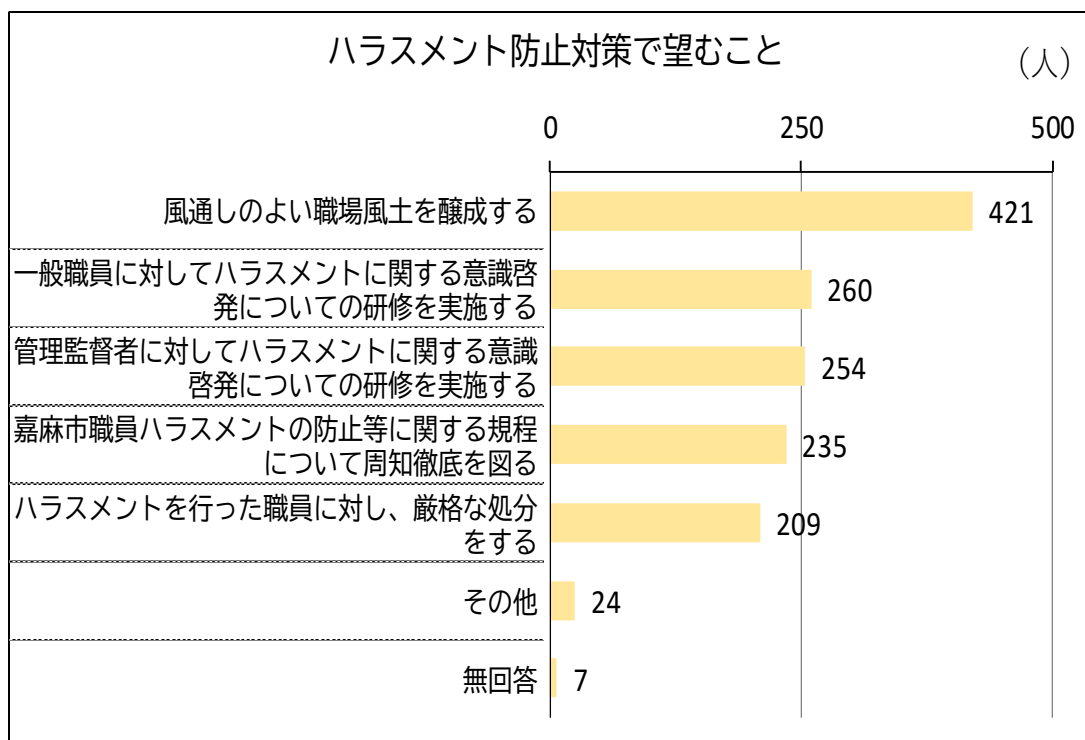
【その他の主な内容】

- ・ 有事の時のみではなく、普段からの定期的な面談の実施。
- ・ 偏った業務量や残業などの就業時間に対する意識の違いの解消。
- ・ 風通しの良い職場環境づくり。職員間にある不信感解消。
- ・ 職員の定期的な異動。
- ・ 全職員の意識改革。上司の資質。
- ・ 議員対応の見直し。
- ・ メール、庁外での相談などが可能な相談しやすい窓口の設置。
- ・ 定期的に継続した研修と啓発の実施。

【問13】 ハラスメント防止対策で望むことは何ですか。当てはまる項目にチェックし、具体的に記入してください。（複数回答可）

対象者数 605人（100.0%）

回答内容	人数(人)	割合(%)
風通しのよい職場風土を醸成する	421	69.6
一般職員に対してハラスメントに関する意識啓発についての研修を実施する	260	43.0
管理監督者に対してハラスメントに関する意識啓発についての研修を実施する	254	42.0
嘉麻市職員ハラスメントの防止等に関する規程について周知徹底を図る	235	38.8
ハラスメントを行った職員に対し、厳格な処分をする	209	34.5
その他	24	4.0
無回答	7	1.2



【その他の主な内容】

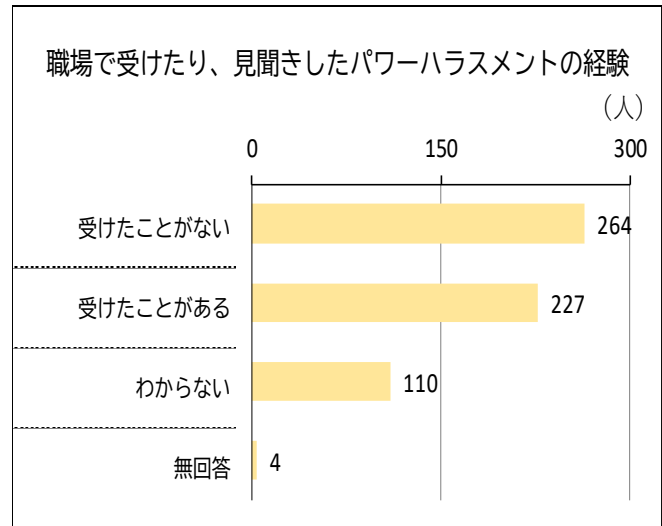
- ・ 特別職、職員、議員へのハラスメントの意識づけ。
- ・ ハラスメントが発生した場合、可能な範囲で内容と対応を庁内で公表する。
- ・ ハラスメントを行なった職員に対する医療機関への受診制度。
- ・ 職場での同僚を呼ぶ際には、「さん」付けで呼ぶ。
- ・ 研修で、受けることや受講させることが目的とならないように内容を充実。
- ・ ハラスメントの抜本的な原因究明と具体的な解決策の実施。
- ・ 責任をもって業務にあたられるよう当たり前の環境を整える。

6 カスタマーハラスメントについて

【問14】 あなたは職場において、令和2年度以降カスタマーハラスメントを受けたことがありますか。

対象者数 605 人 (100.0%)

回答内容	人数 (人)	割合 (%)
受けたことがない	264	43.6
受けたことがある	227	37.5
わからない	110	18.2
無回答	4	0.7



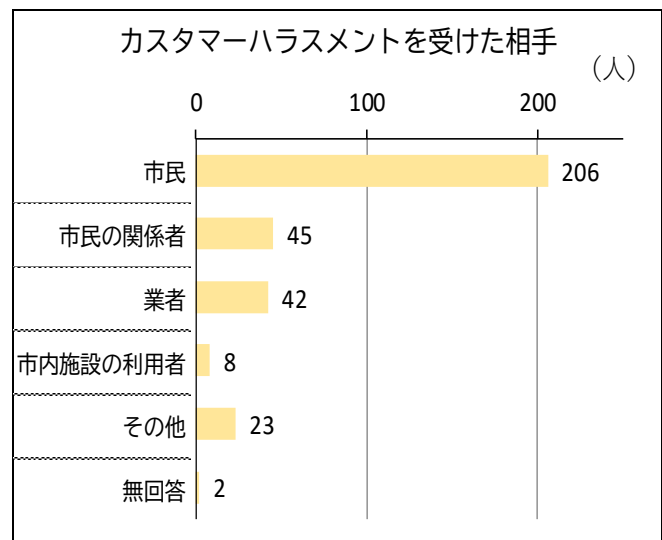
問14-1 その行為を誰から受けましたか。(複数回答可)

