

令和6年度

ハラスメントに関するアンケート調査
調査結果報告書

生駒市総務部人事課

ハラスメントに関するアンケート調査

調査目的

職場の実態を把握するとともに、アンケートを通じて職員のハラスメントに対する知識と理解を深め、気づきの機会とすることでハラスメント行為を抑制し、働きやすい職場環境をつくっていくための検討材料とするもの

調査対象者

地方公務員法（昭和25年法律第261号）第3条第2項に規定する一般職に属する生駒市職員、市長、副市長及び教育長並びに本市議会の議員

※非常勤特別職職員を除く

対象者数

2,393人

調査実施期間

令和6年7月4日（木）～令和6年7月16日（火）

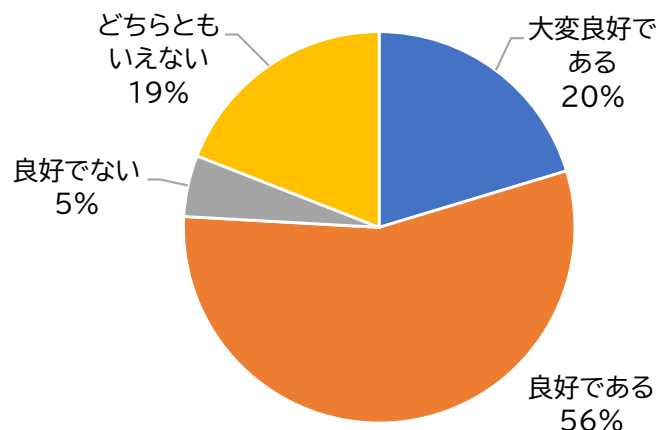
回答者数

929人（回答率38.8%）

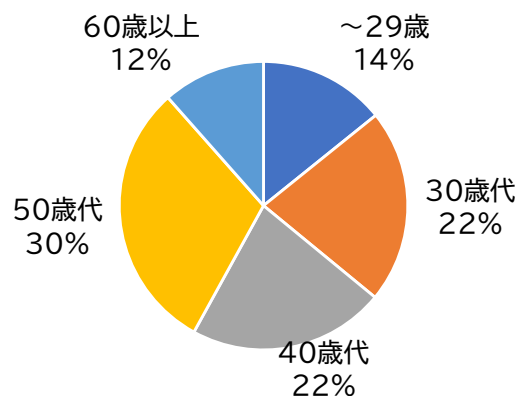
1. 回答者自身について

現在の職場の人間関係は「良好である」（56％）が最多。
「大変良好である」と合わせて4分の3を占める。

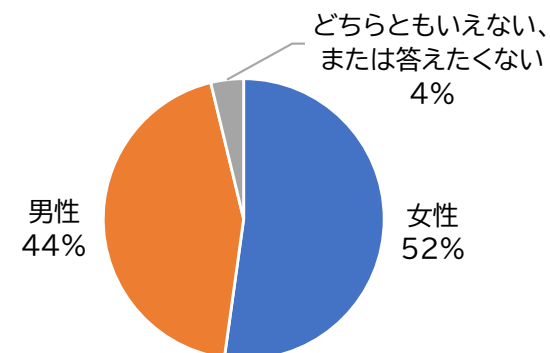
職場の人間関係 (n=929)



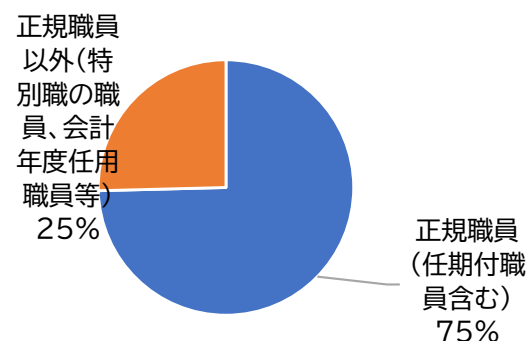
年齢層 (n=929)



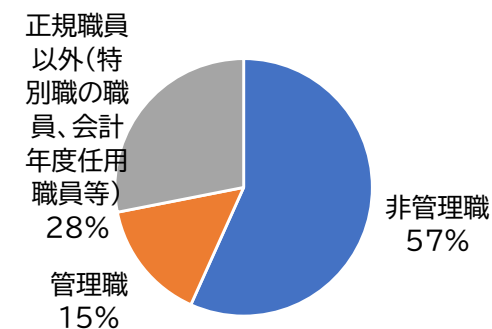
性別 (n=929)



任用形態 (n=929)



役職 (n=929)



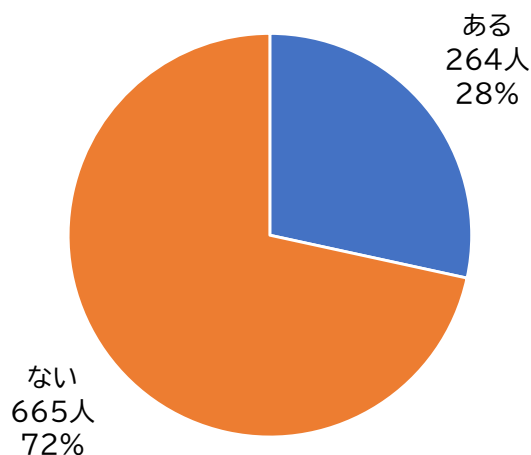
2. 自身が受けたと感じたハラスメントについて

(1) ハラスメントを受けたと感じた割合

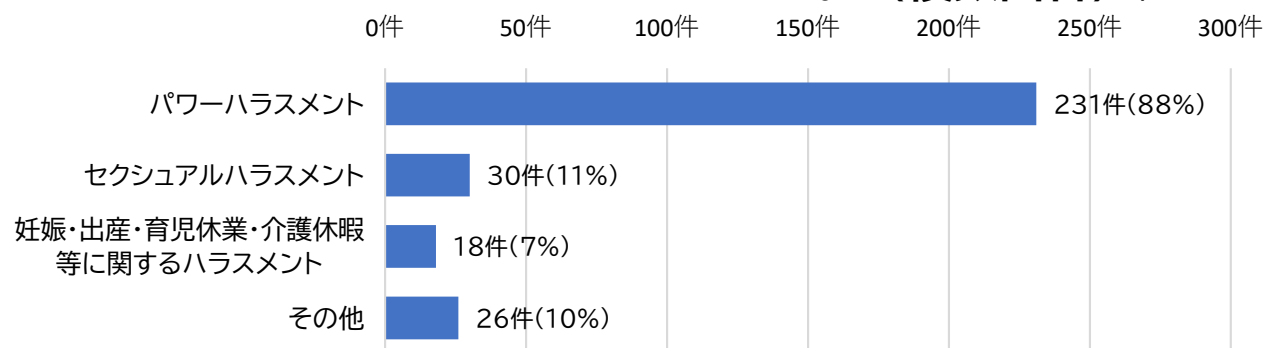
ハラスメントを受けたと感じた人は約3割。
内容は「パワハラ」が約9割。「その他」の内容もパワハラに該当し得るものが多く見受けられる。

ハラスメントを受けたと感じたことはありますか。

(n=929)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答)(n=264)



「その他」の主な内容

◎暴言等

- ・威圧的な態度で怒鳴られたり、理不尽なことを言われた、脅された。
- ・「その職務は必要ない」、「辞めればいい」と言われた。
- ・人格否定された。

◎プライベートへの介入、プライバシーの侵害

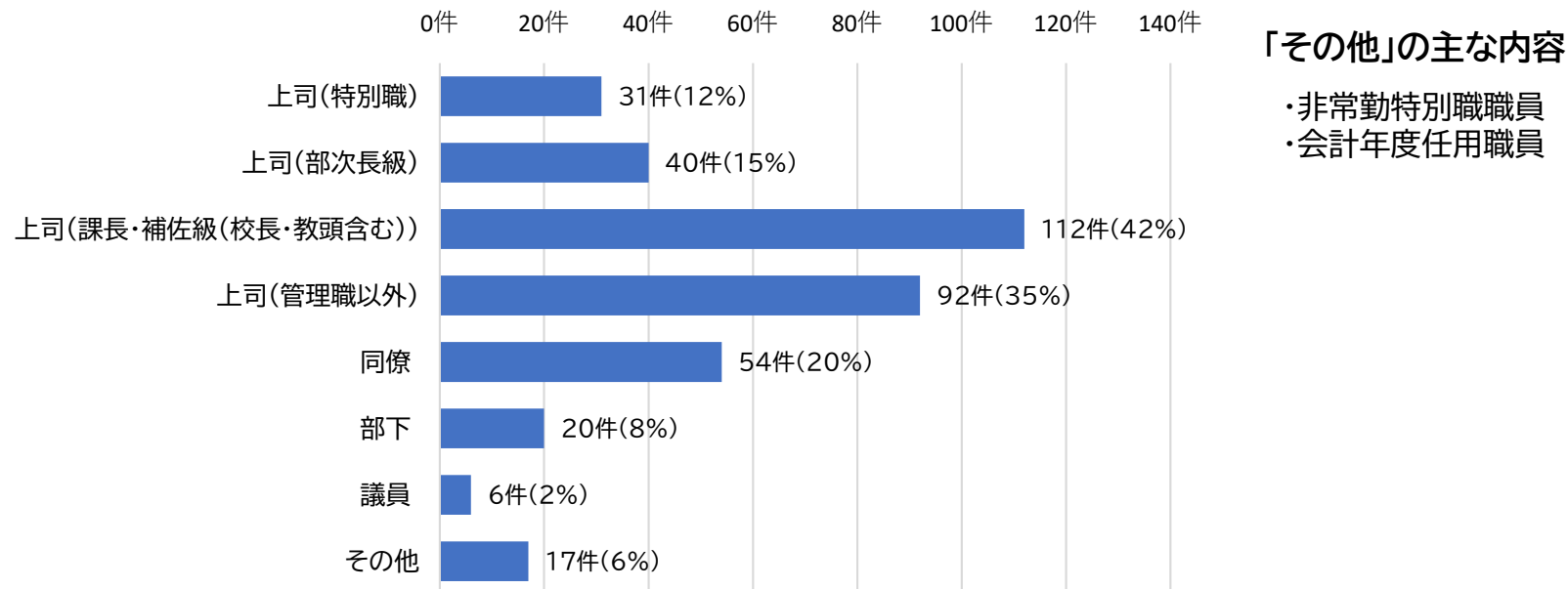
- ・夜中にLINEがきた。
- ・休みの日にも仕事の連絡があった。
- ・書類申請時に必要のない情報(家族構成)について聞かれた。
- ・自分の時間を犠牲にして、仕事をしないといけいないような発言をされた。
- ・年休申請したが受け入れられなかった。

◎業務関連

- ・過大な業務を押し付けられた。
- ・体調面(精神面)で不安のある業務を強要された。
- ・担当業務外での業務を強要・束縛された。

ハラスメントをした人は「上司」が多数であるものの、「同僚」「部下」といった、いわゆる逆ハラスメントとなり得るケースの回答も一定数存在する。

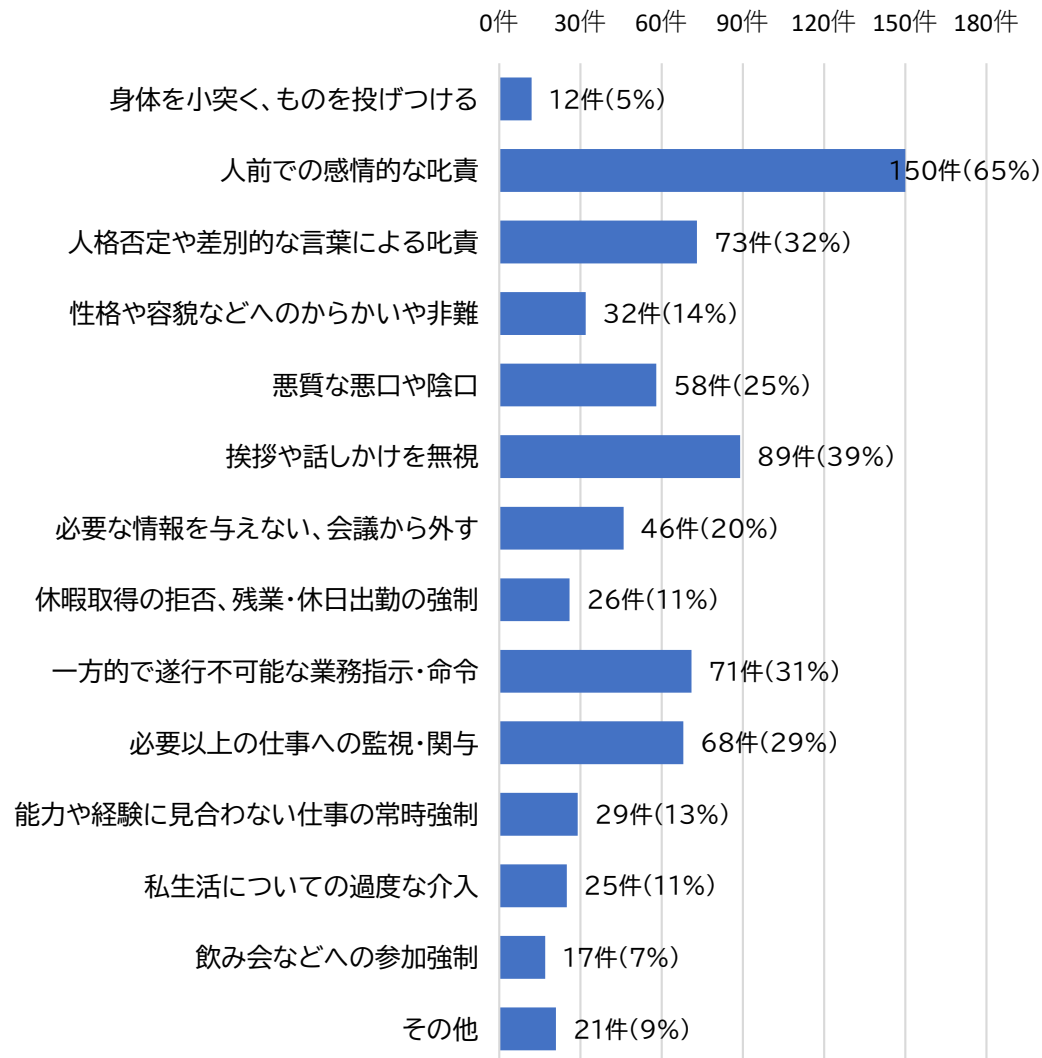
ハラスメントと思われる行為をした人は、どのような立場の人ですか。（複数回答）
(n=264)



(2) 受けたと感じた行為

受けたと感じた行為をハラスメント内容別にみると、以下のとおり。

パワーハラスメント (n=231)



「その他」の主な内容

◎暴言等

・暴言等例①

「理不尽な叱責をされた」「みんなの面前で暴言を浴びせられた」「威圧的な声と態度をとられた」「舌打ちをされた」「あからさまに冷たい態度を取られた」「生理的に受け入れられない態度をとられた」「自分(行為者)の苦手な相手の対応を丸投げされた」

・暴言等例②

「退職するしかない」「必要がない人間」「給料の倍働いてもらいます」「(あなたの仕事は)しょうもない仕事だ」

◎業務関連

・誰でも行える業務を強制的にやらされた。

・自分(行為者)の責任で混乱を招いたのに責任を転嫁された。

・一方的に配置換えさせられた、業務対象から外された。

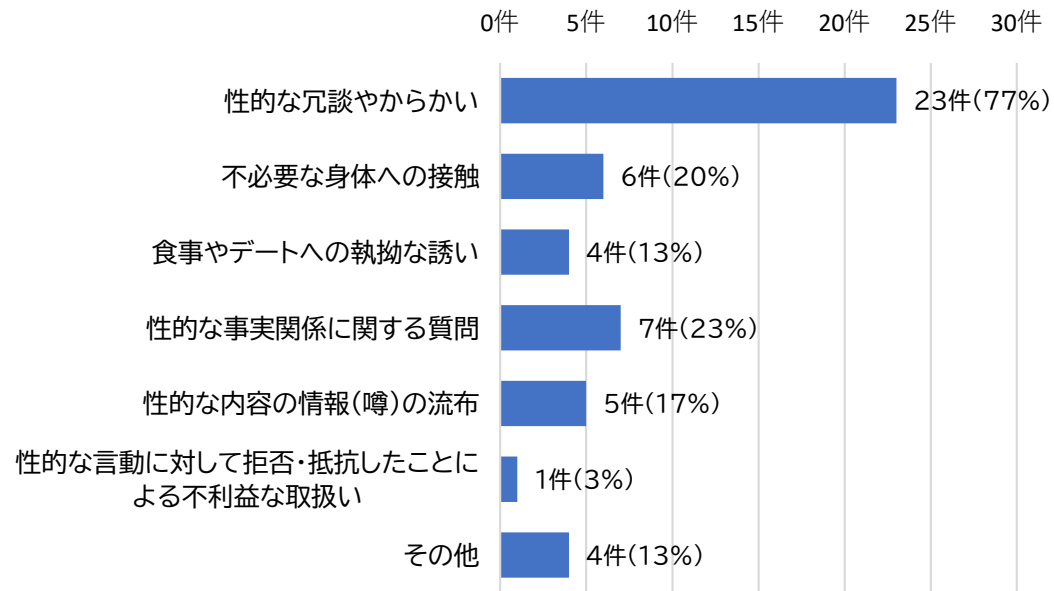
・決裁文書の書き直しを何度も命令された。

◎休暇関連

・休憩中に業務を指示された。

・有給休暇を申請したら許可をしぶられた。

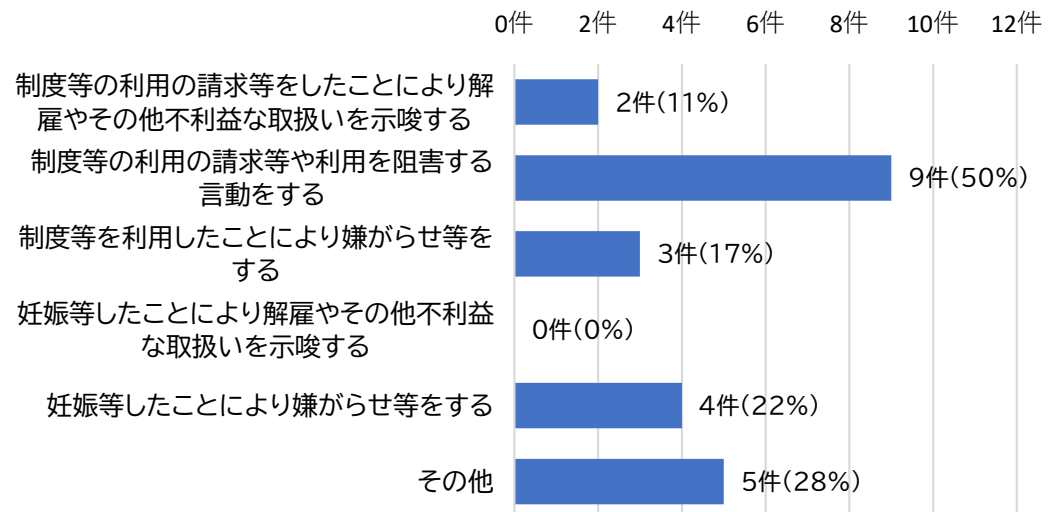
セクシュアルハラスメント (n=30)