対象者数 227 名 割合 37.5%

回答内容	人数 (人)	割合 (%)
市民	206	90.7
市民の関係者	45	19.8
業者	42	18.5
市内施設の利用者	8	3.5
その他	23	10.1
無回答	2	0.9

【その他の主な内容】

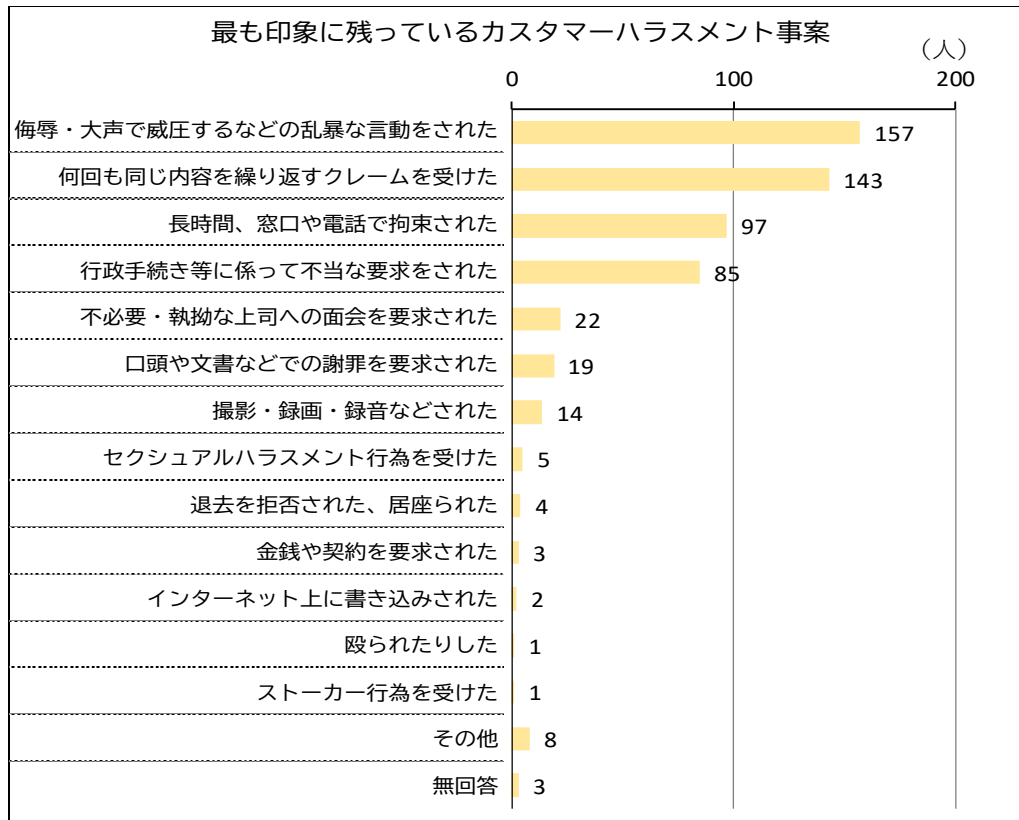
- ・ 議員
- ・ 保護者
- ・ 匿名の電話



【問14-2】あなたが受けた最も印象に残っているカスタマーハラスメント事案で、あてはまるものを選択してください。（複数回答可） ※電話対応含む

対象者数 227名 割合 37.5%

回答内容	人数(人)	割合(%)
侮辱・大声で威圧するなどの乱暴な言動をされた	157	69.2
何回も同じ内容を繰り返すクレームを受けた	143	63.0
長時間、窓口や電話で拘束された	97	42.7
行政手続き等に係って不当な要求をされた	85	37.4
不必要・執拗な上司への面会を要求された	22	9.7
口頭や文書などでの謝罪を要求された	19	8.4
撮影・録画・録音などされた	14	6.2
セクシュアルハラスメント行為を受けた	5	2.2
退去を拒否された、居座られた	4	1.8
金銭や契約を要求された	3	1.3
インターネット上に書き込みされた	2	0.9
殴られたりした	1	0.4
ストーカー行為を受けた	1	0.4
その他	8	3.5
無回答	3	1.3



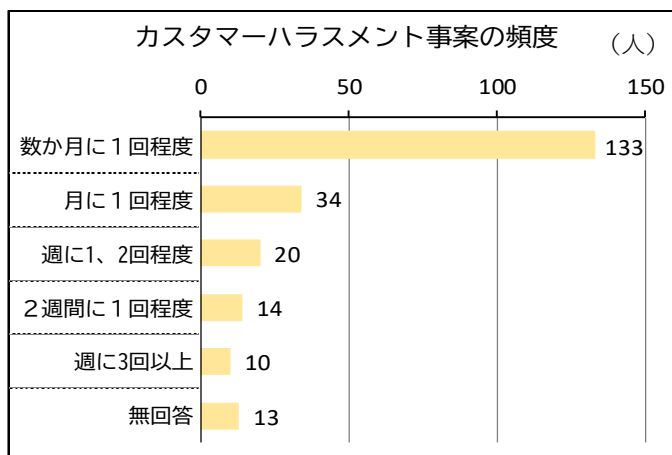
【その他の主な内容】

- ・会議室に閉じ込められ、1時間罵倒され続けた。
- ・「あなたも同じ目にあわせたい」と言われ恐怖を感じた。

【問14-3】 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメント事案はどの程度の頻度で受けましたか。

対象者数 224名 割合 37.0%

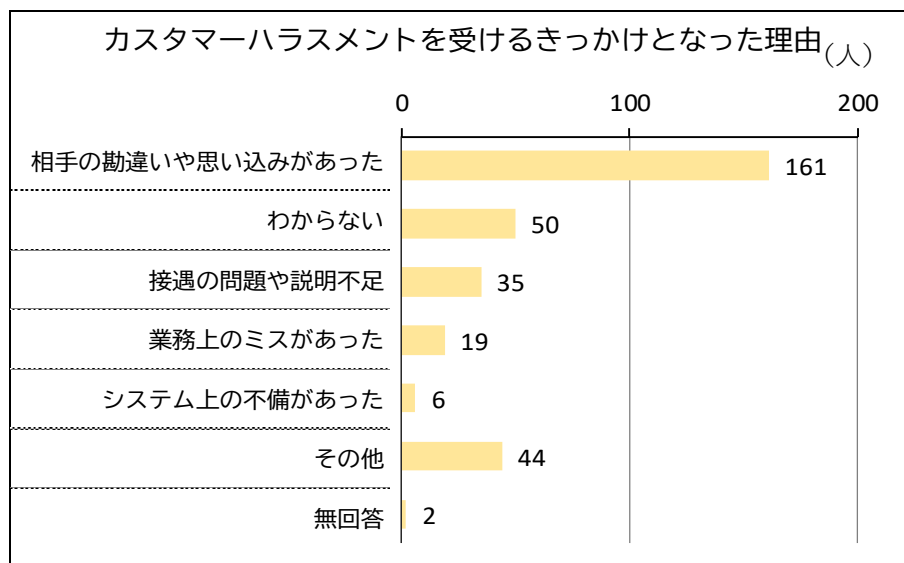
回答内容	人数(人)	割合(%)
数か月に1回程度	133	59.4
月に1回程度	34	15.2
週に1、2回程度	20	8.9
2週間に1回程度	14	6.3
週に3回以上	10	4.5
無回答	13	5.8



【問14-4】 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを受けるきっかけとなった理由を選択してください。(複数回答可)

対象者数 224名 割合 37.0%

回答内容	人数(人)	割合(%)
相手の勘違いや思い込みがあった	161	71.9
わからない	50	22.3
接遇の問題や説明不足	35	15.6
業務上のミスがあった	19	8.5
システム上の不備があった	6	2.7
その他	44	19.6
無回答	2	0.9



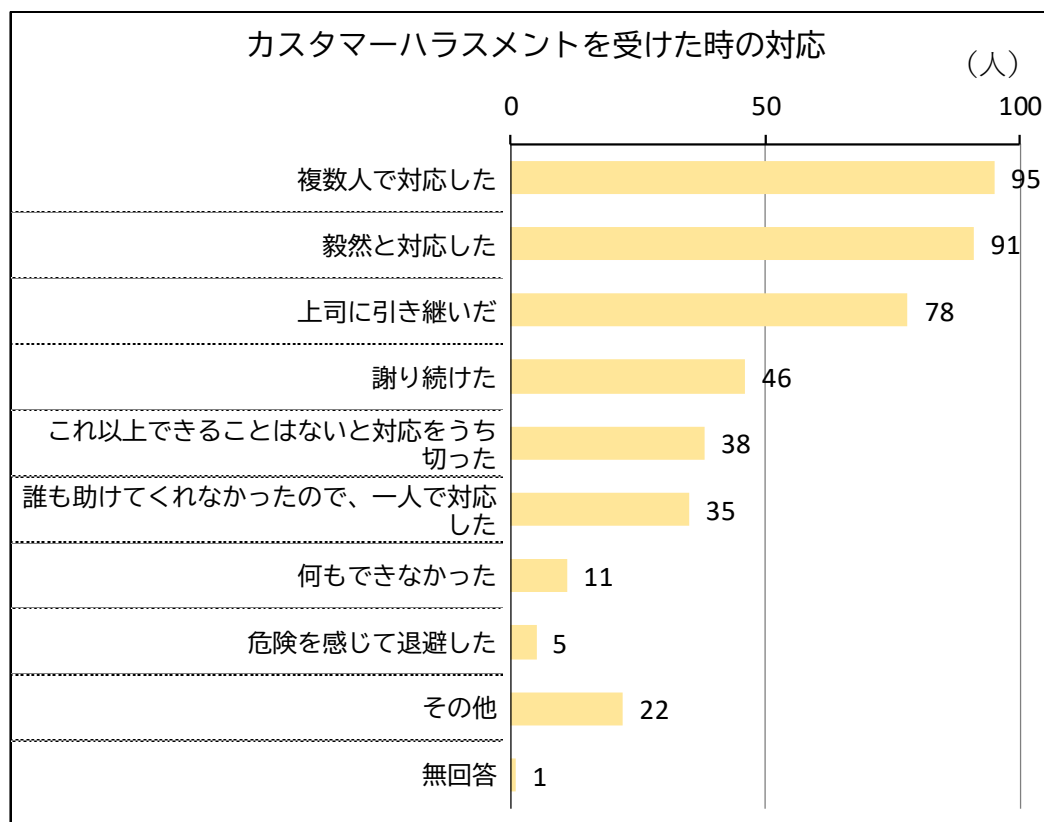
【その他の主な内容】

- ・ コロナ禍によるもの。
- ・ 相手の精神的な病気。
- ・ 単なる不満、わがまま。

【問14-5】 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを受けた時、どのような対応をしましたか。（複数回答可）

対象者数 224名 割合 37.0%

回答内容	人数(人)	割合(%)
複数人で対応した	95	42.4
毅然と対応した	91	40.6
上司に引き継いだ	78	34.8
謝り続けた	46	20.5
これ以上できることはないとは対応をうち切った	38	17.0
誰も助けてくれなかったので、一人で対応した	35	15.6
何もできなかった	11	4.9
危険を感じて退避した	5	2.2
その他	22	9.8
無回答	1	0.4



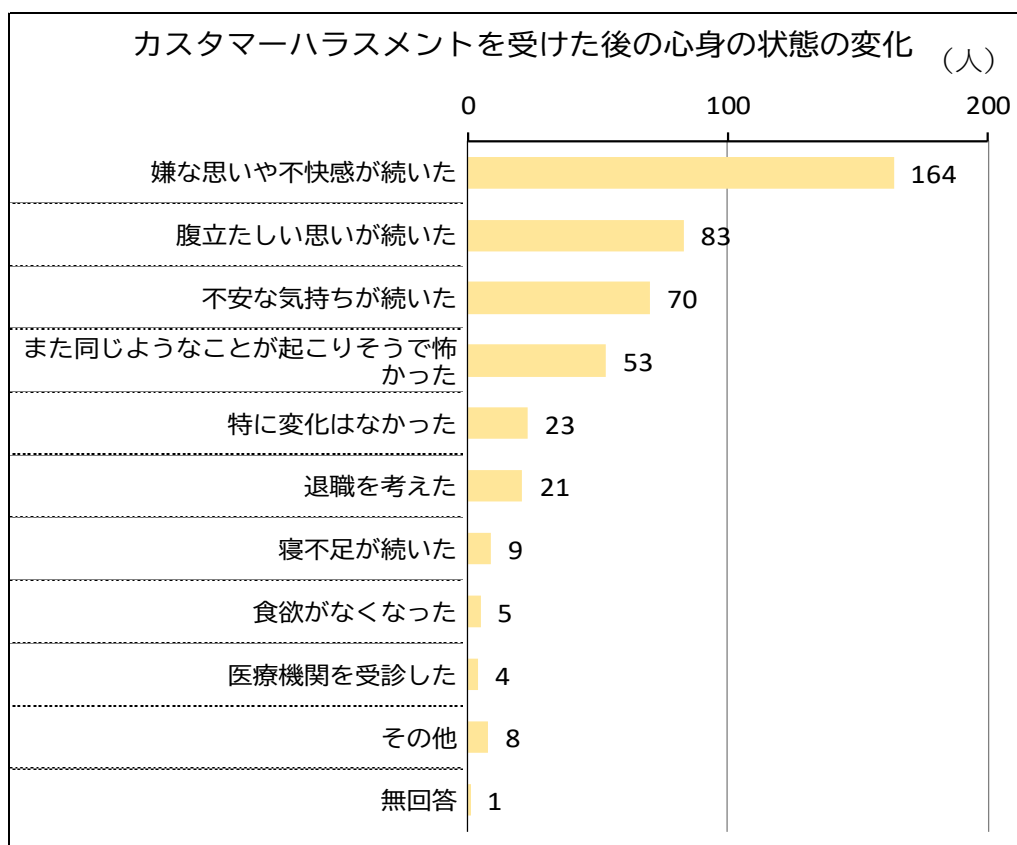
【その他の主な内容】

- ・話を聞き続けた。
- ・相手が落ち着くまで待った。
- ・相手に伝わるように何度も説明した。
- ・電話だったので、一人で対応するしかなかった。
- ・警察、弁護士に相談した。