「その他」の主な内容

- ・自分(回答者)との関係を疑われるような発言をされた。

妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (n=18)



「その他」の主な内容

- ・「早く子どもをつくったほうがいい」や、時期を考えるように言われた。
- ・お腹を触られた。
- ・介護休暇の取得をしぶられた。

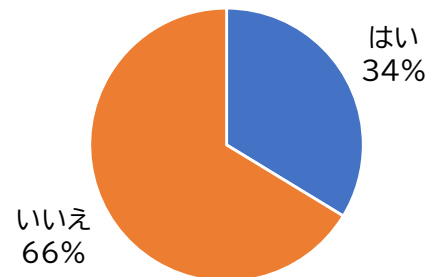
(3) 現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

ハラスメントを受けたと感じたことがある人のうち、現在も続いている行為があると回答した人は約3人に1人。

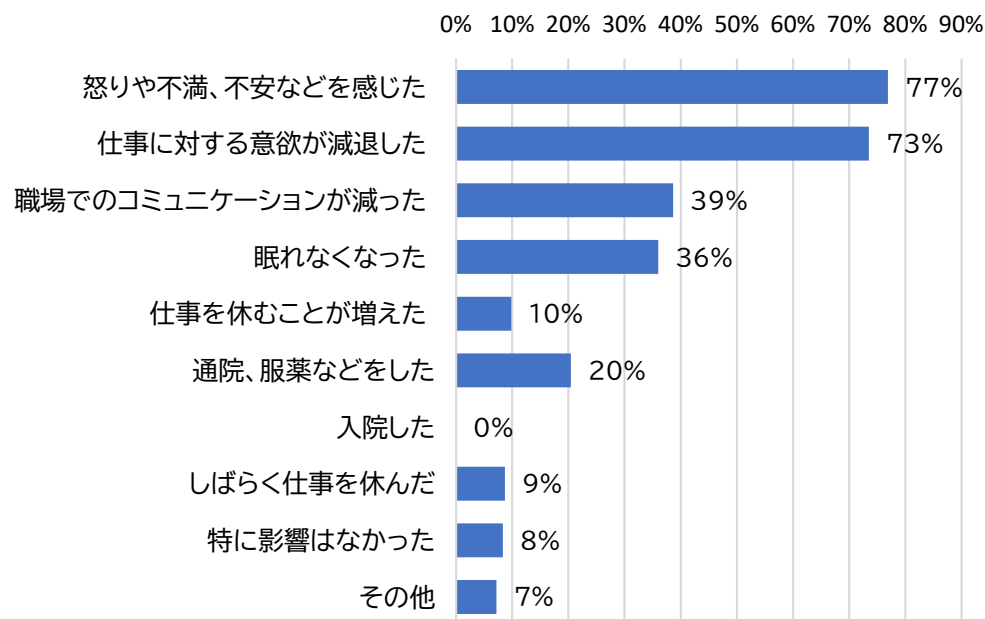
ハラスメントを受けたと感じている職員の多くが「心身の影響があった」と回答し、職場全体の業務の遂行に大きな問題が生じていると考えられる。

選択した行為のうち現在も続いているものはありますか。

(n=264)



ハラスメントを受け心身の影響などありましたか。(複数回答) (n=264)



「その他」の主な内容

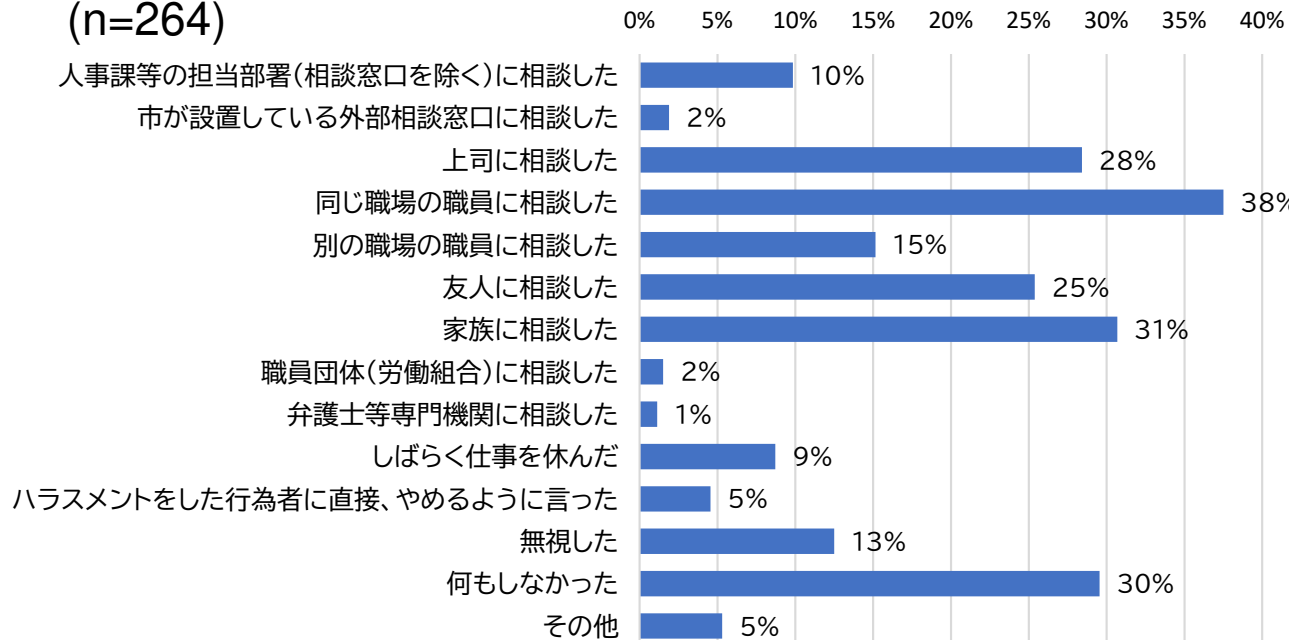
- ・蕁麻疹、頭痛、吐き気、下痢、食欲不振などの体調不良となった。
- ・仕事に行くのが怖くなった。
- ・危険を感じた。
- ・仕事を辞めようかと本気で考えた。
- ・当日は胸のざわつきや不安感があった。
- ・心の病気となり、自殺を踏みとどまることに必死だった。
- ・自席に居続けられず、自席に戻ろうとすると涙が出てくるようになった。
- ・吐き気と頭痛や胃痛が生じて業務に支障をきたしていた。また威圧感と高圧的な態度に激しい心理的傷を受けた。

(4) ハラスメントを受けてとった行動

ハラスメントを受けてとった行動は「同じ職場の職員に相談した」が最多。
職員・家族等、“人”に相談する人が多く、いわゆる“窓口”への相談は少ない。
相談窓口等の体制づくりの推進・周知が必要。

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)

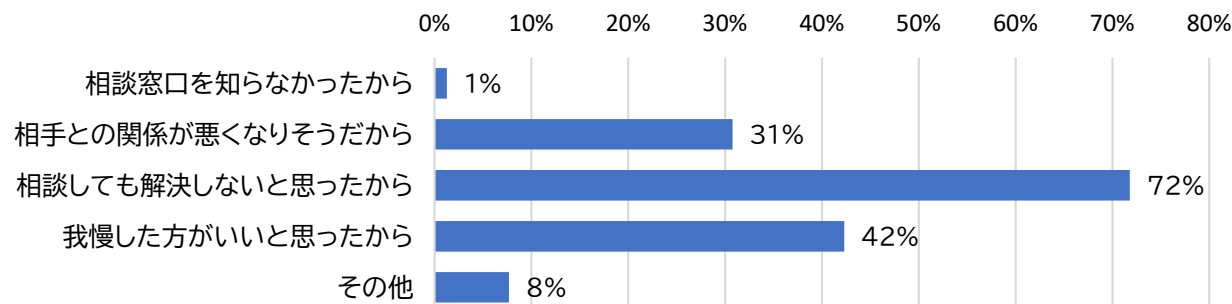
(n=264)



「その他」の主な内容

- ・市長、副市長、産業医に相談した。
- ・病院に行った。
- ・本人に嫌だと伝えた、同じ様に言い返した。
- ・言われたように従った。
- ・転職活動をした。

ハラスメントを受けて何もしなかったのはなぜですか。「その他」の主な内容 (複数回答) (n=78)



- ・報復人事が怖いから。
- ・どこからか話がまわって相手以外の人との関係が悪くなると嫌だから。
- ・軽いハラスメントは蔓延しているので、個別の事象を解決してもきりが無いと感じたから。
- ・許すこと。憎まないことを志したから。
- ・自分自身が強くなれば解決すると思ったから。
- ・何かをする意味がないから。

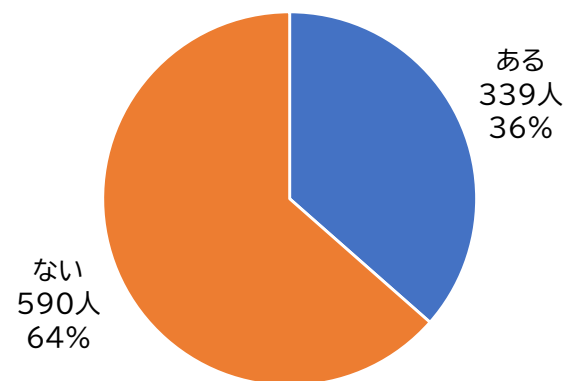
3. 見たり相談を受けたりしたハラスメントについて

(1) ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした割合

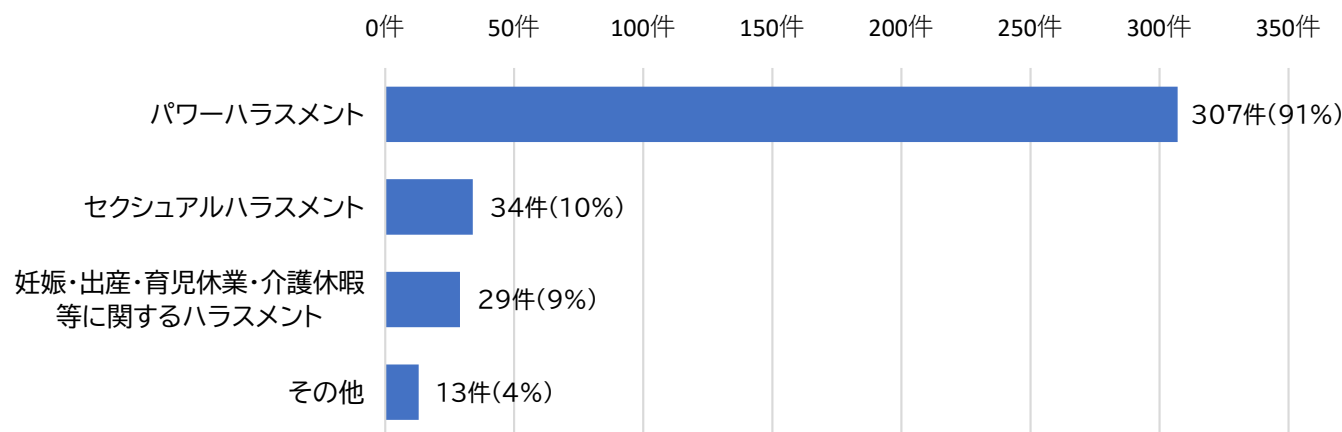
ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした人は約3割。
内容は「パワーハラ」と回答した人が約9割。

あなた以外の人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、他の人から相談を受けたりしたことはありますか。

(n=929)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答)(n=339)

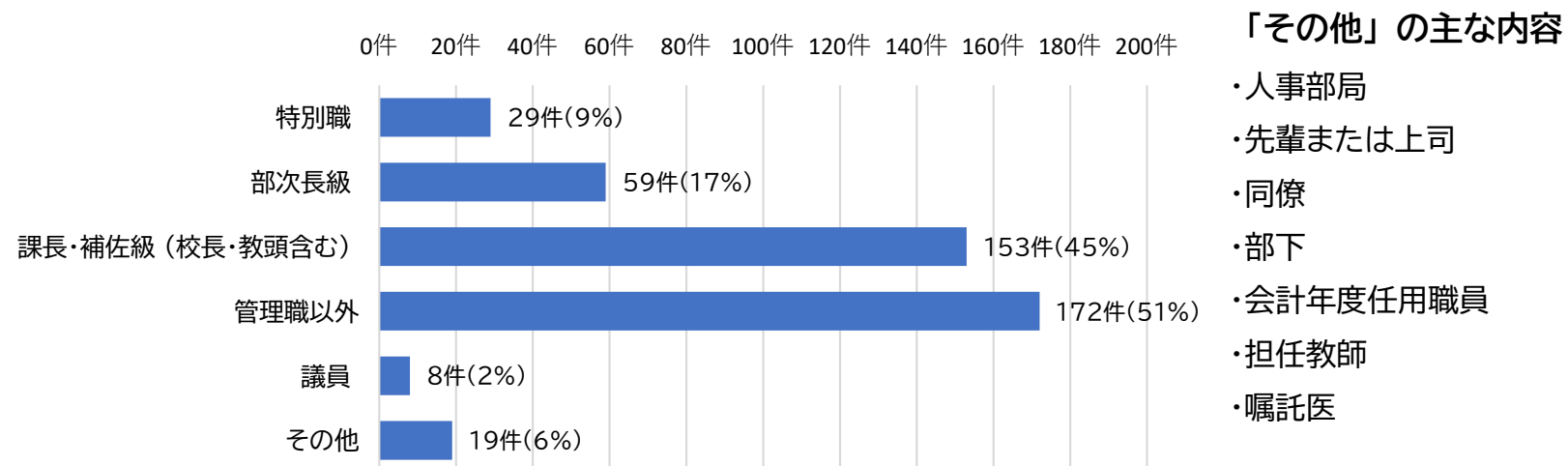


「その他」の主な内容

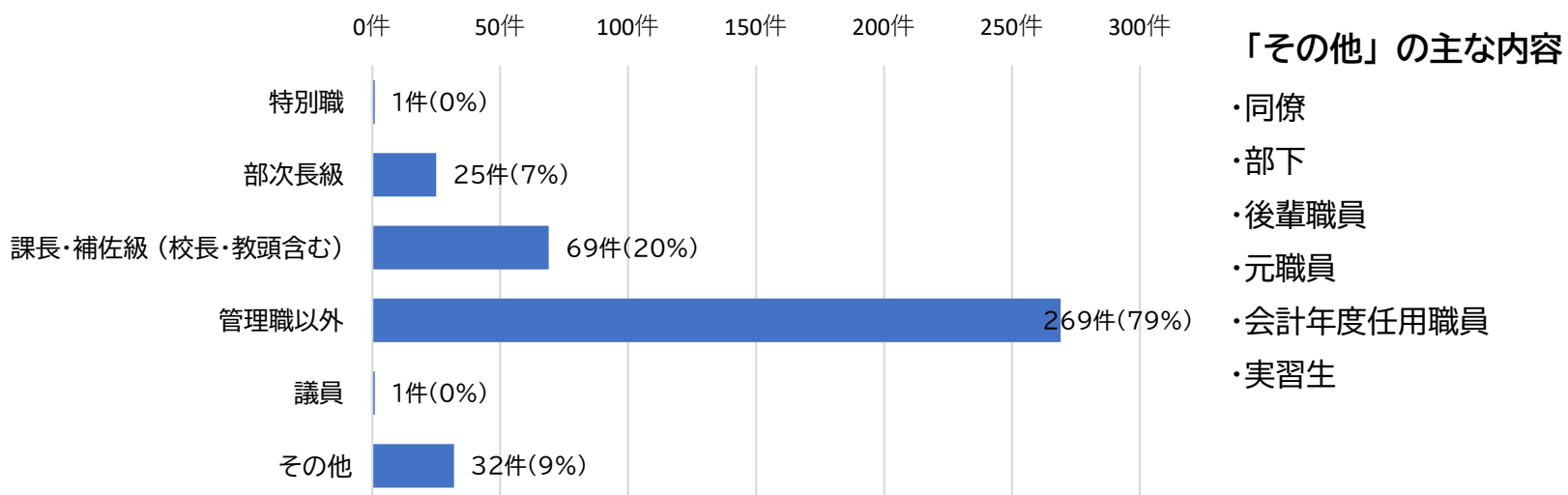
- ・ほぼ虚偽な内容でパワーハラを受けたと言われていた。
- ・病休をとらなければならない職員への悪口を言われていた。
- ・学歴を話題にされていた。
- ・モラルハラスメントを受けていた。

ハラスメントと思われる行為を行った人は「課長・補佐級（校長・教頭含む）」「管理職以外」と回答した人が約半数で、課単位の身近な関係性の中でハラスメントが生じていると推察される。ハラスメントと思われる行為を受けた人は「管理職以外」と回答した人が約8割。

ハラスメントと思われる行為を行った人（複数回答）（n=339）



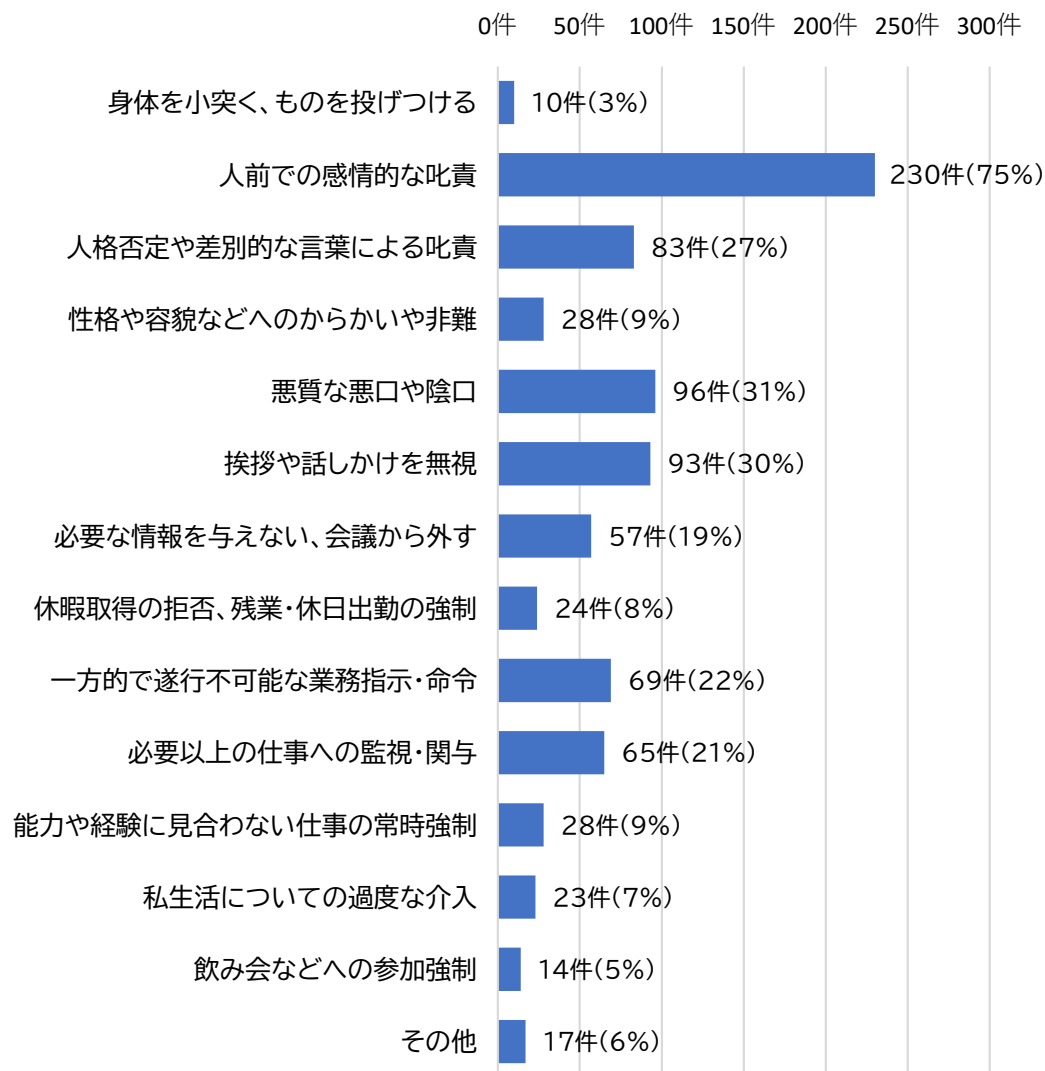
ハラスメントと思われる行為を受けた人（複数回答）（n=339）



(2) 見たり相談を受けたりした行為

見たり相談を受けたりした行為をハラスメント内容別にみると、以下のとおり。

パワーハラスメント (n=307)