【問14-6】 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを体験した後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。

対象者数 224名 割合 37.0%

回答内容	人数(人)	割合(%)
嫌な思いや不快感が続いた	164	73.2
腹立たしい思いが続いた	83	37.1
不安な気持ちが続いた	70	31.3
また同じようなことが起こりそうで怖かった	53	23.7
特に変化はなかった	23	10.3
退職を考えた	21	9.4
寝不足が続いた	9	4.0
食欲がなくなった	5	2.2
医療機関を受診した	4	1.8
その他	8	3.6
無回答	1	0.4



【その他の主な内容】

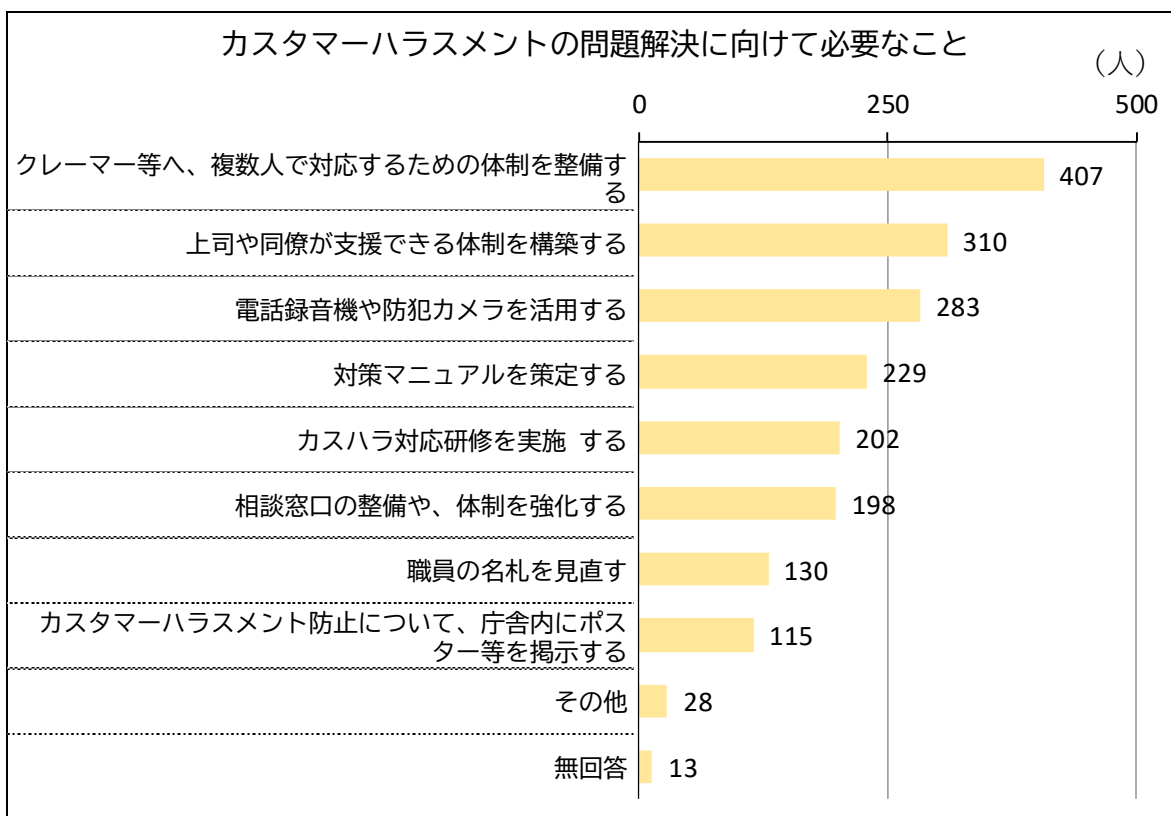
- ・仕方ないと思った。
- ・しばらくうつ症状がでた。
- ・相手の人間性が分かり、良かったと思った。

【問15】 カスタマーハラスメントの問題解決に向けて何が必要だと思いますか。

(複数回答可)

対象者数 605 人 (100.0%)

回答内容	人数(人)	割合(%)
クレーマー等へ、複数人に対応するための体制を整備する	407	67.3
上司や同僚が支援できる体制を構築する	310	51.2
電話録音機や防犯カメラを活用する	283	46.8
対策マニュアルを策定する	229	37.9
カスハラ対応研修を実施する	202	33.4
相談窓口の整備や、体制を強化する	198	32.7
職員の名札を見直す	130	21.5
カスタマーハラスメント防止について、庁舎内にポスター等を掲示する	115	19.0
その他	28	4.6
無回答	13	2.1



【その他の主な内容】

- ・匿名の苦情は受け付けない。
- ・専門家（警察、弁護士など）による対応。
- ・市民への業務理解の周知。
- ・議員、行政区長などへのカスハラ研修。
- ・条例などの整備。

7 ハラスメントについての意見、要望【主な内容】

- ・何でも業務をこなす職員と、好きな業務しかしない職員の差が激しすぎる。それを見て見ぬフリをする上司を見ていると更にモチベーションが下がる。
- ・入庁後、いい職場環境だと思っていたが、自分自身がハラスメントを受けたり同僚や先輩がハラスメントを受ける場面を見ることになるなど思ってもいなかった。そのため大変ショックを受けた。もうその当時の職員、ハラスメントを受けた側、した側は全員異動してしまったが、私は終わったとは思っていない。
- ・前所属でハラスメントを受けた上司が来る時があり、顔を見るだけで未だにびくびくする。声も聴きたくないなので、できるだけ席を外したりしている。
- ・以前の上司が私に、現部署での事務処理について批判してきた。現上司に確認を取って判断したことも、私一人の判断と捉えられた。
- ・後輩を「お前」と呼ぶ風潮が残っているのが嫌。
- ・会計年度職員に対する管理職の対応に差があるように思う。
- ・求められる業務手順や出来栄が、個人の性格や特徴など、人によって異なるのは本当に苦痛。
- ・職員の対応からクレームに繋がることも多々ある。一人ひとりが言葉の返し方や態度に気をつけるべきと思う。
- ・人間なので人の好き嫌いはあるかと思うが、無視したり態度で示したりするのは、社会人である以前に人間としていけないと思う。
- ・研修などで、職員同士を比べる発言をやめてほしい。
- ・一部議員の職員に対する要求が度を過ぎているように感じる。
- ・職員が努力するのは当然だとしても、市民の意識が変わらないと意味がないので諦めている。
- ・学校の場合の「カスハラ」は、保護者や市民がカスタマーになるので、対応や対策が難しい。「学校のカスハラ」という形でなく、市民全体へハラスメントの普及啓発が大事と思う。
- ・電話などに録音機能をつける。匿名などの一方的な苦情は対応出来ない。病院などは20年以上前から匿名の苦情は受け付けていない。
- ・ハラスメントは、個人の考えが関連してしまうので難しいが、地域性も考えつつ職員に負担がかからないように、体制を整えていくべきと思う。
- ・嫌な気持ちを溜め込んで大きくなる前に、少しでも違和感があるなら、声に出して言う事。
- ・あまりにも理不尽かつ横暴な態度の来客や苦情には対応しないという姿勢を出しても問題ないという態度を取りたい。
- ・組織の風通しの悪さや離職にもつながるので、しっかり啓発してもらいたい。
- ・カスハラを繰り返す市民、業者、議員は市が何も出来ない分かっている。市職員は耐えるしかないという状況をどうにかしなければ変わらない。
- ・部下、後輩等を職場で人と呼び捨てしない。
- ・重要と理解しているが、対策が緩慢になっていないか、本気でなくそうと取り組んでいくのか。大変ですが期待します。
- ・同じ言葉でも、相手によってはハラスメントになるので、具体的にハラスメントと受け取られる言葉やケースを知らせて欲しい。
- ・挨拶からしっかり始めよう。特に朝の一日の始まりは、大切なため元気よく励行して欲しい。
- ・防犯カメラを増設

- ・ 電話録音機の全台設置
- ・ 一人で対応できないレベルの事案が発生した際の上司の素早い判断・対応が必須。
- ・ ハラスメント予防は、職員自身が気を付ける必要もあると思う。
- ・ ハラスメントは人の心を長期にわたり傷つけるため、老若男女・役職関係なく自分事として気を付けていく雰囲気を作ってもらいたい。
- ・ 「他の係員が何をやっているか分からない」、「問い合わせがあった際に即答できない」という事例もあるため、些細なことでも普段からお互いに気軽に相談・共有できる環境づくりを切に望む。
- ・ 仕事のあり方や問題の解決策について、自分の考えに固執したり1人でなんとかしようとするのではなく、職員全体がチームで働いていると言う事を忘れないで欲しい。
- ・ 楽しみながら緊張感を持って働ける職場づくりが大事。
- ・ カスハラは精神的にしんどく、電話に出たくなくなる。組織として毅然とした対応ができる体制を望む。
- ・ 庁舎内にポスターを貼らないといった妙なこだわりを捨ててほしい。ポスターで市民が情報を得て意思疎通が容易になる場合もあるのではないか。
- ・ 組織防衛体制のためにも風通しの良い職場環境づくりが重要だと思う。
- ・ 研修を受け、ハラスメントの定義を理解したとしても、ハラスメントの行為者は、全く自覚していない点が課題である。ハラスメント行為者と被害者だけの問題ではなく、周りの人が気づいて注意したり、声をかけたりすることが重要だと思う。
- ・ まず何よりもハラスメント対策マニュアルが必須だと思う。
- ・ 課長等が議員からハラスメントを受けている場面を見聞きしたことがあるため、議員も対象にした対策をお願いする。
- ・ ある議員は、課長が休暇取得をするといつも文句を言う。自分の考えが時代に合っていないという認識が欠如しており、完全にカスハラだと思う。一職員ではどうもできないため対応をお願いする。
- ・ カスハラは駄目だが、安易にカスハラ認定して市民ニーズを把握できなくなるのは避けたいと思う。
- ・ 行事に携わっている市民の方などから個人の携帯番号を求められ、数人に伝えたが、なかには、休日や昼夜問わず用件を言うてくる方もいる。
- ・ 各職員の市民との関係への意識差はあると思うが、職務外や休日の自分の時間を大事にしている職員も尊重されるべきと思う。
- ・ 市として、こうした事案に対する統一的な対応を決めていただきたい。
- ・ 全庁的な取り組みが必要と思うとともに、みなさんそれなりに対応されているとは感じているが、具体的な対応ができていたのか。これまで何をやっていたのか。それとなく当たり障りのない対応をしているからこんなことが続くのではないか。後に続いていく職員はたまらない。
- ・ 女性が多い職場であり特にセクハラには注意しなければならないため、少し考えてから回答や発言するよう心がけている。
- ・ マタハラを受けたが令和2年度以前のため、アンケート対象外。心の傷は今も癒えていないのに、反映されず、時効と言われているようで残念。
- ・ このアンケートは意味がない。

ハラスメントに関する実態調査

嘉麻市では、ハラスメントの防止と解決に取り組むため、全職員を対象にハラスメントに関する実態を調査することといたしました。

この調査結果は、本市におけるハラスメント防止対策の資料として使用いたします。結果の公表に際しては、回答者の秘密を厳守し、個人が特定されることのないように細心の注意を払います。

また、回答内容で不利益を被ることはありません。個人は特定されない設定としておりますので安心してご回答ください。一部又は、全部に回答しないことも可能です。調査の趣旨をご理解の上、ご協力をお願いいたします。

あなたご自身のことについて、お答えください。

F 1 あなたが自認する性別を教えてください。

1. 女性 2. 男性 3. 回答しない

F 2 年齢（2025年1月末現在）

1. 10～20歳代 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代以上

F 3 雇用形態

1. 正職員（再任用・任期付職員含む） 2. 会計年度任用職員

F 4 役職等

1. 課長・課長補佐級 2. 係長・役職なし 3. 会計年度任用職員

【セクシャルハラスメントについて】

- ・「職場」における「労働者」の意に反する「性的な言動」により、就業環境が害されること。
- ・「性的な言動」に対する労働者の対応により労働条件について不利益を受けること。
- ・主に以下のような行為
 - ① 性的な冗談や、からかった質問をされたり、猥談がかわされたりした
 - ② ノード写真等を見せられた
 - ③ 職場の宴会でお酌の強要をされた
 - ④ 職場の宴会で下品な余興が行われた
 - ⑤ 個人的にしつこく食事に誘われたり、Eメールを送られたりした

- ⑥ 性的な関係を求められた
- ⑦ 身体に触られた
- ⑧ 結婚や出産に関する質問をされた
- ⑨ 性的な噂を流された
- ⑩ 体のことを話題にされた
- ⑪ 「男のくせに」「女のくせに」などと言われた

問1 あなたは職場において、令和2年度以降、上にあげたセクシュアルハラスメントをあなた自身が受けて、見聞きしたりしたことがありますか。(複数回答可)

- (1) 受けたことがある →問1-1～3へ
- (2) 見聞きしたことがある
- (3) 受けたことも見聞きしたこともない

問1-1 問1で「(1) 受けたことがある」と答えた方へ あてはまるものをいくつでも選んでください。(複数回答可)