「その他」の主な内容

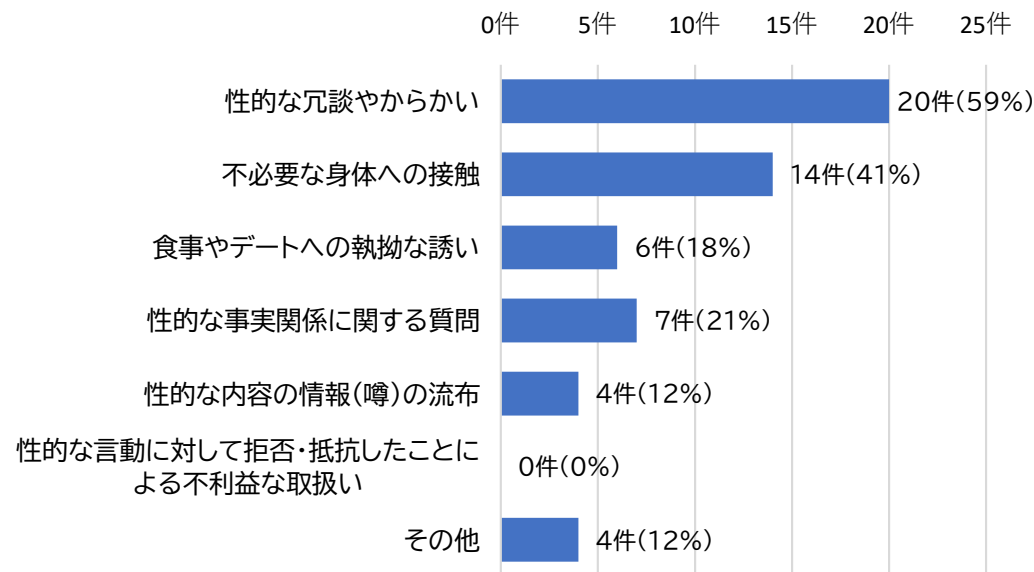
◎暴言等

- ・机をたたかれていた。
- ・服装やミスに対し執拗に指導されていた。
- ・病休を取ったことを周囲に非難されていた。
- ・そうせざるを得ない様に誘導され、威圧されていた。

◎業務関連

- ・深夜12時にLINEで業務の連絡をされていた。
- ・飲み会を段取りさせられていた。
- ・優位的な立場から一方的に指導されていた。
- ・何度も書類作成のやり直しをさせられていた。
- ・仕事を与えられていなかった。
- ・長時間打ち合わせを強いられていた。
- ・議会において明らかに特定の職員を攻撃するような質問がなされていた。
- ・特定の職員のパワハラ行為があったと決めつけたように善意の市民が誤解する行為が行われ、公衆の面前でのパワハラ行為が続けられている。
- ・執行部も人事部も職員を守る対応をしていない。
- ・明らかに特定の職員を陥れるパワハラ申し立てが行われている。

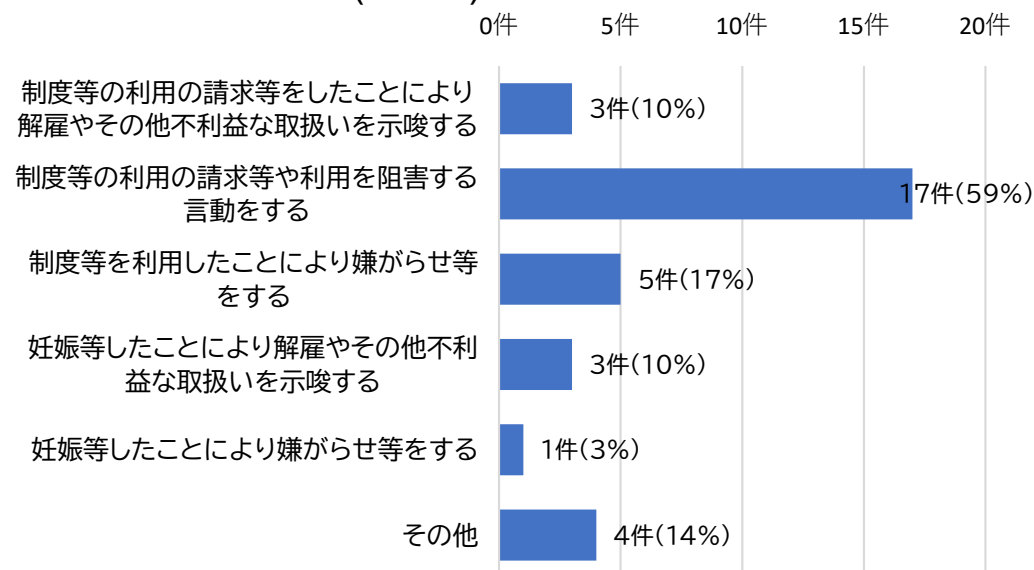
セクシュアルハラスメント (n=34)



「その他」の主な内容

- ・勤務時間内において年下女性職員に仕事以外の話をしていた。
- ・食事への誘い、望まない仕事のアドバイスやプライベートを詮索されたりしていた。
- ・業務外のLINE連絡をされていた。
- ・体型や容姿をからかわれていた。
- ・通りがかりの女性職員を隣に座らせたりしていた。

妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (n=29)



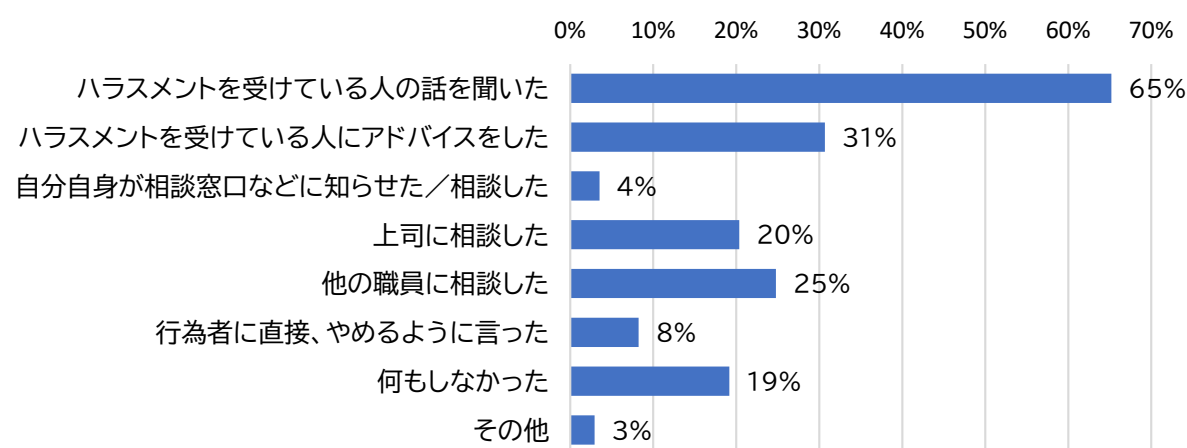
「その他」の主な内容

- ・制度利用したことを揶揄する発言をされた。
- ・妊娠しないよう遠回しに言われた。

(3) ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりしてとった対応

「ハラスメントを受けている人の話を聞いた」「アドバイスした」が多く、悩み事を聞くことができる環境にはある。
その後の解決に向けた体制、環境の構築が課題。

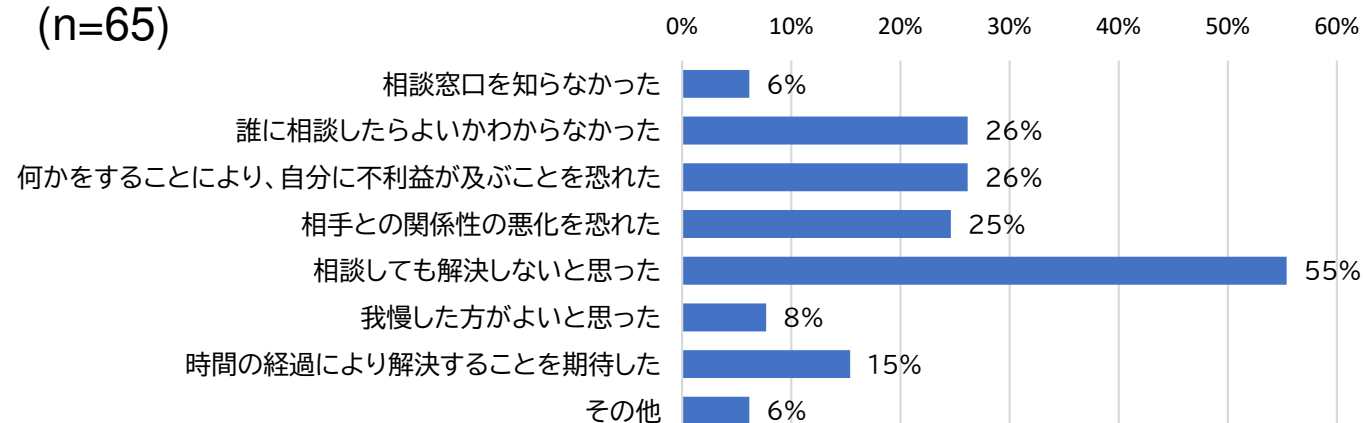
ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。(複数回答) (n=339)



「その他」の主な内容

- ・人事課に相談した、労働組合に報告した、人事のヒアリングで改善を求めた。
- ・その場から当該職員と共に立ち去った。
- ・同様に感じている職場の方達と共感することを話した。
- ・一人にならないよう複数で行動した。
- ・やめるように、ではなく、行為者の話も聞いてどうすればいいか考えた。
- ・相談者行為者双方に非があり、間で板挟みになり苦しかった。
- ・自浄能力がない組織に嫌気がさして、転職活動を再開した。
- ・行為者に伝えようとしたが、相談者から止められた。

何もしなかったのはなぜですか。(複数回答) (n=65)



「その他」の主な内容

- ・軽いハラスメントは蔓延しているので、個別の事象を解決してもきりがなかったから。
- ・さほど大きな案件とは思えず、相談相手もいて、本気になれば動く力のある人だったから。
- ・同じ人物からのハラスメントを複数人が受け続けていたので皆諦めていた。
- ・相談者の意向がわからないのに、勝手に自身が人事課に通報することは違うと思ったため。

4. したと感じたことがあるハラスメントについて

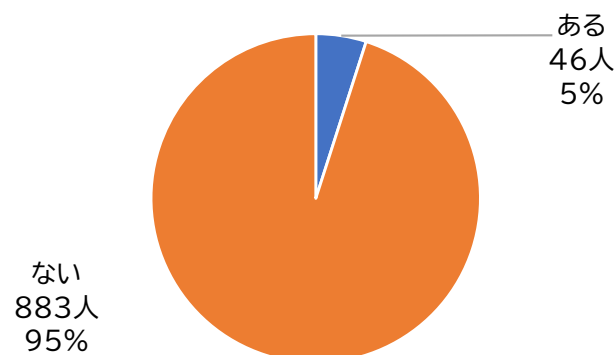
(1) ハラスメントをしたかもしれない、と感じた人の割合

ハラスメントをしたかもしれない、と感じた人は約5%。実際に受けたと感じている人はこれよりもかなり多く、より多くの方が無意識のうちにハラスメントとなり得る行為を行っているのではないかと推察される。

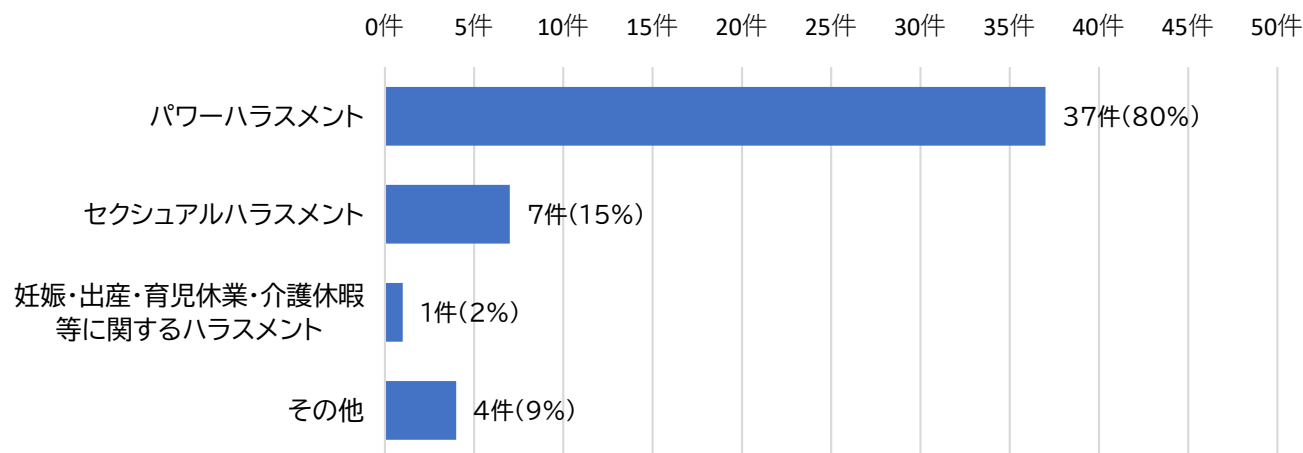
どのような行為がハラスメントになるのか、周知徹底が必要。

部下、同僚、上司などに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。

(n=929)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答)(n=46)



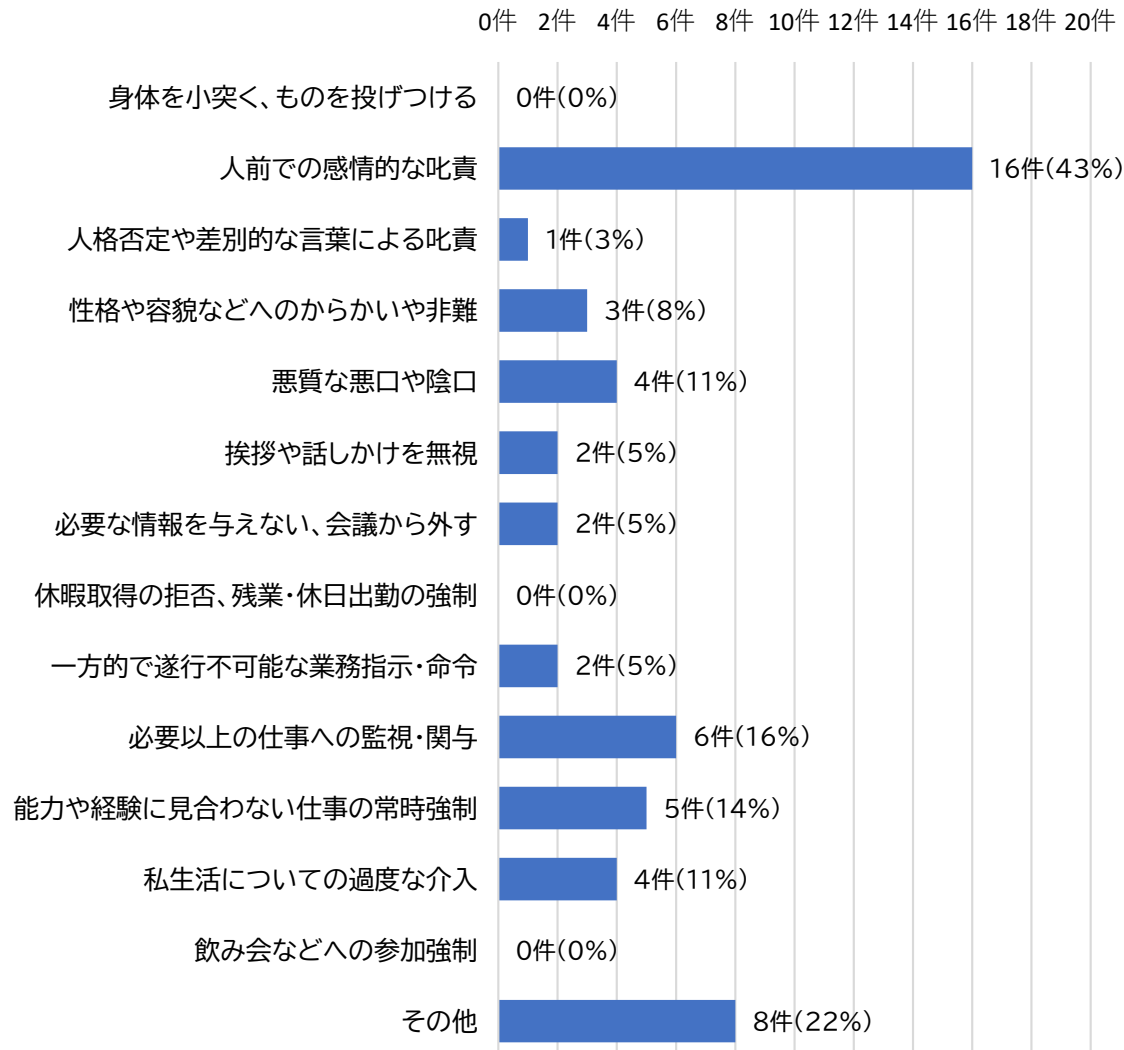
「その他」の主な内容

- ・昼休み等に時間を拘束した。
- ・自分の思い・考え・経験上の知識・マニュアル・決まりなどを押し付けたかもしれない。
- ・仕事を真面目に取り組んでくれない人に対して、キツめな物言いをした。
- ・普通に業務指示を伝えても、今のご時世、相手が嫌だと思えばパワハラと思われる。

(2) したかもしれないと感じた行為

したかもしれないと感じた行為をハラスメント内容別にみると、以下のとおり。

パワーハラスメント (n=37)