- ① 性的な冗談や、からかった質問をされたり、猥談がかわされたりした
- ② ヌード写真等を見せられた
- ③ 職場の宴会でお酌の強要をされた
- ④ 職場の宴会で下品な余興が行われた
- ⑤ 個人的にしつこく食事に誘われたり、Eメールを送られたりした
- ⑥ 性的な関係を求められた
- ⑦ 身体に触られた
- ⑧ 結婚や出産に関する質問をされた
- ⑨ 性的な噂を流された
- ⑩ 体のことを話題にされた
- ⑪ 「男のくせに」「女のくせに」などと言われた
- ⑫ その他(具体的に)

問1-2 問1-1であなた自身が受けたセクシュアルハラスメントは、何年度の事ですか。(複数回答可)

- ① 令和2年度 ②令和3年度 ③令和4年度 ④令和5年度 ⑤令和6年度

問1-3 問1-1であなたがセクシュアルハラスメントを受けた時点での相手の役職等をお答えください。(複数回答可)

- ① 直属の上司
- ② 直属の部下
- ③ 同じ部署の先輩職員
- ④ 同じ部署の後輩職員
- ⑤ 他の部署の職員
- ⑥ 会計年度任用職員
- ⑦ 正規職員
- ⑧ 議員
- ⑨ 市民
- ⑩ その他(具体的に)

【パワーハラスメントについて】

・パワーハラスメントとは、職場において「優越的な関係」を背景に行われる「業務上必要かつ相当な範囲」を超えた言動により、「労働者の就業環境が害される」こと。

・主に以下のような行為

(身体的な攻撃)

- ① 物を投げつけられたり、身体を小突かれたりした
- ② 殴られた

(精神的な攻撃)

- ③ 人前で感情的に叱責された
- ④ 長時間にわたり叱責された(具体的な内容)
- ⑤ 人格否定や差別的な言葉による叱責
- ⑥ 悪質な悪口や陰口を言われた
- ⑦ 感情の起伏が激しく、機嫌の悪い時気を遣う

(人間関係からの切り離し)

- ⑧ 挨拶しても無視された
- ⑨ 他の職員との接触を禁じられ、孤立させられた
- ⑩ 業務上必要な会議によばれなかった
- ⑪ 何を言っても答えてもらえなかった

(過大な要求)

- ⑫ 一人ではできない量の仕事を押しつけられた

⑬ 終業間際に過大な仕事を押しつけられた

(過小な要求)

⑭ 本来業務ではない雑用ばかり押しつけられた

⑮ 業務を与えられない

(個の侵害)

⑯ 私的な相談事を他の人との話題にされた

⑰ 個人所有のスマホを勝手にのぞかれた

⑱ 飲み会などへの参加を強制された

⑲ 他人の悪口を聞かされた

⑳ SNS での嫌がらせ

問2 あなたは職場において、令和2年度以降、上にあげたパワーハラスメントをあなた自身が受けて、見聞きしたりしたことがありますか。(複数回答可)

(1) 受けたことがある →問2-1～3へ

(2) 見聞きしたことがある

(3) 受けたことも見聞きしたこともない

問2-1 問2で「(1) 受けたことがある」と答えた方へ あてはまるものをいくつでも選んでください。

(身体的な攻撃)

① 物を投げつけられたり、身体を小突かれたりした

② 殴られた

(精神的な攻撃)

③ 人前で感情的に叱責された

④ 長時間にわたり叱責された(具体的な内容)

⑤ 人格否定や差別的な言葉による叱責

⑥ 悪質な悪口や陰口を言われた

⑦ 感情の起伏が激しく、機嫌の悪い時気を遣う

(人間関係からの切り離し)

⑧ 挨拶しても無視された

⑨ 他の職員との接触を禁じられ、孤立させられた

⑩ 業務上必要な会議によばれなかった

⑪ 何を言っても答えてもらえなかった

(過大な要求)

- ⑫ 一人ではできない量の仕事を押しつけられた
- ⑬ 終業間際に過大な仕事を押しつけられた

(過小な要求)

- ⑭ 本来業務ではない雑用ばかり押しつけられた
- ⑮ 業務を与えられない

(個の侵害)

- ⑯ 私的な相談事を他の人との話題にされた
- ⑰ 個人所有のスマホを勝手にのぞかれた
- ⑱ 飲み会などへの参加を強制された
- ⑲ 他人の悪口を聞かされた
- ⑳ SNS での嫌がらせ
- ㉑ その他(具体的に)

問2-2 問2-1であなたが自身が受けたパワーハラスメントは、何年度の事ですか。(複数回答可)

- ①令和2年度
- ②令和3年度
- ③令和4年度
- ④令和5年度
- ⑤令和6年度

問2-3 問1-1であなたがパワーハラスメントを受けた時点での相手の役職等をお答えください。(複数回答可)

- ① 直属の上司
- ② 直属の部下
- ③ 同じ部署の先輩職員
- ④ 同じ部署の後輩職員
- ⑤ 他の部署の職員
- ⑥ 会計年度任用職員
- ⑦ 正規職員
- ⑧ 議員
- ⑨ 市民
- ⑩ その他(具体的に)

【マタニティハラスメントについて】

・マタニティハラスメントとは、職場における上司・同僚からの言動により妊娠・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等の就業環境が害されること。

・主に以下のような行為

- ① 産前の検診は、勤務時間外で行くように言われた
- ② 妊娠中に重労働を強いられた
- ③ 妊娠中に残業を強いられた
- ④ 育児休業を取ると昇進に影響すると言われた
- ⑤ 育児のため短時間勤務していると「楽でいい」などと言われた
- ⑥ 「育児休業を取ると職場に迷惑をかける」などと言われた
- ⑦ 不妊治療を受けていることを勝手に他の人との話題にされた

問3 あなたは職場において、令和2年度以降、上にあげたマタニティハラスメントをあなた自身が受けたり、見聞きしたりしたことがありますか。(複数回答可)

- (1) 受けたことがある →問3-1～3へ
- (2) 見聞きしたことがある
- (3) 受けたことも見聞きしたこともない

問3-1 問3で「(1) 受けたことがある」と答えた方へ あてはまるものをいくつでも選んでください。

- ① 産前の検診は、勤務時間外で行くように言われた
- ② 妊娠中に重労働を強いられた
- ③ 妊娠中に残業を強いられた
- ④ 育児休業を取ると昇進に影響すると言われた
- ⑤ 育児のため短時間勤務していると「楽でいい」などと言われた
- ⑥ 「育児休業を取ると職場に迷惑をかける」などと言われた
- ⑦ 不妊治療を受けていることを勝手に他の人との話題にされた
- ⑧ その他(具体的に)

問3-2 問3-1であなた自身が受けたマタニティハラスメントは、何年度の事ですか。

(複数回答可)

- ①令和2年度
- ②令和3年度
- ③令和4年度
- ④令和5年度
- ⑤令和6年度

問3-3 問1-1であなたがマタニティハラスメントを受けた時点での相手の役職等をお答えください。

(複数回答可)

- ① 直属の上司
- ② 直属の部下
- ③ 同じ部署の先輩職員
- ④ 同じ部署の後輩職員
- ⑤ 他の部署の職員
- ⑥ 会計年度任用職員
- ⑦ 正規職員
- ⑧ 議員
- ⑨ 市民
- ⑩ その他(具体的に)

問4 問1~3でいずれかのハラスメント行為を「(1) 受けたことがある」と回答された方のみお聞きします。その行為に対してどのような対応をとりましたか。当てはまる項目を選んでください。(複数回答可)

- ① それとなく嫌だということを相手にわからせようとした
- ② 相手にはっきり嫌だと伝えた
- ③ 「やめないと他の人に話す」など、何らかの行動をとると伝えた
- ④ 仕事を休んだ
- ⑤ 上司、先輩、同僚に相談した
- ⑥ 人権問題の担当課に相談した
- ⑦ 人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口相談した
- ⑧ 家族や外部の友人に相談した
- ⑨ 労働組合に相談した
- ⑩ 相手にしなかった
- ⑪ 何もしなかった →問4-1へ
- ⑫ その他(具体的に)

問4-1 問4で「⑩何もしなかった」と答えた方にお聞きします。何もしなかったのはなぜですか。(複数回答可)

- ① 職務上何か不利益を被るのではないかと思った

- ② 行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った
- ③ 何をしても解決しないと思った
- ④ どこへ相談したらよいかわからなかった
- ⑤ 自分が我慢すればよいと思った
- ⑥ 行動するほどのことではないと思った
- ⑦ 自分または行為者の定期的な異動によって解決することを期待した
- ⑧ その他（具体的に）

問4-2 問1～3でいずれかのハラスメントを「(1) 受けたことがある」と回答された方にのみお聞きします。ハラスメントを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。

- ① 嫌な思いや不快感が続いた
- ② 不安な気持ちが続いた
- ③ また同じようなことが起こりそうで怖かった
- ④ 腹立たしい思いが続いた
- ⑤ 寝不足が続いた
- ⑥ 食欲がなくなった
- ⑦ 医療機関を受診した
- ⑧ 退職を考えた
- ⑨ 特に変化はなかった
- ⑩ その他（具体的に）

問5 これまでに、ハラスメント行為を受けている旨の相談を他の職員から受けたり、実際に他の職員がハラスメント行為を受けている場面を見聞きしたりしたことがありますか。

- (1) 相談を受けた →問5-1へ
- (2) 見聞きした →問5-3へ
- (3) ない

問5-1 問5で「(1) 相談を受けた」と回答された方にお聞きします。どのように対応しましたか。

- ① 上司に相談した
- ② 他の職員に相談した
- ③ 人権問題の担当課に相談した

- ④ 人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口に相談した
- ⑤ 家族や外部の友人に相談した
- ⑥ 労働組合に相談した
- ⑦ ハラスメントをした相手に直接やめるよう話した
- ⑧ ハラスメントを受けた職員にアドバイスをした
- ⑨ 何もしなかった →問5-2へ
- ⑩ その他 (具体的に)

5-2 問5-1で「⑨何もしなかった」と回答された方へお聞きします。その理由は何ですか。(複数回答可)

- ① 自分に何か不利益が被るのではないかと思った
- ② 行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った
- ③ 相談しても解決できると思えなかった
- ④ どこへ相談したらいいかわからなかった
- ⑤ 詳細がはっきりせず相談できるに至らなかった
- ⑥ 相談したり、行動したりするほどの内容ではないと思った
- ⑦ 人間関係の悪化を恐れた
- ⑧ 関係者の定期的な異動によって解決することを期待した
- ⑨ 自分には関係ないと思った
- ⑨ その他 (具体的に)

問5-3 問5で「(2) 見聞きした」と回答された方へお聞きします。どのように対応しましたか。(複数回答可)

- ① 上司に相談した
- ② 他の職員に相談した
- ③ 人権問題の担当課に相談した
- ④ 人事秘書課や市役所内のハラスメント相談窓口、外部相談窓口に相談した
- ⑤ 家族や外部の友人に相談した
- ⑥ 労働組合に相談した
- ⑦ ハラスメントをした相手に直接やめるよう話した
- ⑧ ハラスメントを受けた職員にアドバイスをした
- ⑨ 何もしなかった →問5-4へ
- ⑩ その他 (具体的に)

問5-4 問5-3で「⑨何もしなかった」と回答された方へお聞きします。その理由は何ですか。(複数回答可)

- ① 自分に何か不利益が被るのではないかと思った
- ② 行為者を刺激してはさらにエスカレートすると思った
- ③ 相談しても解決できると思えなかった
- ④ どこへ相談したらいいかわからなかった
- ⑤ 詳細がはっきりせず相談できるに至らなかった
- ⑥ 相談したり、行動したりするほどの内容ではないと思った
- ⑦ 人間関係の悪化を恐れた
- ⑧ 関係者の定期的な異動によって解決することを期待した
- ⑨ 自分には関係ないと思った
- ⑩ その他 (具体的に)

問6 あなたは令和2年度以降、セクハラ・パワハラ・マタハラなどハラスメントを行った可能性があるかと指摘されたことがありますか。

- ① ある
- ② ない

問7 あなたは令和2年度以降、セクハラ・パワハラ・マタハラなどのハラスメントを行ったことがありますか。

- ① ある → 問7-1～2へ
- ② ない

問7-1 あなたが自分の行動を「ハラスメント」だと気づいたきっかけは何ですか。

- ① 上司や先輩から指摘された
- ② 同僚や部下から指摘された
- ③ 友人や家族から指摘された
- ④ 研修を受けて気づいた
- ⑤ ハラスメントに関するチラシやパンフレットを読んで気づいた
- ⑥ ハラスメントを行った相手から指摘された
- ⑦ ハラスメント相談員等から指摘された
- ⑧ 特にきっかけはなく自分で気づいたその他 (具体的に)

問7-2 あなたが自分の行動を「ハラスメント」だと気づいた後、どのような行動を取りましたか。

- ① ハラスメントをした相手に確認し、謝罪した
- ② 上司に相談した
- ③ 他の職員に相談した
- ④ 家族や外部の友人に相談した
- ⑤ 労働組合に相談した
- ⑥ 何もしなかった
- ⑦ その他（具体的に）

問8 本市にはハラスメントの防止等に関する規程があり、相談員の設置や苦情相談ができることになっていますが、そのことについて知っていましたか。

- ① 知っている
- ② 知らない

問9 本市では、ハラスメント防止研修や、ハラスメント防止に関する動画の視聴などを実施してきましたが、令和4年度以降に受講・視聴したことがありますか。

- ① 受講または視聴したことがある
- ② 受講または視聴したことがない →問10へ

問10 問9で「②受講または視聴したことがない」と回答した方にお聞きします。その理由は何ですか。

- ① 研修の時間が合わなかった
- ② 研修等があることを知らなかった
- ③ 自分には必要ない、関係ないと思った
- ④ その他（具体的に）

問11 ハラスメントに関連して、あなたが普段から気をつけていることはありますか。（複数回答可）

- ① あなた自身が、ハラスメントと言われるようなことをしないように気をつけている。
- ② あなたの部下が、ハラスメントと言われるようなことをしないように気をつけている。
- ③ 部下、同僚の気持ちを傷つけないように、言い方や態度に気をつけている。
- ④ 個人のプライバシーに関わることは尋ねないようにしている。