「その他」の主な内容

◎暴言等

・理不尽な行為に対して強い口調で意見した。

◎業務関連

・業務過多により1人当たりの業務を多く分配した。

・相手一人に対して複数で話をするがあった。

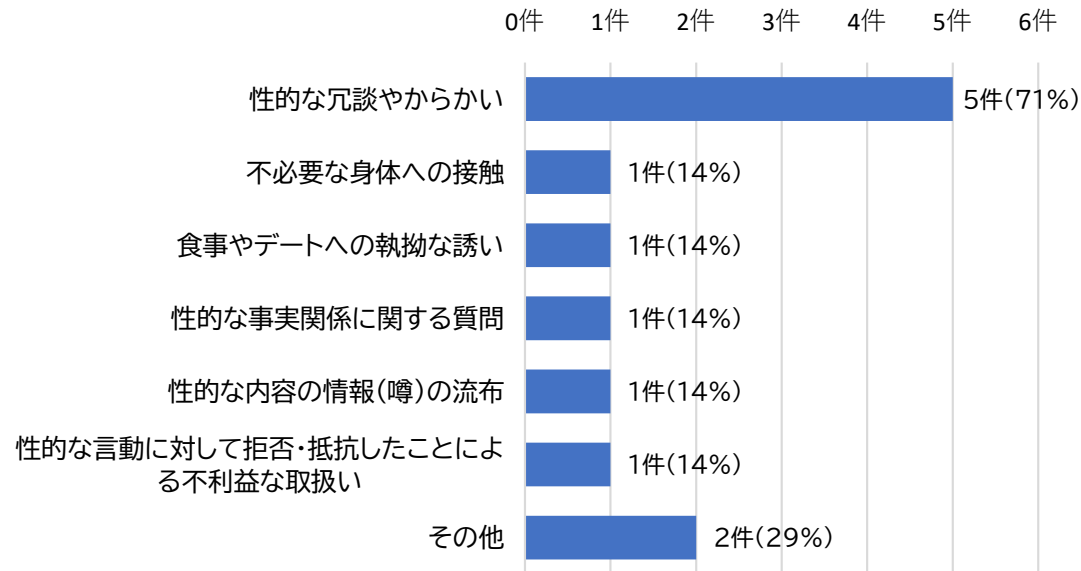
・休日に連絡した。

・不機嫌に感じ取られる雰囲気業務を行った。

・上司の意向に沿って同僚への仕事を制限した。

・何度も書類作成を命じた。

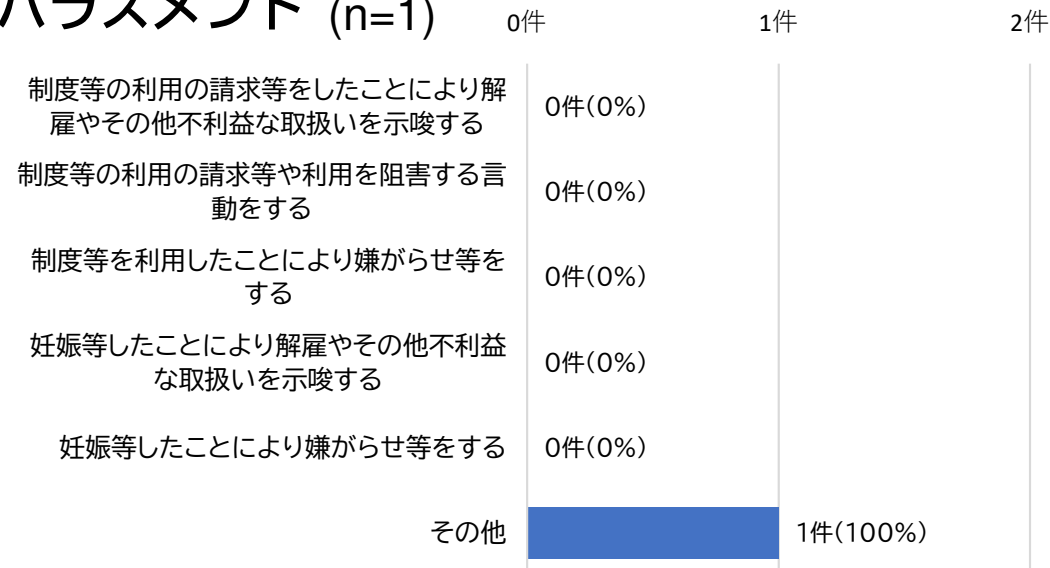
セクシュアルハラスメント (n=7)



「その他」の主な内容

- ・デリカシーのない言動をとった。
- ・容姿を指摘した。

妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (n=1)



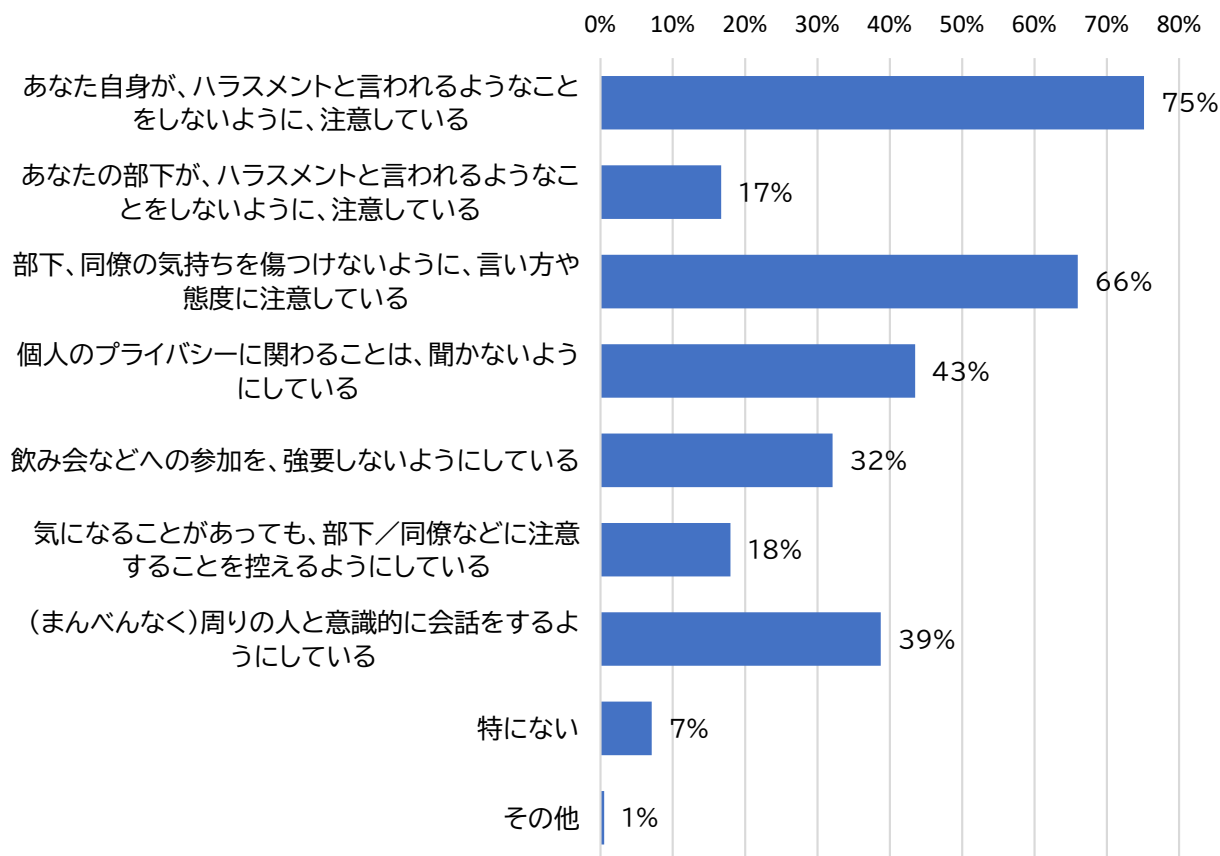
「その他」の内容

- ・業務配分について指示をした。(その際相手が不快と感じる発言をした)

5. 行動への留意について

「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、注意している」が最多。「部下、同僚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」も約3分の2の人が回答。

ハラスメントに関連して、あなたご自身が普段から気を付けたり、気にしていることはありますか。当てはまるものをお答えください。（複数回答）（n=929）



「その他」の主な内容

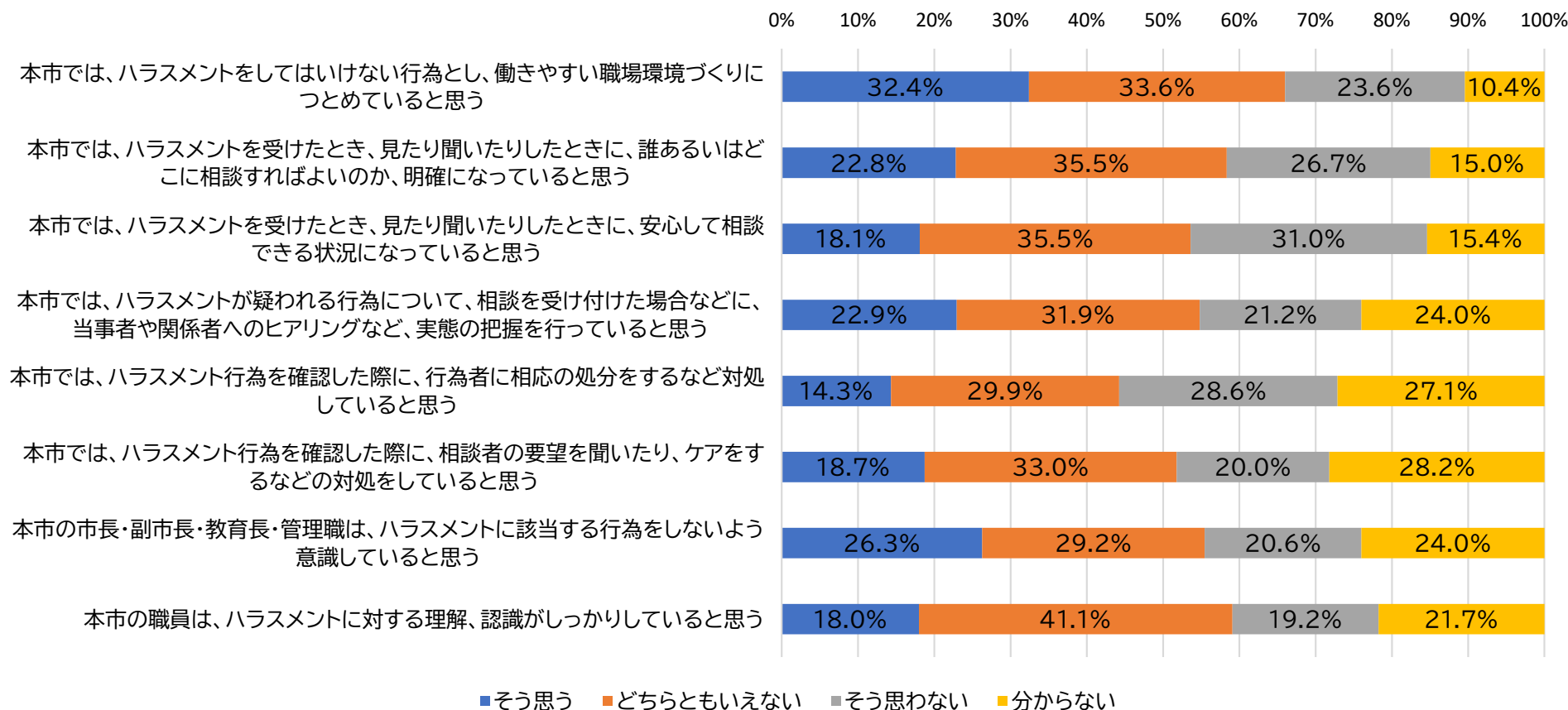
- ・トップも含む職員の行動、思考、態度、発言などを反面教師にしている。
- ・周りの人が気持ちよく過ごせている環境を整えれば、おのずと自分も心地よく過ごせるようになる。
- ・仕事以外の関わりを持たないようにしている。
- ・特に意識して行動を律するのではなく、人として当たり前に道徳心(誠実、親切、慈しみ、思いやり)を大切に生きている「人に接するは春風の如く、己を律するは霜夜に至り」。
- ・言いたいことは、全て我慢している。

6. 本市の取組への評価について

(1) 本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応についての評価

全ての項目において「どちらともいえない」が一番多いことに加え、「分からない」と答えている層も一定数おり、これらの層への理解を深めるため、より一層の取組の推進、周知が必要。

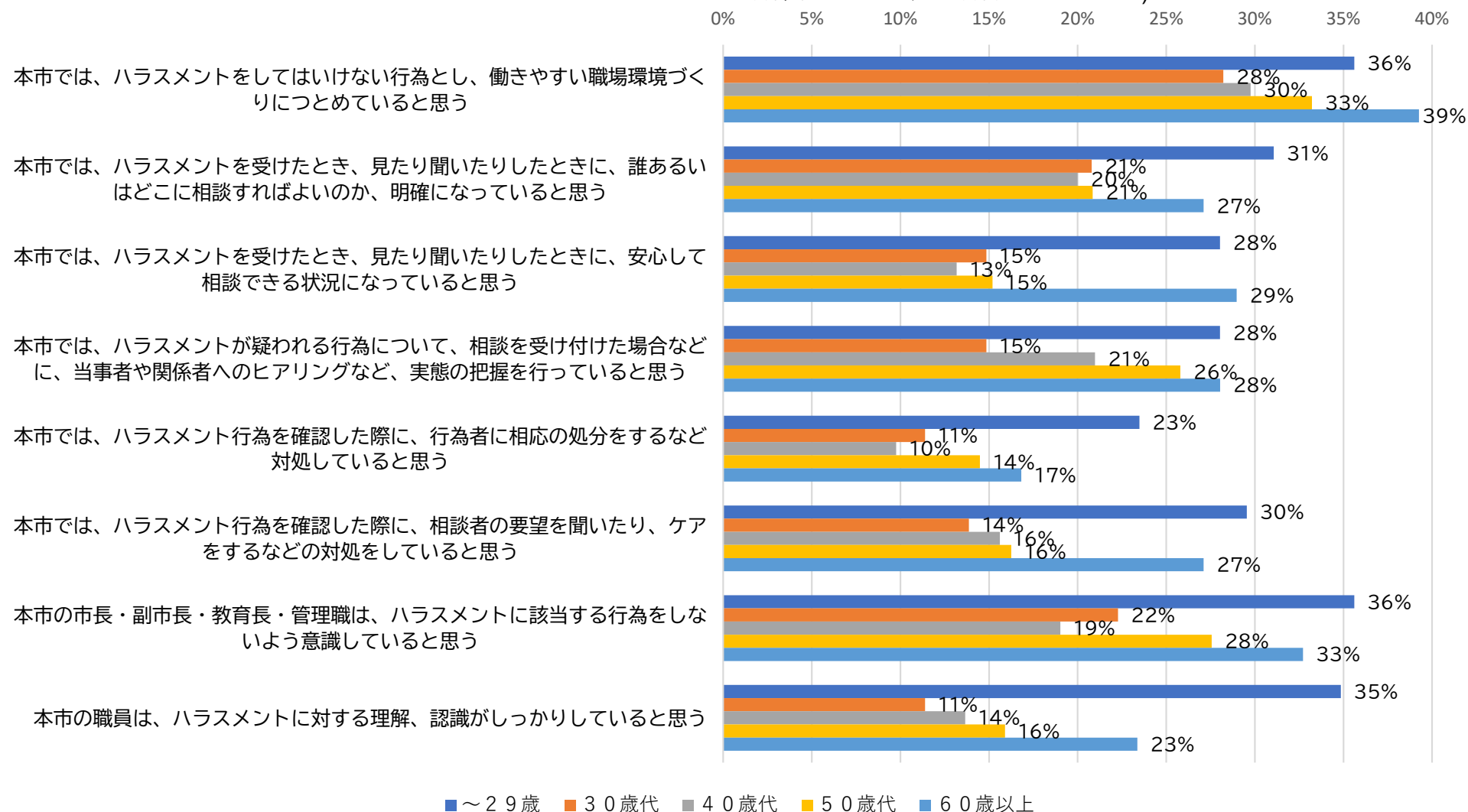
本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応について、以下のそれぞれの項目は、あなたの職場にどの程度当てはまりますか。 (n=929)



「そう思う」「そう思わない」と回答した人の割合を年齢層別に見ると、以下のとおり。
「若年・高齢世代」と「中間世代」との間での認識の違いが伺える。

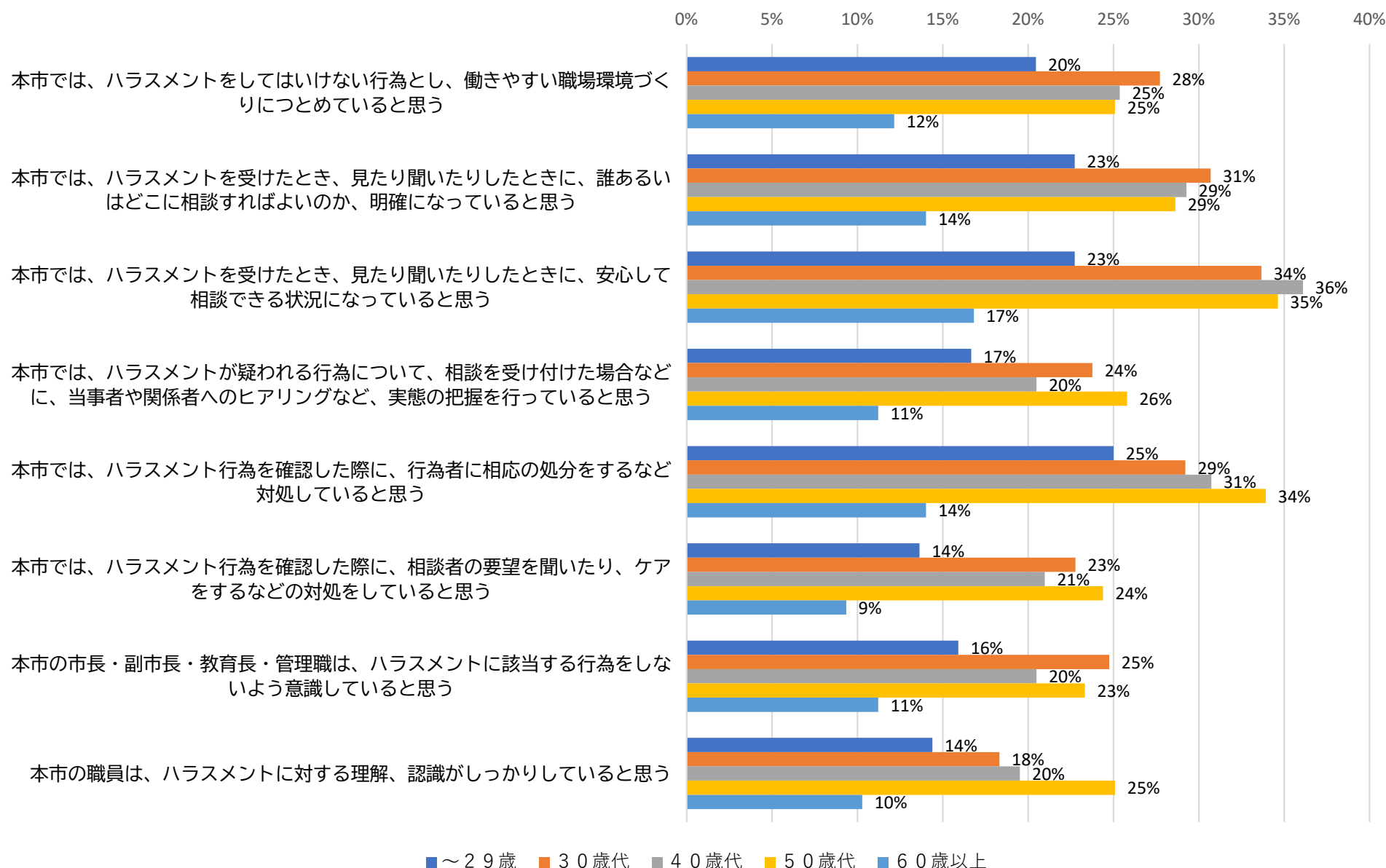
「そう思う」と回答した人の割合

(～29歳：n=132、30歳代：n=202、40歳代：n=205、
50歳代：n=283、60歳以上：n=107)



「そう思わない」と回答した人の割合

(～29歳：n=132、30歳代：n=202、40歳代：n=205、
50歳代：n=283、60歳以上：n=107)

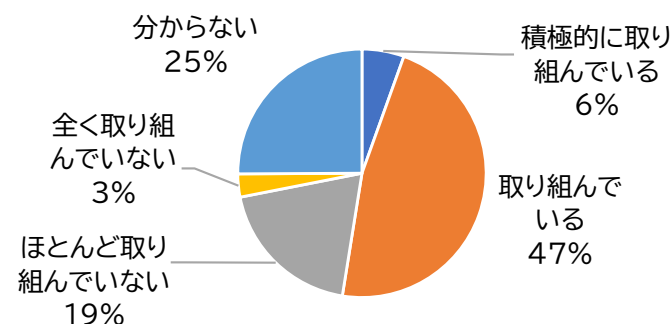


(2) 本市のハラスメントの予防・解決に向け具体的取組についての評価

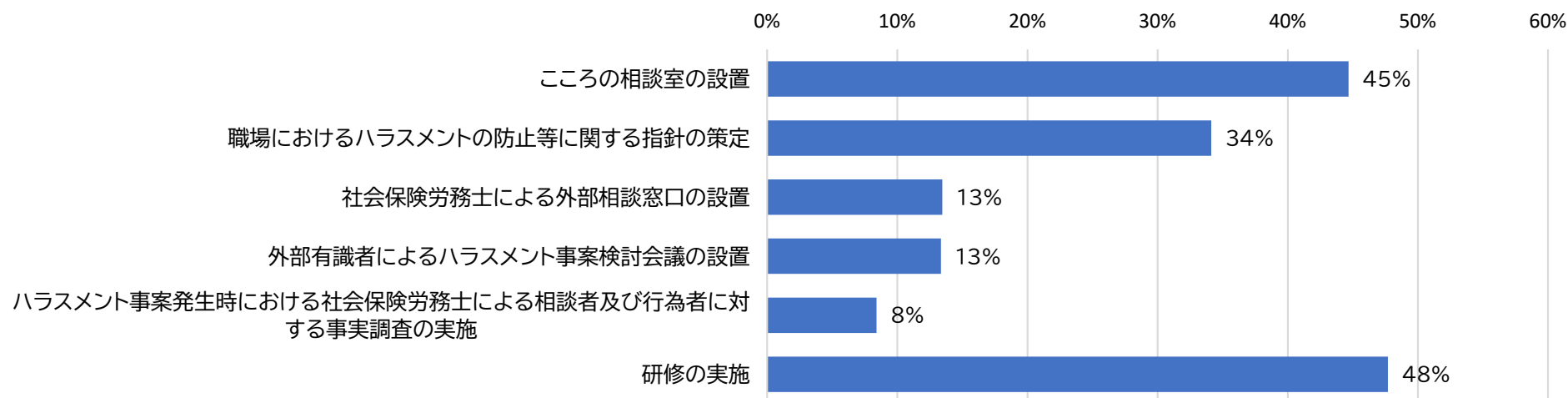
「ハラスメントの予防・解決に向けた取組を行っていると思うか」については、「積極的に取り組んでいる」「取り組んでいる」と回答した人が約半数。だが、「ほとんど（全く）取り組んでいない」も2割を超えており、まだまだ不十分な面があると考えられる。知っている取組は「研修の実施」「こころの相談室の設置」と回答した人が多く、「外部相談窓口の設置」「ハラスメント事案検討会議」といった、外部の有識者等を活用した取組の認知度は低い傾向。

本市が、ハラスメントについて、職員に説明したり、研修等を行うなどの予防・解決のための取組を行っていると思いますか。

(n=929)



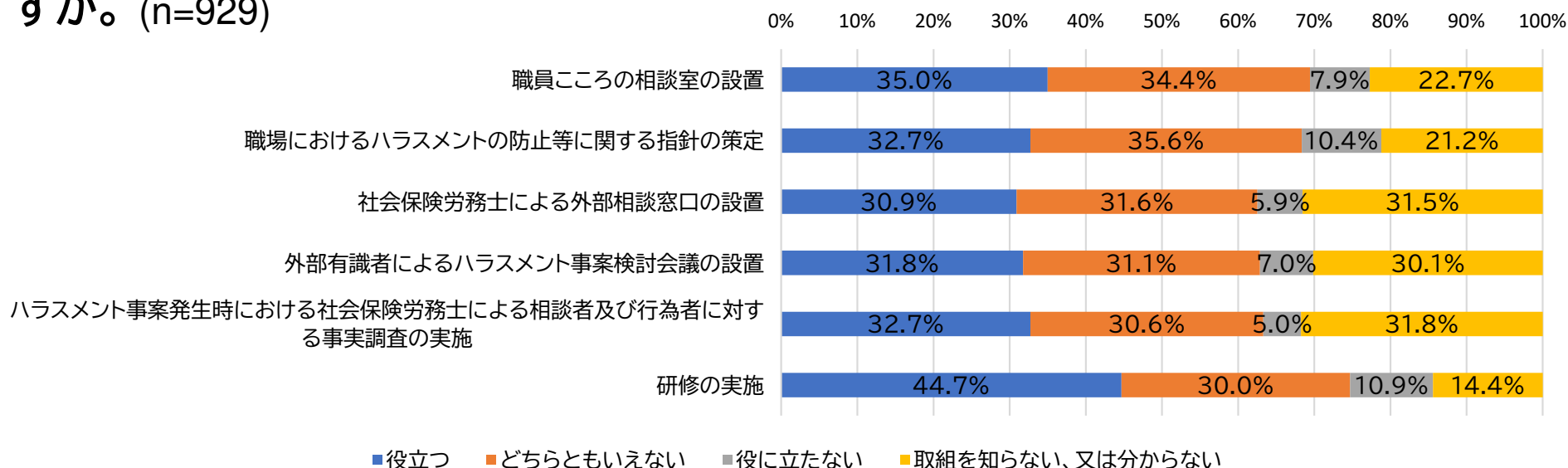
本市では、ハラスメントの予防・解決のための取組として、以下の取組を実施しています。あなたが知っているものをお答えください。(n=929)



「本市が実施しているハラスメントの予防・解決のための取組は役立つと思うか」については、いずれの取組においても3～4割の人が「役立つ」と回答。一方、「取組を知らない、又は分からない」も一定割合を占めており、さらなる取組の推進、周知が必要。

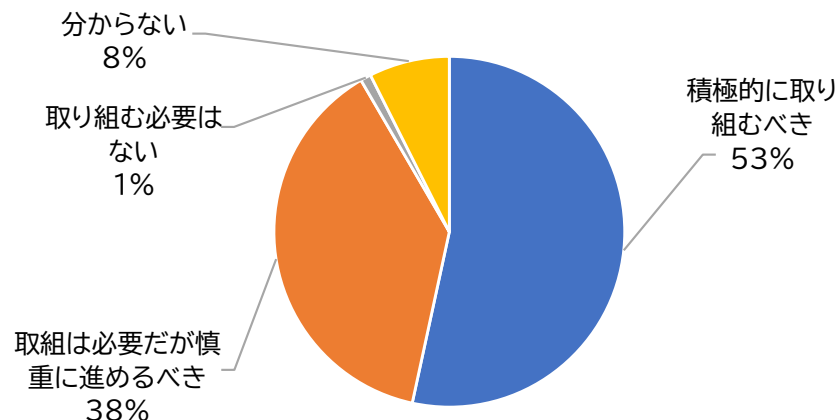
「ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思うか」については「積極的に取り組むべき」が過半数を占めるものの、「慎重に進めるべき」も約4割の人が回答。

本市が実施しているハラスメントの予防・解決のための取組は、役立つと思いますか。(n=929)



本市が、ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思いますか。

(n=929)



「ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思うか」について、回答者の属性別に見ると以下のとおり。

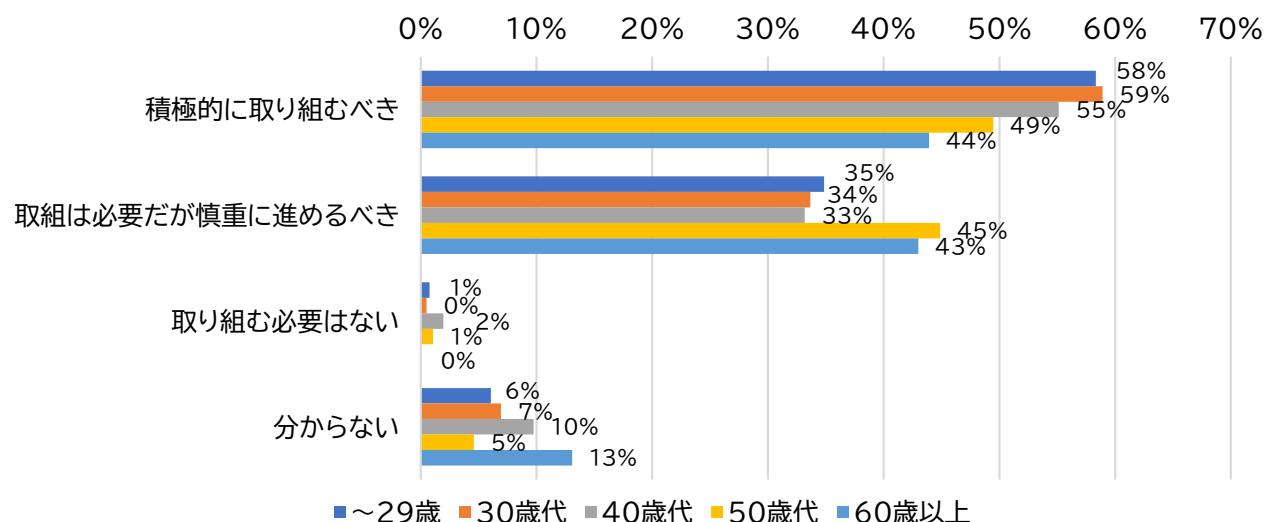
①年齢層別に見ると、「積極的に取り組むべき」は若い年齢層に多い傾向、「慎重に進めるべき」は「50歳代」「60歳以上」の回答者が多い。

②役職別に見ると、「管理職」は「積極的に取り組むべき」の割合が高く、「正規職員以外」は「慎重に進めるべき」の割合が他の役職に比して高い。

本市が、ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思いますか。

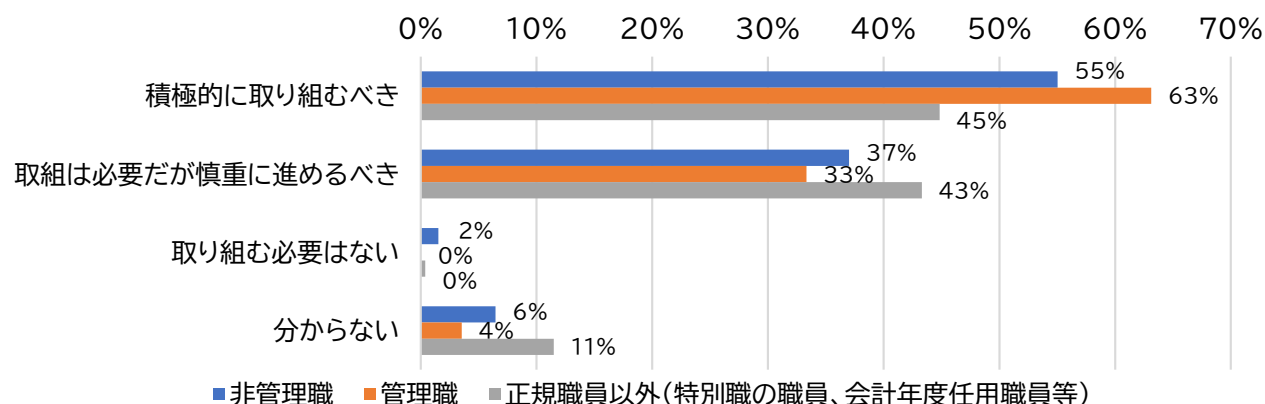
①年齢層別

(～29歳：n=132、30歳代：n=202、
40歳代：n=205、50歳代：n=283、
60歳以上：n=107)



②役職別

(非管理職：n=527、管理職：n=141、
正規職員以外：n=261)



取組の必要性について、選択肢ごとの理由はそれぞれ以下のとおり。

あなたが、本市がハラスメントの予防や解決のための取組を進めることについて、前問のように思う理由をお答えください。（自由記述）（n=274）

①「積極的に取り組むべき」理由

分類	記述内容
研修の必要性	制度等の主旨を正しく理解せずに個人的な自己満足、業務の不納得感解消のための巧妙な手口のパワハラもあり、理不尽な理屈で他人を攻撃しない等パワハラ予防の取組も必要、一方で正しい制度等の活用の仕方の理解や、正論をふりかざす事による他人や組織に与える影響などを理解する研修なども考えて行く必要がある。
	パワハラを受けた際、公平委員会などの仕組みはあるが、職員研修は十分に行われていないように感じるから。
	公平委員会など、パワハラへの対応方法を十分に周知徹底しておらず、インフォメーションで流す程度で対策した気になっているように感じる。
	担当者がしっかりと取組む意思を示そうとしておらず、研修の実施でやった気になっているだけで何も機能していない。
自覚・意識・理解	市長及び人事課職員に、ハラスメントが人権問題である意識が欠落しているから。
	ハラスメント加害者は、自分の行為はハラスメントではない、大した問題にならないという甘い認識のままハラスメントを繰り返し、被害者も仕方のないことと受け入れざるを得ない、というのがよくみる状況。
	ハラスメントがどのようなものかを分からずに行ってしまう場合があるから。
	他者を傷つけようとハラスメントをしている人は少なく、加害者は自覚なく被害者を生んでいると思う。被害者が相談しやすい体制や、研修を通して無意識下のハラスメントを少しでも少なくすることが誰しもが働き続けたい職場に繋がるから。
	管理職のハラスメントへの意識改革が必要。いまだに昔の考え方の人が多いように感じる。常にイライラしすぎと職員は感じるなど、市長の職員への態度も改める必要がある。
予防・解決・取り組み等	理事者及び人事担当者がハラスメント対応をしていますという証拠づくりのためのアピールだけするのではなく本当に対応すべきだから。

分類	記述内容
予防・解決・取り組み等	ヒアリングされたが、全くアクションがなく意味もなく形だけのもので、人事が保身のために証拠として行っている としか思えず、被害者に寄り添う親身さは微塵も感じず、訴え損、嫌なら辞めろと駒使いされているようにしか感じ ない。 ハラスメントを無くすことは当然必須だと考えるが、理解が十分でない人がハラスメント(それに近いこと)をするこ とを防ぐことは難しい。そのため、被害を受けないための予防策、受けたあとの対策・解決策についての取り組みが 大切だと考える。 アンケートのみならず、専門の対策チーム等、監視的立場の方がいれば良いのでは無いかと感じる。 ただ、やってるだけの実績作りとしか思えない。特に管理職に関しては、新しいものを受け入れ難い思考になってい る。30代の管理職を増やすなど時代の変化に対応できる職員が上司になるべき。 特に経験年数の多い職員は全員ハラスメントについての心構えをもって日々過ごせるよう、ハラスメントを予防す る取り組みを続けて欲しい。 ハラスメントが報告されても、もみ消している。市は問題に対処しているふりをしているだけ。起こっても対処して ますという姿勢を見せているだけで真剣に対処しているとは全く思えない。 他市等と比較して遅れていると感じる。 取組はし始めていると思うが、成果はまだほとんど出ていないと思う。
メンタルダウン者、 休職者、退職者がいる	実際に心療内科に通っていたり、休職したりしている職員がいるから。 ハラスメントによる休職者および離職者が増えているように思う。 被害を受けて相談しても、対応してもらえないことや環境が変わらないということであればモチベーションの低下 や諦めにつながり、休職や退職につながると思う。 パワハラやの申立てに対する対応に不満を持った職員が次々と退職しているのに何の対応もしていないように思う。 人によって対応を変えていては転職が自由にできる若手の離職を止めることは不可能だと思う。 教職員においてはただでさえ人員不足が叫ばれる中、ハラスメントによる休職者や異動希望者が出ると困る。 ハラスメントが行われているという噂が広まりその職場への異動希望者が少なくなることも懸念される。 自身がハラスメント被害にあい、飲酒や体調不良等で苦労している。 職員を守ることに積極的ではない。 「ハラスメント加害者」として有名な人が何人もいて、そのほとんどが何の処分も受けず、被害者が耐えるか退職し ている実態がある。

分類	記述内容
処分が必要	指針の策定などで多少ましになったが、令和2年以前にハラスメントをしていた人物に対しても調査や処分を検討すべきではないか。
	行為者によって処分を決めていると感じており、何をもってハラスメントとするのかが明確ではない。
	信賞必罰の姿勢で臨まなければ適切な人事管理は不可能ではないか。
	明確な指針に基づかず人事担当者の感覚で処理されているように見えてしまっている、組織を正常化するためにも明確な基準による人事管理をお願いしたい。
	業務上の指導とその域を超えたハラスメントの判断は個別に判断が必要であると思うが、抑止力が無ければ、職務上の立場という力関係から容易にハラスメントが行われてしまう。
	ハラスメントには処罰が下ることをきちんと実例を持って示さなければならない。
	どんな制度や研修を行っても処分などの判断の決定権をもつのは理事者であるが、理事者の判断が遅いことが取組を推進するための弊害となっていると感じている。
	組織上、最終決定を行うのは理事者であると思うが、ハラスメント被害への対応を迅速にし、処分を下すまでの期間を条例などで定めることは必要と感じている。
ハラスメントをする人(受ける人)がいる	部下に時間内に処理仕切れない業務を丸投げし深夜まで長時間残業、本人は先に帰宅して、責任は部下に押し付け更にパワハラする人もいた。
	消防は特にハラスメントが蔓延する可能性が高いため。
	主に管理職を対象にハラスメントの研修を行っているが、受講した管理職が悪びれもなくパワハラを継続しており、全く効果は感じられない。
	頻繁にはではないがそういった行為があるという話を聞く機会があるから。
	隠れているハラスメント、相談するまでには至らない小さなハラスメントは多数存在するが、それは個人の資質の問題によるところが大きい。
	以前からハラスメントを起こし、問題に上がっている職員の職務態度が改善されていない為。
	自分の身を守ることで精一杯。
	意味不明で不思議な噂が飛び交うため。