- ⑤ 飲み会などへの参加を強要しないようにしている。
- ⑥ (まんべんなく) 周りの人と意識的に会話している。
- ⑦ 特にない
- ⑧ その他 (具体的に)

問12 ハラスメントのない職場を実現するためには、さらに推進していくべきと考えるものは何ですか。(複数回答可)

- ① トップや管理職のリーダーシップ、意識改革
- ② 一般職員の意識啓発研修
- ③ 相談窓口の周知
- ④ 互いの人格を尊重し合えるような職場風土の醸成
- ⑤ 年齢や価値観が偏った職場の解消
- ⑥ 定期的な人事異動
- ⑦ 過重労働の緩和
- ⑧ 人事担当部門の迅速かつ適切な対応
- ⑨ その他 (具体的に)

問13 ハラスメント防止対策で望むことは何ですか。当てはまる項目にチェックし、具体的に記入してください。(複数回答可)

- ① 嘉麻市職員ハラスメントの防止等に関する規程について周知徹底を図る
- ② 一般職員に対してハラスメントに関する意識啓発についての研修を実施する
- ③ 管理監督者に対してハラスメントに関する意識啓発についての研修を実施する
- ④ ハラスメントを行った職員に対し、厳格な処分をする
- ⑤ 風通しのよい職場風土を醸成する
- ⑥ その他 (具体的に)

【カスタマーハラスメントについて】

・カスタマーハラスメントとは、利用者からの暴行、暴言、不当な要求などの著しい迷惑行為により、職員に過度な精神的ストレスを感じさせ、業務に支障がでたり、組織に時間的・経済的損失などを招くものです。

・主に以下のような行為

- ① 行政手続き等に係って不当な要求をされた
- ② 侮辱・大声で威圧するなどの乱暴な言動をされた

- ③ 何回も同じ内容を繰り返すクレームを受けた
- ④ 殴られたりした
- ⑤ 長時間、窓口や電話で拘束された（要した時間又は期間）
- ⑥ 退去を拒否された、居座られた
- ⑦ 不必要・執拗な上司への面会を要求された
- ⑧ 撮影・録画・録音などされた
- ⑨ インターネット上に書き込みされた
- ⑩ セクシュアルハラスメント行為を受けた
- ⑪ ストーカー行為を受けた
- ⑫ 口頭や文書などでの謝罪を要求された
- ⑬ 金銭や契約を要求された

問14 あなたは職場において、令和2年度以降カスタマーハラスメントを受けたことがありますか。

- (1) 受けたことがある →問14-1～6へ
- (2) 受けたことがない
- (3) わからない

問14-1 その行為を誰から受けましたか。

(複数回答可)

- ①市民
- ②市民の関係者
- ③業者
- ④市内施設の利用者
- ⑤その他

問14-2 あなたが受けた最も印象に残っているカスタマーハラスメント事案で、あてはまるものを選択してください。※電話対応含む（複数回答可）

- ① 行政手続き等に係って不当な要求をされた
- ② 侮辱・大声で威圧するなどの乱暴な言動をされた
- ③ 何回も同じ内容を繰り返すクレームを受けた
- ④ 殴られたりした
- ⑤ 長時間、窓口や電話で拘束された（要した時間又は期間）
- ⑥ 退去を拒否された、居座られた
- ⑦ 不必要・執拗な上司への面会を要求された
- ⑧ 撮影・録画・録音などされた
- ⑨ インターネット上に書き込みされた

- ⑩ セクシュアルハラスメント行為を受けた
- ⑪ ストーカー行為を受けた
- ⑫ 口頭や文書などでの謝罪を要求された
- ⑬ 金銭や契約を要求された
- ⑭ その他（具体的に）

問14-3 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメント事案はどの程度の頻度で受けましたか。

- ① 週に1、2回程度
- ② 週に3回以上
- ③ 2週間に1回程度
- ④ 月に1回程度
- ⑤ 数か月に1回程度

問14-4 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを受けるきっかけとなった理由を選択してください。（複数回答可）

- ① 接遇の問題や説明不足
- ② 業務上のミスがあった
- ③ システム上の不備があった
- ④ 相手の勘違いや思い込みがあった
- ⑤ わからない
- ⑧ その他（具体的に）

問14-5 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを受けた時、どのような対応をしましたか。（複数回答可）

- ① 上司に引き継いだ
- ② 毅然と対応した
- ② 謝り続けた
- ③ 危険を感じて退避した
- ④ 誰も助けてくれなかったので、一人で対応した
- ⑤ 複数人で対応した
- ⑥ これ以上できることはない対応をうち切った
- ⑦ 何もできなかった

⑧ その他（具体的に）

問14-6 問14-2を回答された方にお聞きします。そのカスタマーハラスメントを体験した後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。

- ① 嫌な思いや不快感が続いた
- ② 不安な気持ちが続いた
- ③ また同じようなことが起こりそうで怖かった
- ④ 腹立たしい思いが続いた
- ⑤ 寝不足が続いた
- ⑥ 食欲がなくなった
- ⑦ 医療機関を受診した
- ⑧ 退職を考えた
- ⑨ 特に変化はなかった
- ⑩ その他（具体的に）

問15 カスタマーハラスメントの問題解決に向けて何が必要だと思いますか（複数回答可）

- ① 対策マニュアルを策定する
- ② クレーマー等へ、複数人で対応するための体制を整備する
- ③ カスハラ対応研修を実施する
- ④ 相談窓口の整備や、体制を強化する
- ⑤ 上司や同僚が支援できる体制を構築する
- ⑥ 職員の名札を見直す
- ⑦ 電話録音機や防犯カメラを活用する
- ⑧ カスタマーハラスメント防止について、庁舎内にポスター等を掲示する
- ⑨ その他（具体的に）

調査に御協力いただきありがとうございました。

本調査は、事実確認の一環として実施し、回答に係るプライバシーは守られます。

調査に関するお問い合わせは、人事秘書課担当（42-7413（内線：1113））までお願いいたします。

【ハラスメント外部相談窓口のご案内】

外部相談窓口：NPO 法人 福岡ジェンダー研究所（福岡市博多区博多駅東3丁目9-3-403）

申込方法：①WEB（<https://www.fgsi.jp/>）

※嘉麻市のバナー表示がありますので、そちらから申込みできます。

②電話（092-401-5811）

※福岡ジェンダー研究所の開設時間帯の受付となります。

※実際の相談は、日時を調整してからとなります。

【ハラスメントについて、ご意見・ご要望等ございましたら、記載をお願いします。】