分類	記述内容
働きやすい環境づくりの必要性	働きやすい環境づくりのため(同内容多数)。
	自分がハラスメントを受け、辛い時期があったが、どこに誰に相談していいのかわからなかったので、どんな立場の職員も相談しやすい状況を作り、それを職員全員に知らせてほしいと思ったから。
	庁内環境については目が良く行くかもしれないが、設置している教育施設や各校園については、目が行き届きにくいと感じる。
	市内の園において、旧態依然な感覚のままハラスメントが放置されていると感じた。
	職員の世間からズレた感覚が原因と思われるようなパワハラが蔓延している。
取り組むことは当たり前	生駒市役所という組織文化や職場への魅力の低下につながっていると感じるので是正すべき。
	ハラスメントは絶対してはいけないから(同内容多数)。
	組織においてハラスメントは永遠のテーマであると思われるから。
その他	生駒市はやっているように見せているだけだが、やらないよりましと考える。
	子どもの多様性を認める教育のために、職員の多様性を認めた上で、教員も個性を活かした働き方が叶うようになって欲しいから。
	ハラスメントに気づいても気づかないふりをしている管理職が多いので、他機関からチェック指導があると有り難い。
	未だ隠蔽の風潮が否めない。 ハラスメントを起こす人物が組織に残り、優秀な人材がハラスメント被害や悔しい思いをして転職する。結果、中間管理職の悩みが増加し、仕事の多くはコンサル委託され、無責任な職場になって行き、行政サービスの質が低下する事になっていくと思うから。

②「取り組みは必要だが慎重に進めるべき」理由

分類	記述内容
取り組みは必要だが一方的になってはいけない	取り組みは大事だと思うが、認識の違いや、同じ事があっても、関係性によって、受け取り方も違う。難しい事なので、慎重に進めるべきだと思う。
	ハラスメントは許しがたい行為であるが、適切な指導がパワハラとして認定されてしまうと組織が成長していかないように感じるため慎重に進めるべき。
	ハラスメントを恐れるあまり、部下への注意ができなくなると職場の統制がとれなくなる危険性をはらんでいると思う。
	基本的には受けた側がハラスメントだと感じればそうなのだと思うが、実際にどうだったのかについては一方的ではなく双方の言い分を聞く必要があると考え、そのことで受けた側が不利益を被らないように気を付けて進めてほしい。
	昭和世代なので、最近神経質になりすぎかと感じる。
	最近では些細なことでもハラスメントと言われる時代であるため、ハラスメントを予防する取り組みをするのはいいが、こういった取り組みをしていること自体ハラスメントだと思う人もいるかもしれない。
	ハラスメントに過敏になる人もいる。
	働き方改革と言われ、職務の効率化を叫ばれているが、実際の業務が減っているわけではなく、職場環境の見直しをせずハラスメントばかりに目を向けるのは違うような気がする。
	様々なハラスメントが多すぎて注意や何も言えなくなる環境も良くないと思われ、同じ対応でも受け取る人によって思うことも様々あるし、解決はハラスメントハラスメントにならないよう慎重に、予防はすべての人に積極的にするのが良いと思う。
基準やルールの設定が難しい	なんでもハラスメントと簡単に決めつけて取り組むのはどうかと思う。
	ハラスメントの認定に関する基準設定が困難である点と、当事者が守られるよう十分な配慮が必要である点を留意する必要があるため。
	先に被害を訴えた人の意見が尊重されがちだが、その人が加害者としている人の事を貶めようとしている可能性もあるので、双方の意見を冷静に聞きジャッジできる第三者がいないと不当な扱いを受ける人が出るため。
	ハラスメントの基準も難しく、人間関係を良好にできる環境づくりを優先的に進めていくことが必要であると感じるため。
	ハラスメントは受け取る人間によって決められるので、必要以上に人間関係に萎縮してしまっているところがあるように思う。
	ハラスメントの予防は積極的に取り組むべきだが、受けたとされる側の心の傷や、また、受けたという主張が本当にパワハラに価するもののかなど、細かく丁寧な実態調査や把握が必要であると思われるから。

分類	記述内容
処分が必要	誰に聞いても周知の事実といった案件については処分すべきではないかと思う。
	ハラスメントをした人間が管理職や係長級など部下を持つ場合、重い処分(降格や減給など)をする方がより効果的。
	ハラスメントをした人、された人の言い分をしっかりと聞いて、対応を決める事が大事だが、パワハラする人は注意しても環境が変わると必ず繰り返すと思うので、何か厳しいペナルティーが必要だと思う。
プライバシー等の保護	取り組みは、絶対に必要であり、プライバシーの問題も含んでいるから慎重に進めるべき。
	ハラスメントを受けた人だけではなく、ハラスメントをした人の人権も守らなければいけないと思うので、慎重に進めた方が良いと思う。
	何処の誰に相談するのが適切なのか、またプライバシーは守られるのかがはっきりわからないようでは、相談もしにくいし、ハラスメントは無くならないと思う。形だけでは何の意味もない。
	被害者がより傷つく可能性があるから。
その他	ハラスメントだと申告したことで、被害者が何らかの不利益を被っては意味がないから。
	取り組みをする際に、ハラスメントをしている可能性がある人が進めることになることは避けないといけないと思う。
	支援者や相談された人が、本人の気持ちより先走ることのないように進めた方がよいと思うから。
	研修を行ったからや、管理職からハラスメントについての話をしたなどという体裁ではなく、職場の雰囲気を感じて必要がある。
	人間と人間の関係づくりなので、お互いが歩み寄り改善しようとする雰囲気づくりを管理職も含め全員で創っていく経験が必要だと思う。
	中立的立場の相談先が周知されていればいいと思う。
	名目上取り組みはしてますと公言できるように研修など実施しているが、したからといって何も変わらないのを見てきた。
	昭和世代が居なくなれば、実現可能と思う。
	人としての本質的なことが絡むことなので、例えば性格の改善まで考えての取り組みであれば効果があると思う。
	本市のみならず公務員がこころの悩みを抱え、休職する人数の多さに驚いており、その要因にはハラスメントに係わる問題が含まれると思う。
	こころの相談だけでなくさまざまな方面からの取り組み及び、それらの連携が必要であると思う。

分類	記述内容
その他	ハラスメントを行う側が行わないようにするのであれば良いが、ハラスメントと言われないように表立っては行わないようにして陰で陰湿なハラスメントを継続するようであれば意味がない。 周囲の対応によっては被害者が洗脳されたり追い詰められる可能性がある。

③「取り組む必要はない」理由

記述内容
管理職が無意識にハラスメントしてるので取り組んでも無意味だと思う。
何がハラスメントなのか誰が理解しているか、外部へのポーズとしては、やってます感を出すために研修等が行われているが、なんの解決にもならない。仕事の時間が無駄にとられる。
本気でやる気がないのにやったという実績(虚構)づくりのためにしているようなもの。
ハラスメントの予防や解決は絶対に必要だが、何でもかんでもハラスメントと認定され、加害者が100%悪く、被害者が100%正しいことになることが当たり前とならないように慎重に進めるべきだと思う。
仕事を選び好みしたり、やりたくないと言い張る部下を諭すだけで、部下からパワハラを受けたと言われるため、コミュニケーションすら難しくなると、さらに話し掛けてもらえない。
パワハラを受けたと追い討ちされ、結果的に加害者が100%悪いとなると、本当にお手上げになってしまう。
何を言ってもハラスメント！と言われ、注意もしにくくなるばかりで、本当の事を言って非難される様になるばかりで解決に繋がらない。
本人の捉え方は千差万別で一概にハラスメントを定義するのは危険な側面を持つと考えるから。

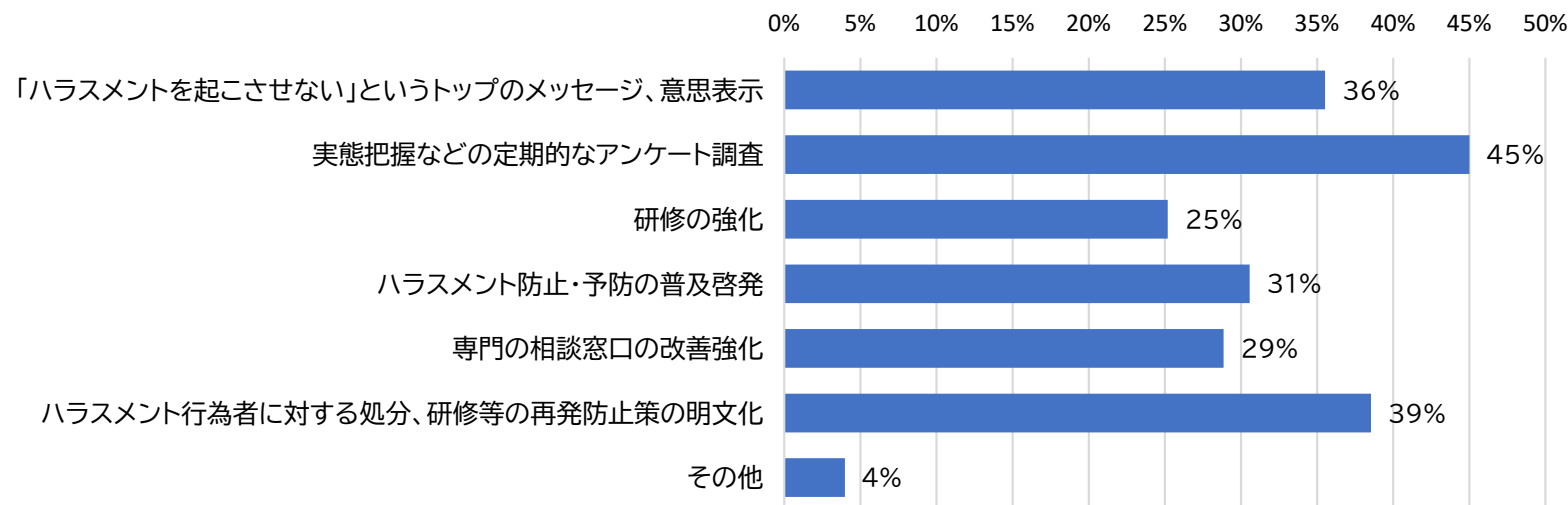
④「分からない」理由

記述内容
無くならないと思うから。
現在取り組んでいるものでは全くもって効果が出ていない。
人事課に相談をしても流されるだけで、結論が出るのも遅い。
管理職より管理職以下の意見を優先する本市の体制のままならば、研修しようが相談室をおこうが部下の意見の方が正しいという結果になるのでいろんなことをする意味がない。
特定の人としかコミュニケーションを取れず、ゼネラリストの人材が減っている。採用にも大きな問題があると思う。
職場でハラスメントが発生していないと思われるため。

(3) 本市が実施した方がよい、又は力を入れた方がよいと思う取組について

本市が実施した方がよい、又は力を入れた方がよいと思う取組については、「実態把握などの定期的なアンケート調査」が最多で、「ハラスメント行為者に対する処分、研修等の再発防止策の明文化」「ハラスメントを起こさせない」というトップのメッセージ、意思表示が続く。

ハラスメント予防や解決のための取組として、本市が実施した方がよい、又は力を入れた方がよいと思うものがありますか。あなたがよいと思うものを答えてください。（複数回答）(n=929)



「その他」の主な内容(1/2)

◎トップの自覚

- ・「ハラスメントをしない」というトップ自身のメッセージ
- ・まずは、理事者の意識改革が必要と考える。
- ・トップがハラスメントをしているのではないかとされているので、庁内のハラスメントも仕方ないという空気。

「その他」の主な内容(2/2)

◎制度・体制

- ・きちんと双方の意見を聞いて判断する人事課の体制が必要。
- ・相談から審議、処分の決定まで、全て外部で完結する体制の構築
- ・相談者の個人情報管理の徹底
- ・そもそも相談者を助けるという組織としての雰囲気、相談したら助けてもらえるという体制を形成すること。
- ・被害が軽いうちから異動により当事者間が距離をとれる人事制度。相手や周りに知られずに(大事にせずに)距離をとることができる制度があれば相談しやすいと思う。
- ・本音が語れない職場では、改善は出来ない。トップであってもハラスメント行為で失職させらるぐらいの、本音を語っても受け入れられる風潮作り、勇気ある内部通報者を評価できる制度、事実をもみ消しされない透明性の確保。
- ・人事課を通さない通報・捜査の仕組み(人事課、理事者への不信感が強い)

◎取り組み

- ・自分自身をわかってない人がいる。自分を見つめ直せる人は研修で事足りると思うが、結局、自身の事でないと思い込める人がいて、その方には別のアプローチを考える必要があると思う。
- ・上司、同僚、部下の名を呼ぶ際、〇〇さんと呼ぶ。部下であれ一人の人格者。
- ・受けた人のきめ細やかなフォロー
- ・職員互助会を活用した、職員間の交流やコミュニケーションの促進
- ・職場に余裕がないとハラスメントがおこりやすくなるのではないかな？人員不足はもちろんだが、職員一人一人を大切にする姿勢が必要。
- ・ハラスメント行為者は自覚が無いと思うが、処分の前に自らが当事者である認識を持たせる仕組みを考えてほしい。
- ・理事者協議の場でのボイスレコーダーでの録音義務化(指示事項の明確化にもつながる)。
- ・公開、事例の紹介
- ・ハラスメント申し立て～事実確認～審査結果通知等までの人事部局の対応改善

◎人員・業務量

- ・どこの部署も人員ギリギリで、微妙な空気になっているのが問題。人員増を望む。
- ・他人事としてしか取り組んでない。自分事と捉えきちんと指導できる職員が必要であり、そんな人材の配置。
- ・人員削減と職務手続きなどの煩雑化が、職員を精神的に追い詰めていると思われるので、必要な職場には必要な人員の手当てをすることが必要。
- ・業務改善と業務量のバランス調整

◎処分・罰則

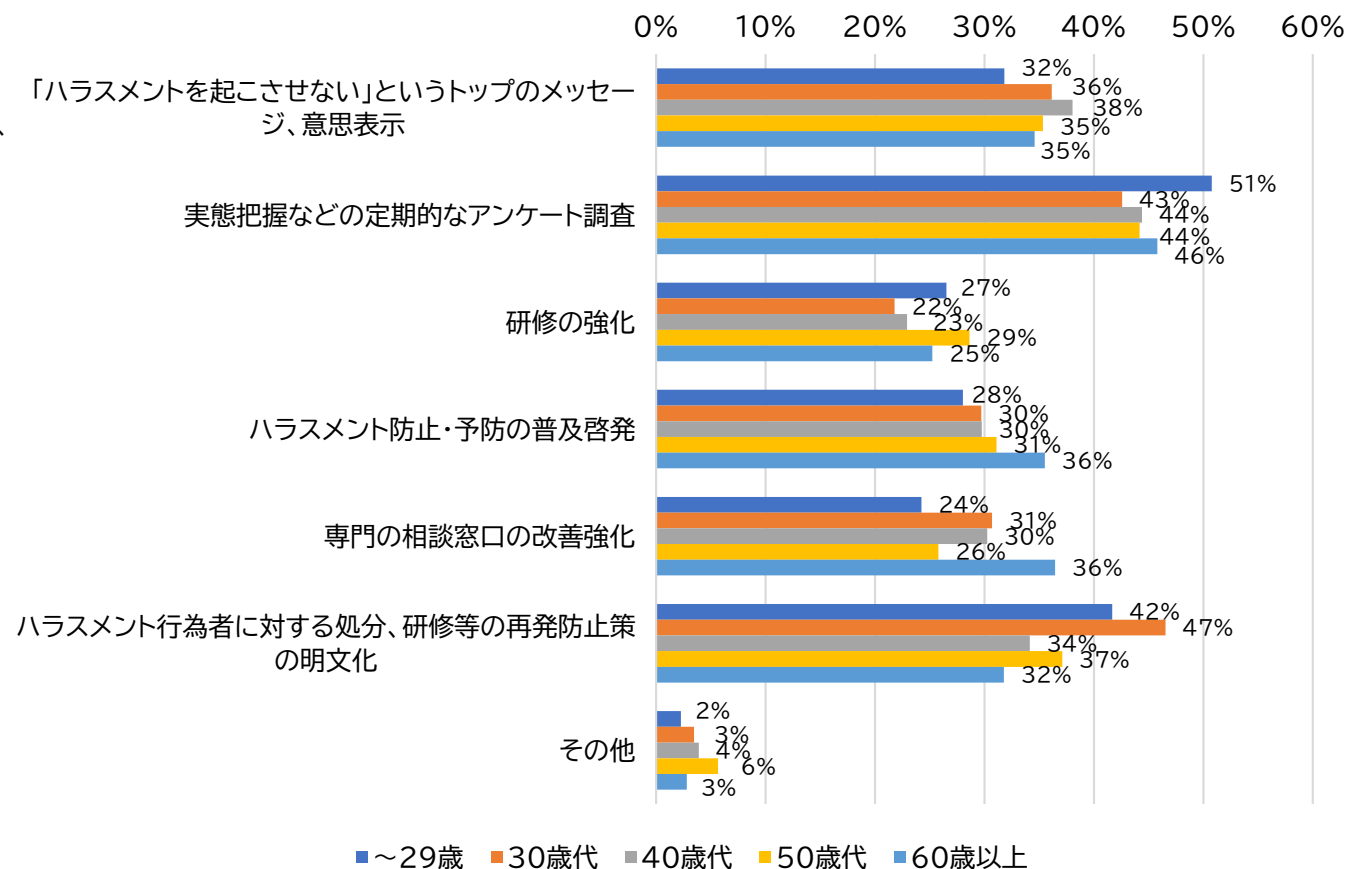
- ・ハラスメントを行なった人に対する個別研修
- ・ハラスメント行為者に対する処分時、処分対象者の実名、ハラスメント行為などを職員に対し周知する。
- ・行った人への厳重な処罰などの明確な対応

「本市が実施した方がよい、又は力を入れた方がよいと思う取組」について、回答者の属性別に見ると以下のとおり。

- ①年齢層別、役職別いずれも「実態把握などの定期的なアンケート調査」の割合が高い。
- ②年齢層別に見ると、「ハラスメント行為者に対する処分、研修等の再発防止策の明文化」は若い年齢層に多い傾向。
- ③役職別に見ると、「管理職」は「研修の強化」の割合が高く、「正規職員以外」は「実態把握などの定期的なアンケート調査」「ハラスメント防止・予防の普及啓発」「専門の相談窓口の改善強化」の割合が高くなっている。

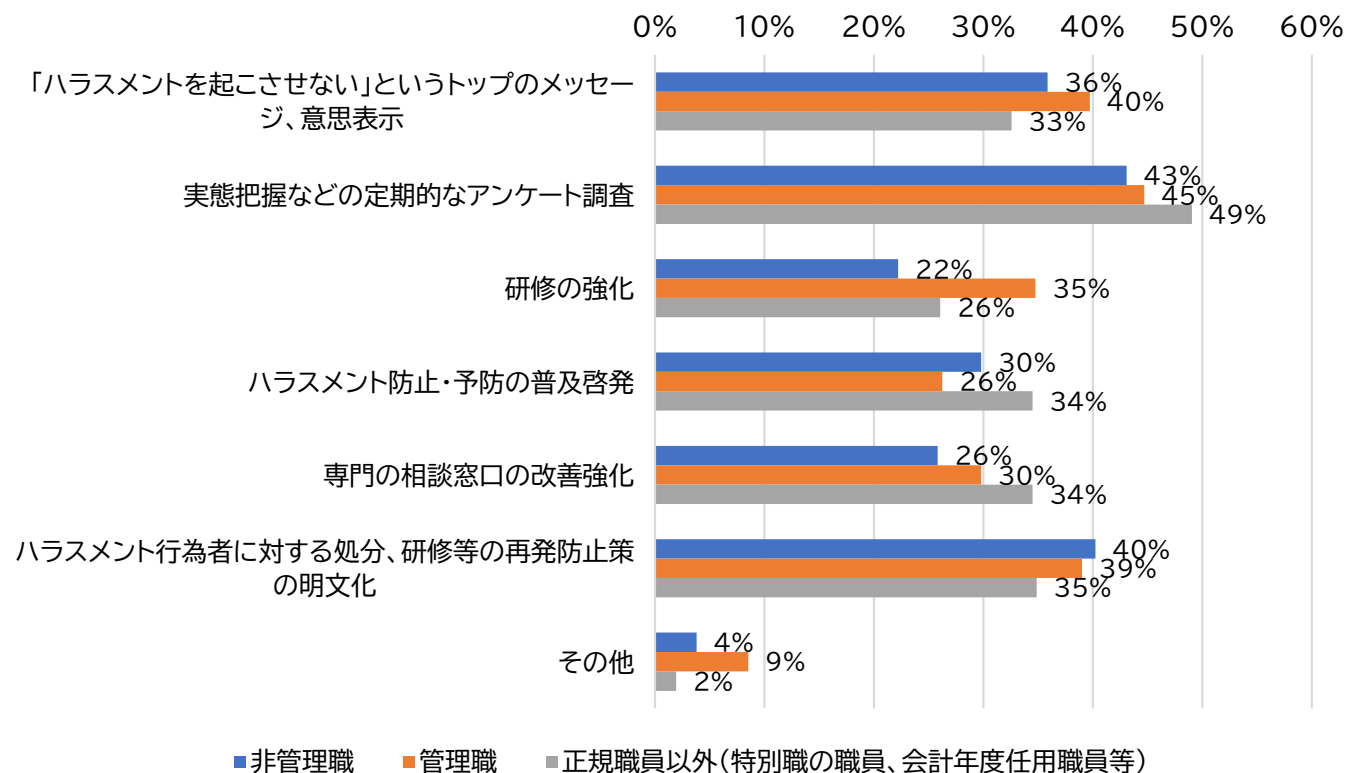
①年齢層別

(～29歳：n=132、30歳代：n=202、
40歳代：n=205、50歳代：n=283、
60歳以上：n=107)



②役職別

(非管理職：n=527、管理職：n=141、
正規職員以外：n=261)



ハラスメント予防や解決のための取組について、選択肢ごとの提案内容はそれぞれ以下のとおり。

ハラスメント予防や解決のための取組として選択肢ごとの具体的な提案があれば記述してください。（自由記述）

①「ハラスメントを起こさせない」というトップのメッセージ、意思表示（n=29）

分類	記述内容
トップからの発信	トップからハラスメントについての具体的な話が必要だと思う。また、トップ自身が気をつけていることを発信することも大切。（同内容多数）
	市長がハラスメント研修の冒頭で話す、市長の動画メッセージを載せる。
	メッセージ等の発信以前の問題として、組織のトップとして求められる能力を身につけること。
トップ等の意識改革	理事者及び人事担当者がハラスメント対応をしていますという証拠づくりのためのアピールだけするのではなく本当に対応する。
	「隗よりはじめよ」のとおり。
	管理職自体が目の前でハラスメントが起こっても止められない。管理職に対する信頼が一気に無くなった。管理職の意識改善が必要。
	自身がハラスメント行為したとしても気づき改められる制度を作りました、と宣誓してもらう。
その他	市長自身がハラスメントをしないことはもちろん、トップメッセージは必要と考える。
	自覚させる機会もないので、具体例を挙げて、ハラスメントを行っている人に自覚させて欲しい。
	職員が安心して仕事ができるだけでなく、本市の良いPRにもなる。
	トップの前では普段ハラスメントの人も、ハラスメントはしないので現場をしっかりとみまもってほしい。

②実態把握などのアンケート調査 (n=52)

分類	記述内容
定期的なアンケート	定期的にアンケートを行うことにより、実態を把握すること(同内容多数) 主な意見 ・実施頻度(月1回、数カ月1回、年2回、毎年、2年ごとの意見あり) ・自己申告と同時に実施すべき。 ・無記名、自由記述形式でのアンケート ・特別職・管理職がハラスメントの加害者である場合で複数名から記入されている時は、原則公開とする。 ・匿名性と自宅からでも利用できるロゴフォームの活用 ・職員室では他の職員がいてなかなか言い出しにくいので、アンケート等で困り事がないか、定期的に聞き取りをして、それを元にして園長との面談を実施する。 ・些細なことも受け取り手によってハラスメントになる。匿名で受けたハラスメントを呟けるchatbotなど ・ハラスメントに該当する可能性がある回答をしたものには、アンケートの最後に、回答内容がハラスメントに該当するおそれがあるため、人事課や外部相談窓口相談するよう促していただきたい。
聞き取り・相談体制など	周りの職員や会計年度任用職員にも聞き取り調査が必要である。 監査員が定期的に巡回すること、役職が関与しない監査機関の立ち上げなど。 機動的に対応できる相談所を作るべき。いちいち間を通してたら手間と時間が解決までにかかりすぎる。
否定的な意見	各取組について形式的なものになっていないか疑問が残る。取り組みを行っても効果測定をして、評価、改善などをしていなければ不誠実だと感じる。 何でもかんでもハラスメントに位置付ける勘違いする方もいるので、仕事に差し障りが起きる。また、管理職として指導してもらいたいことが起こっても、管理職がハラスメントを怯えて指導できず業務に差し障る。 アンケートの結果を誰が見て把握するのかが問題になると思う。場合によっては答えられなくなる。 内部で揉み消される等、相談や訴えることができる職場環境ではないため、実態を把握できてない。 改善する意志がないのに書いても無駄。

③研修の強化 (n=32)

分類	記述内容
内容等	昨年度の研修はすごく参考になった。
	根底にあるのは人権、相手を尊重する、ということの当たり前の大切さを伝えてほしい。
	研修は行為者にいかに自分の行為がハラスメントと理解させるかが肝心。また、周囲の職員が行為者に事実を話せる環境が大切。これらをいかに研修するかが課題。
	普段あまり関わる事が無い職員同志で、研修をするとまた違った考え方に触れることができると思う。
	他人事研修になっているので、そのような研修を何度やっても意味がない。もっと実態に沿った研修をした方がよいと思う。
	上司モニタリング制度との連携。
	今後環境により日々更新されていくものだと思うので実際の事例を含めた研修が必要と思う。
対象	特別職にも研修を受けていただきたい。
	管理職だけでなく、一般職員向けの研修も開催していただきたい(職場環境づくり、自分がしないためにはどうすればよいか、受けたときどうすればよいか)。
	係長級以上での定期的な開催(毎年、研修を継続すること)

④ハラスメント防止・予防の普及啓発 (n=24)

記述内容
労働基準監督署への通報制度、査察。
ハラスメントの種類ごとの啓発を月替わりや週替わりでデスクネッツに流す。
各職員の目標達成度評価の必須項目に位置づける。
ハラスメントをしている側には、ひどい場合は評価にも関わるくらいの制裁も欲しい。
ハラスメントの具体例(休日の業務連絡、感情的な叱責など)を示す。
パワハラ3要件を全職員に周知、本市以外の事例を共有。
ハラスメントテストを実施し、自覚させる。

⑤専門の相談窓口の改善強化 (n=28)

記述内容
外部の有識者が加わることで客観的な視点が手に入るので非常に良いと思う。
相談窓口を明確にして全体に周知する。
話を聞いてくれる機関が欲しい。他にも同じような目に遭っている人がいるらしいので、対策のための情報共有会などが欲しい。
相談したところで情報が筒抜けになっているので、プライバシーの保護がなされていない。
社労士の本市組織の庁内ルールや行政事務についての理解向上
関係者の精神的苦痛を伴わないよう徹底して人事部局においてハラスメント対応を改善すべき。
人事課(ハラスメント加害者と接点のある職員)を通さず相談から処分まで一貫した外部のみの機関による対応は必要。

⑥行為者に対する処分、研修等の再発防止策の明文化 (n=67)

記述内容
懲戒処分や(ハラスメントを行った)職員名の公表の明文化(同内容多数)。
再発防止もそうだが、まずは匿名化した上で事例の公開はした方がいい。全ての職員が問題意識を持つと共に、自分ごととして考える必要がある。
ハラスメント行為者に自覚していただきたい。
ハラスメント行為者の再教育の研修が必要だと思う。
申し立てからの標準処理期間を明記すべき。
相談体制から処分の決定の期間など迅速な対応ができるように明文化すべき。
事実確認と再発防止策が大切。あらぬ濡れ衣を着せらることなく、ハラスメント=いじめで心を病む職員が苦しむことのないよう、泣き寝入りすることのないよう、職場づくりをしなければならない。助けてあう意識の向上が根付いてほしい。
被害者の負担が過度になることなく処分に至る方法はないか再考してほしい。

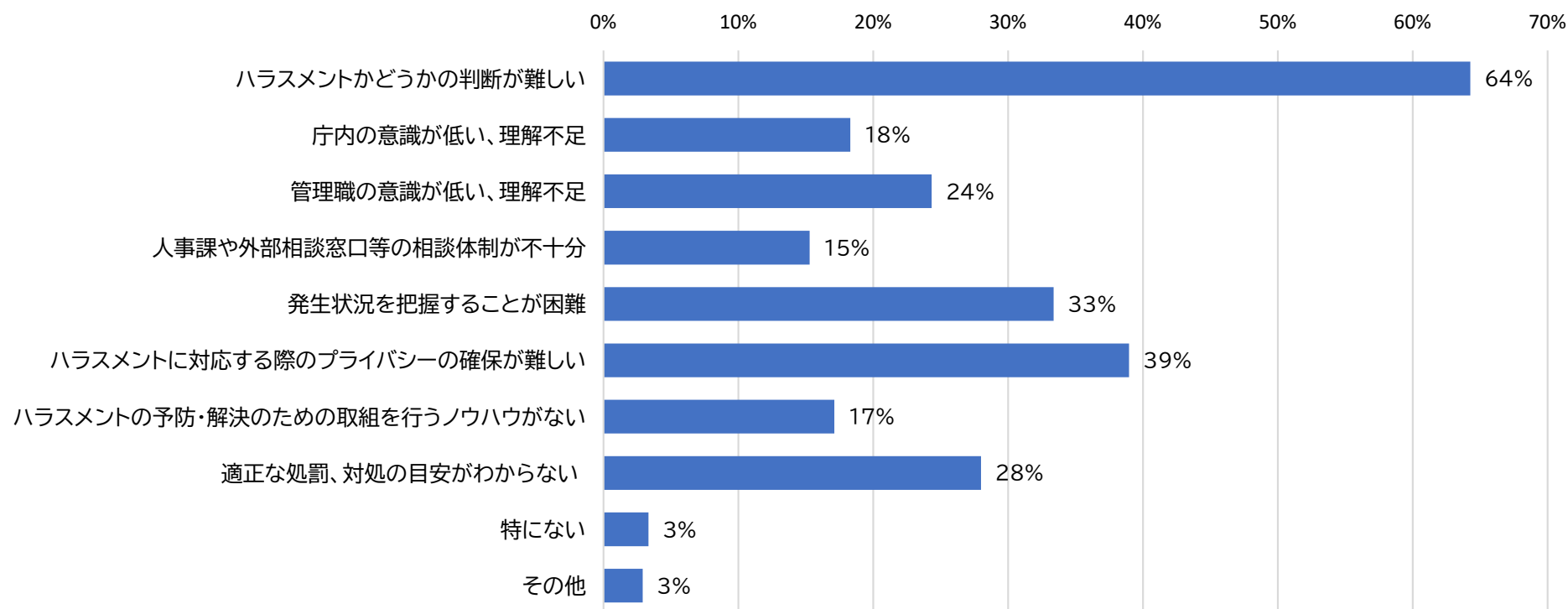
⑦その他 (n=14)

記述内容
意見を聞くだけでは解決にならない。より早く行動を起こさないと何も改善しない。
他市のハラスメント対応も研究しているように思えない。 虚偽や捏造による申立の場合を想定していないことも対策として講じるべき。
今の職場環境では声をあげにくいので、時間外が多い職場や休みがちな職員がいる等、予知できる可能性を見極めて対応してもらいたい。
各職場に必要な人員の手当てをする。
具体的な事例を公開してその件に関する目撃情報などをつのる。

(4) ハラスメントの予防・解決のための取組を進める上での課題について

ハラスメントの予防・解決のための取組を進める上での課題については、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」が最多で、「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」「発生状況を把握することが困難」が続く。

ハラスメントの予防・解決のための取組を進める上での課題はどのようなことが考えられますか。(複数回答) (n=929)



「その他」の主な内容

◎理事者

- ・自らがハラスメントをしているのではないかとされていることを認識し、改めてほしい。
- ・外部人材によるトップ自身の自覚と行動変容を促すための定期的な指導・助言

◎意識改革

- ・管理職は特にコミュニケーションをとることが大前提
- ・予防や解決を図っていないのはまずは組織。トップと人事課の職員の抜本的な意識改革から取り組む必要がある。
- ・一般社会からかけ離れた学校現場のハラスメントに対する意識レベルの現状に対する意識付け
- ・特に男性職員の意識改革
- ・管理職に限らず、一部の職員の意識が非常に低い。一部とはいえ、そうした職員の組織に与える影響は極めて大きい。

◎被害者保護

- ・ハラスメントを訴えた場合、被害者が保護されるかどうか信頼性が確保できない。
- ・ハラスメントを目撃したとして、以降のことも考えるとなかなか言いづらい等もある。
- ・ハラスメントを受けた当事者から、相談窓口などに言い出しにくい。

◎その他

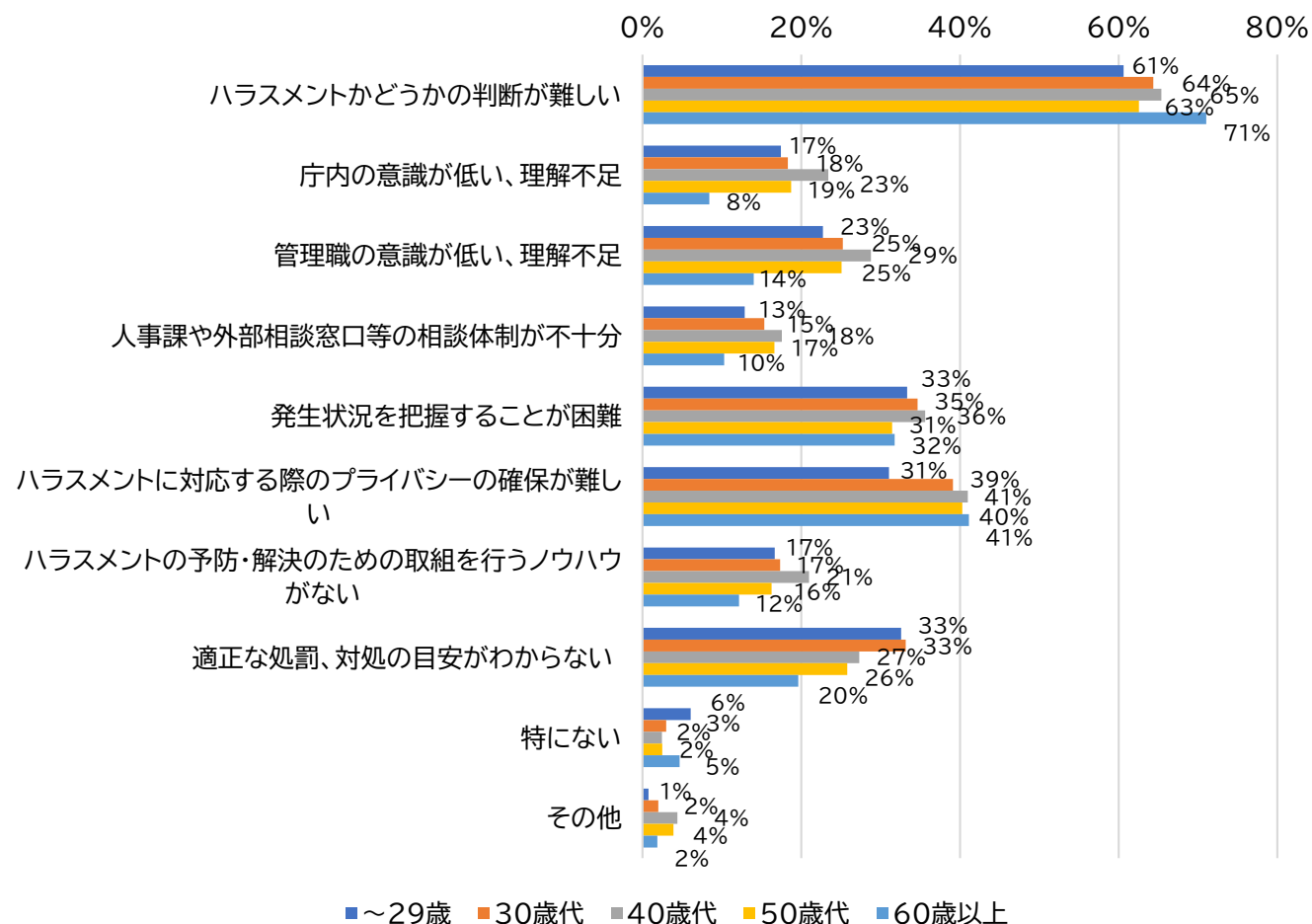
- ・解決にむけて声をあげても、あからさまによそよそしい態度をとられてこちらが傷つくことになること。
- ・職員全員が空気を読み合ったり、事なかれ主義になっている空気感が痛々しく感じる。
- ・ハラスメントを平気でする世代が退職していくと、ハラスメントする人はいなくなると思う。
- ・そもそも人不足による業務の押し付け合いが発端である場合が多い。
- ・プライバシーに過剰な配慮をしているため、いつどんな行為をしたのか曖昧にしたままヒアリングが進められることとなり、ヒアリングされる側からすると過度なストレスがかかり精神的苦痛に繋がる。申立者に対しては、情報開示でなくとも審議内容を情報提供して説明すべき。

「ハラスメントの予防・解決のための取組を進める上での課題」について、回答者の属性別に見ると以下のとおり。

- ①「ハラスメントかどうかの判断が難しい」は共通して高い。
- ②年齢層別に見ると、「適正な処罰、対処の目安がわからない」は若い年齢層に多い傾向。
- ③役職別に見ると、「管理職」は「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」の割合が高く、「非管理職」は「管理職の意識が低い、理解不足」の割合が高い。
「正規職員以外」は全体的に他の役職よりも割合が低い傾向。

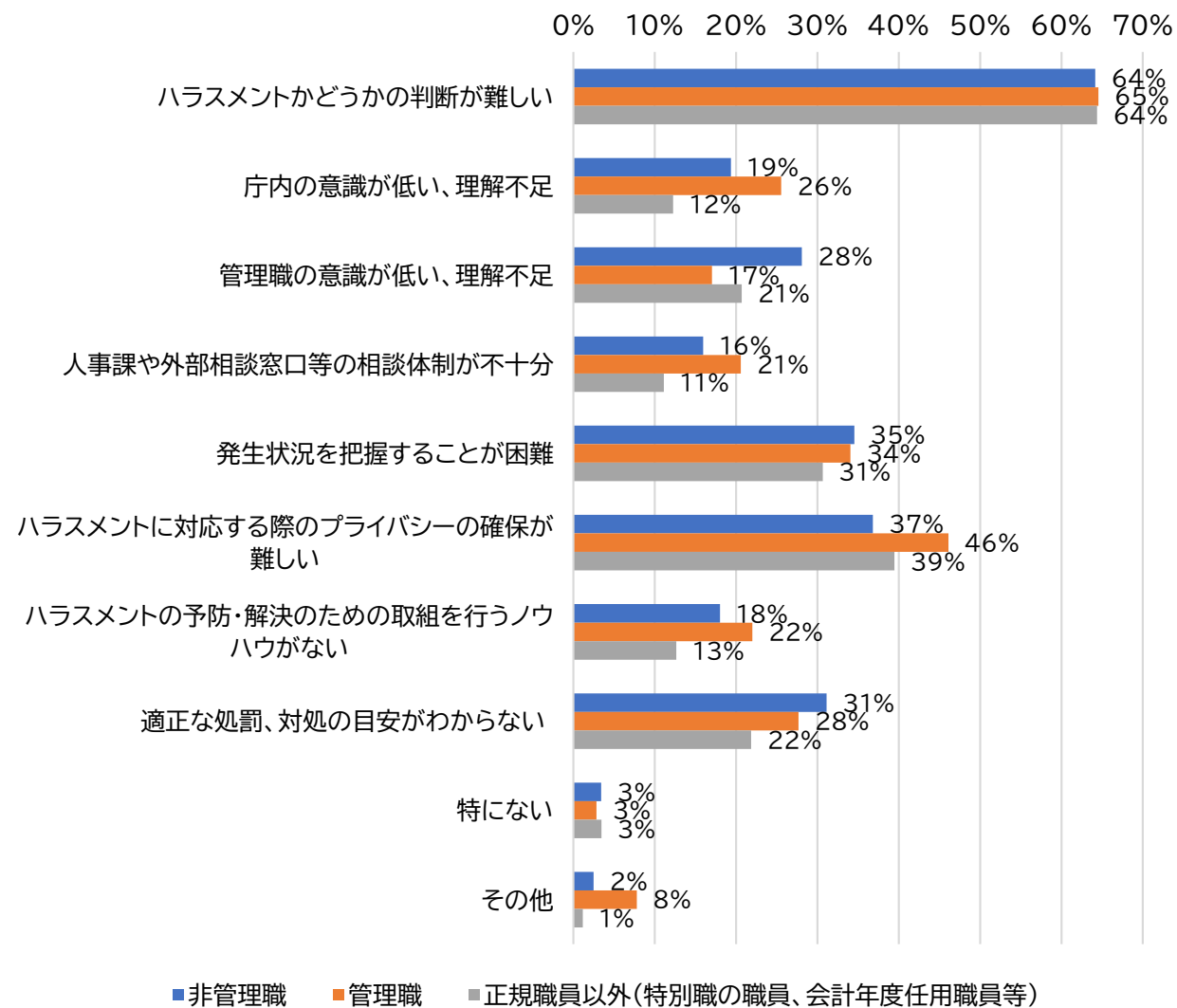
①年齢層別

(～29歳：n=132、30歳代：n=202、
40歳代：n=205、50歳代：n=283、
60歳以上：n=107)



②役職別

(非管理職：n=527、管理職：n=141、
正規職員以外：n=261)

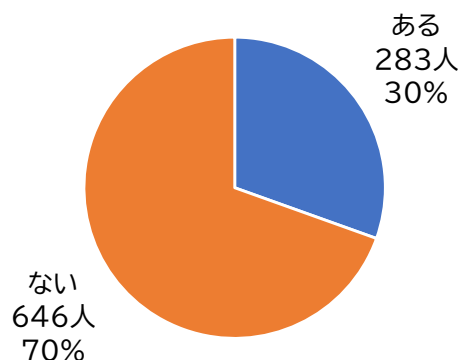


7. カスタマーハラスメントについて

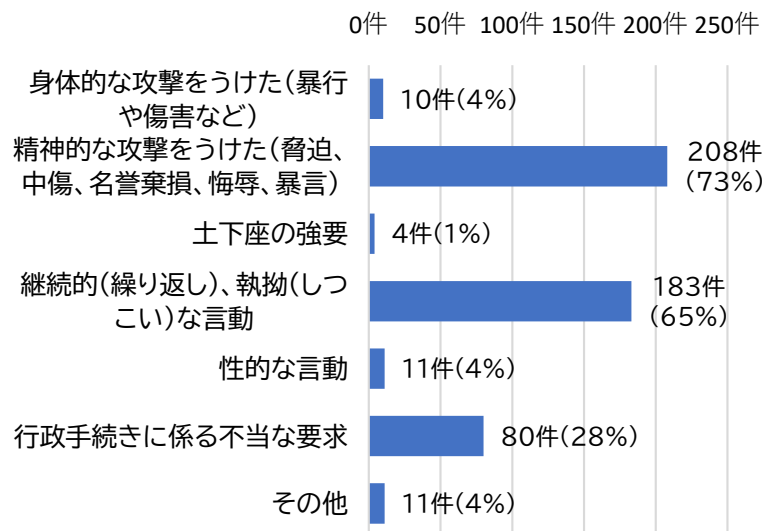
(1) カスタマーハラスメントを受けたと感じた割合

カスタマーハラスメントを受けたと感じる人は約3割。
受けた行為は「精神的な攻撃を受けた」「継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動」が多数。

カスタマーハラスメントを受けたと感じたことはありますか。(n=929)



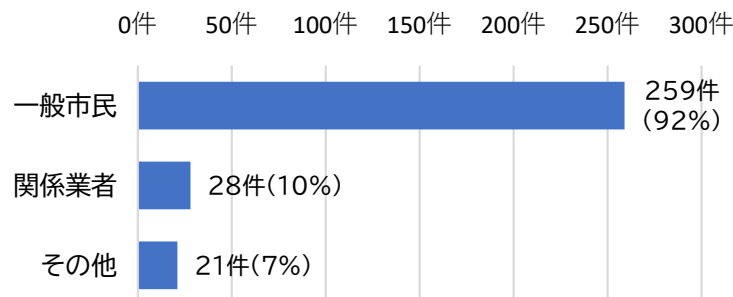
それはどのような行為でしたか。(複数回答) (n=283)



「その他」の主な内容

- ・部下と一緒に写真を撮られた。
- ・紙に自分の名前を書くことを強要された。
- ・長時間にわたり業務に無関係の話をされた。
- ・カウンターテーブルを叩きながら怒鳴られた。
- ・休日出勤を強要された。
- ・暴言例
「公務員のくせに」「公務員だろう」「行政だろう」
- ・高圧的な話を個人携帯に受けた。
- ・市民協働に係る過度な要求を受けた。
- ・必要以上の対応を求められた。

カスタマー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) (n=283)



「その他」の主な内容

- ・元市職員
- ・保護者
- ・議員
- ・懇話会委員
- ・ボランティア参加者
- ・地域の代表者

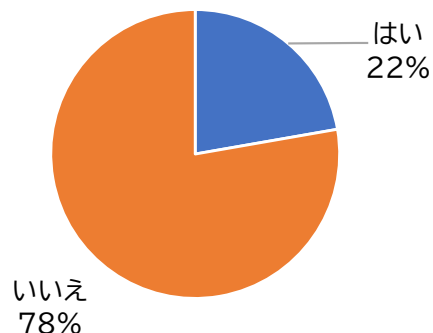
(2) 現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

カスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある人のうち現在も続いている行為があると回答した人は約5人に1人。

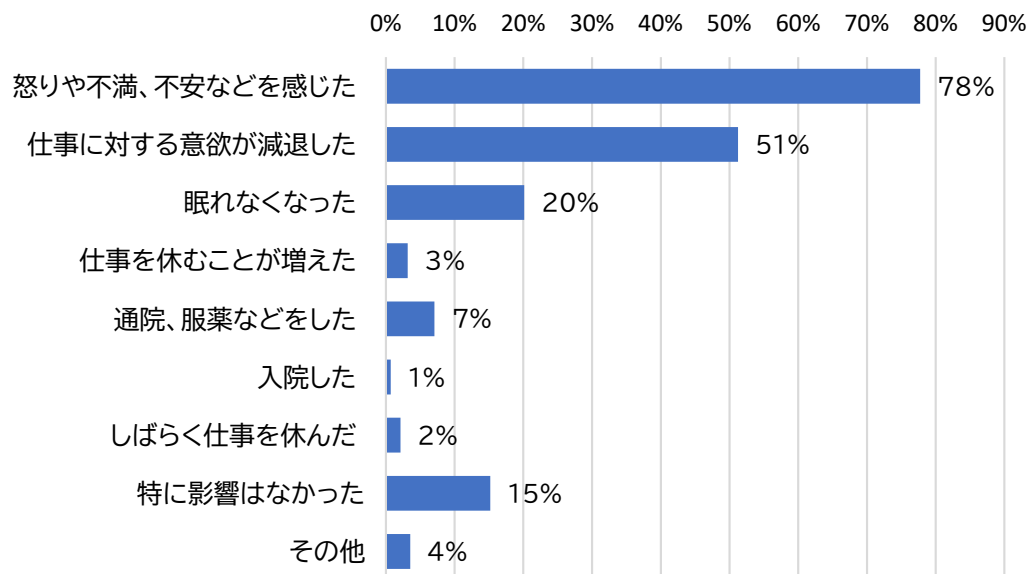
ハラスメントを受け、約8割の人が「怒りや不満、不安などを感じた」ほか、「仕事に対する意欲が減退した」といった心身の影響があったと回答。

選択した行為のうち現在も続いているものはありますか。

(n=283)



カスタマーハラスメントを受け心身の影響などありましたか。(複数回答)(n=283)



「その他」の主な内容

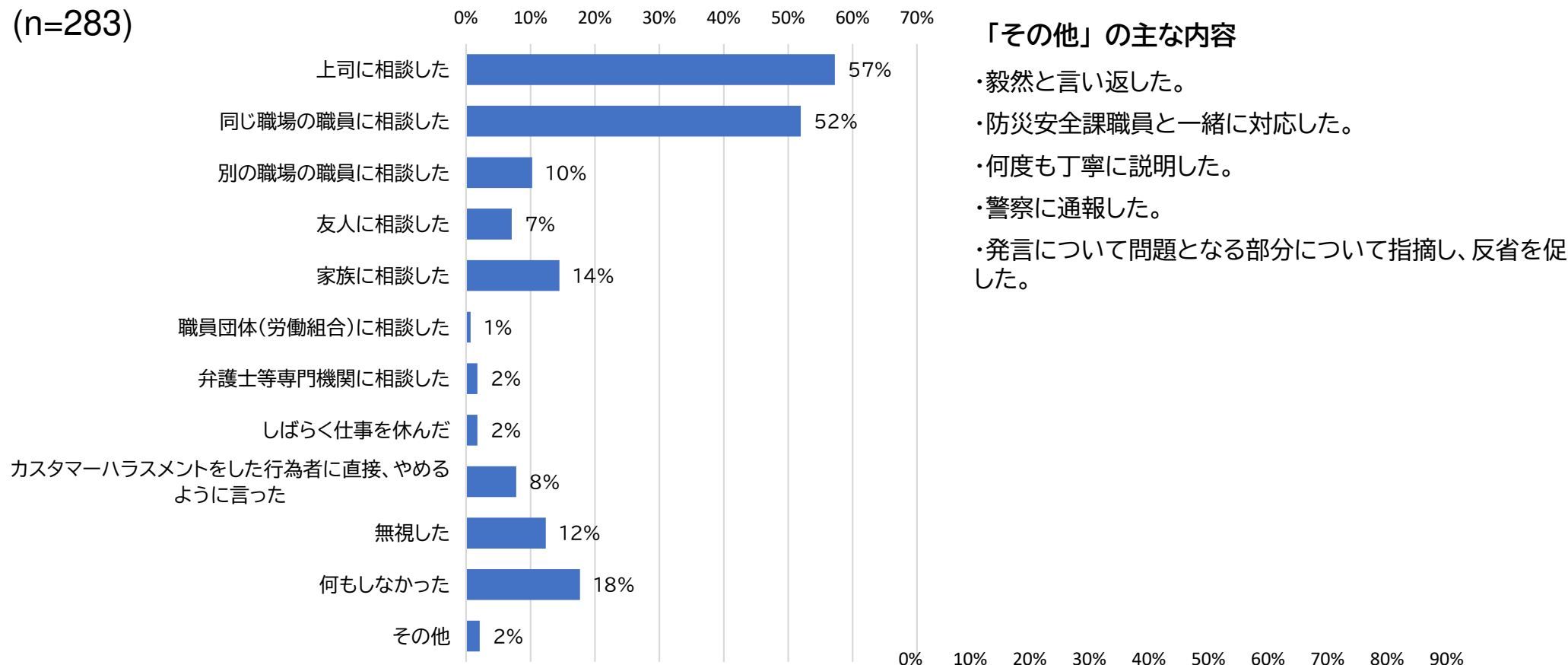
- ・迷惑をかけるので、休むことはしなかったが、区切りのいい時に辞職を考えた。
- ・涙が止まらなくなった。
- ・気にしないようにした。
- ・市民の為と頑張ってきたが転職を考えた。
- ・電話を取るのに心の準備が必要になった。威圧的な態度の人との会話は声が震える。
- ・季節の変わり目を感じた。

(3) カスタマーハラスメントを受けてとった行動

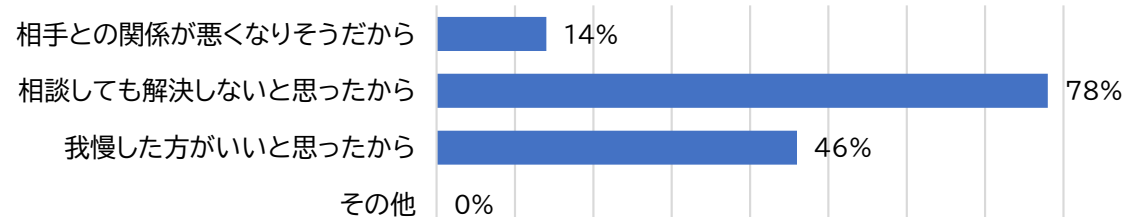
ハラスメントを受けてとった行動は「上司に相談した」「同じ職場の職員に相談した」といった同じ職場内での相談が多数。「何もしなかった」と回答した人は約2割。何もしなかった理由は「相談しても解決しないと思ったから」が約8割。

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)

(n=283)



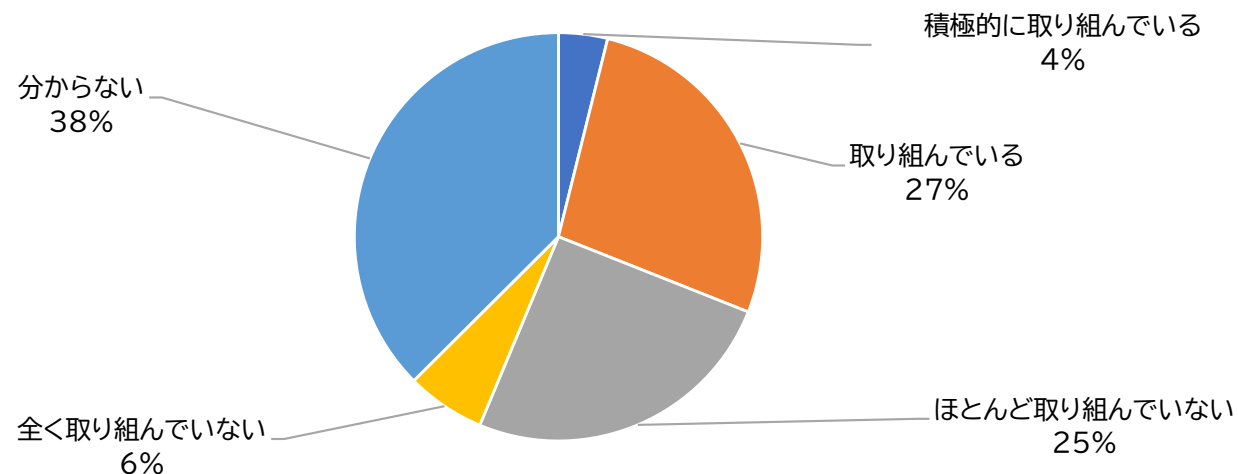
ハラスメントを受けて何もしなかったのはなぜですか。(複数回答) (n=50)



(4) カスタマーハラスメントに対する取組についての評価

カスタマーハラスメントに対する取組について、「分からない」と回答している人が最多。「積極的に取り組んでいる」「取り組んでいる」と回答している人は約3割で「ほとんど取り組んでいない」「全く取り組んでいない」と回答している人も約3割。今後取組を強化していく必要がある。

本市が、カスタマーハラスメントについて、職員に説明したり、研修等を行うなどの予防・解決のための取組を行っていると思いますか。(n=929)



(5) カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案

記述内容を5つの類型に分類したところ、「市としての対応の強化」が最多。

カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由にご記入ください。（自由記述）(n=126)

分類	記述内容
市としての対応の強化	カスタマーハラスメントを受けた時の具体的な対応マニュアル等を作成すべき。
	カスハラ行為者の罰則を強化すべき。
	カスタマーハラスメントへの毅然とした対応を制度化し、組織的に実施すべき。
	直接窓口に行かなくとも済むようにすべき。(電子申請化、チャットサービスで定型的な質問はカバーするなど)
	コールセンターを導入すべき。
	名札を簡略化すべき。(苗字のみカタカナ表記など)
	警備や警察との連携を強化すべき。
	周りが見て見ぬふりをしないようにすべき。
	児童の保護者のモラルの改善につながる取り組みをすべき。
	法的措置を行い、その結果を公表していくべき。
	やったら損だと思わせるべき。
	具体的に、職員を守る仕組みを作るべき。
	カスハラに対応する専門人材を確保すべき。
	専門家確保により職員の安心感を与えるように取り組むべき。
	生駒市としてのカスタマーハラスメントに対する見解と取り組みを、保護者へ直接発信すべき。

分類	記述内容
市としての対応の強化	カスタマーハラスメントに該当する項目を掲示しておくべき
	現状を報告し、情報共有し、対策を出し合い、共通の認識のもと実施すべき。
	管理職の方のサポートが非常に重要できっちりすべき。
	対応時間を明確にすべき。
	ハラスメントが確認できた場合複数人で対応すべき。
	内部で叱られないように一致団結すべき。
	市民の無理な要求には毅然として対応するという意識を生駒市職員全体が持つべき。
	当事者の意識を変えていくべき。
	対応チームを立ち上げ、短納期で解決する合意形成を図るべき。
	議員への対応も整理が必要。
	議員を事務室内に侵入させないことも徹底すべき。
	職員を呼び捨てにした場合もカスハラと認定して対応すべき。
	カスハラの定義づけをすべき。
	定期的に人事異動で職員の入れ替えを行うべき。
	市区町村は教職員を守るアナウンスをすべき。
	市としてカスタマーハラスメントには毅然とした対応をすることを対外的にアピールすることで、職員も萎縮せず安心して対応できるかと思う。
	職員を守るためにも、市全体でカスハラを許さない体制を構築すべき。
	クレーム対応に慣れた職員または特化した職員を育成すべき。
	組織として理不尽な人には統一した対応をすべき。
	各階に警備員を配置すべき。

分類	記述内容
庁内設備面の整備	外線電話を全部録音することとし、その旨を自動通知すべき。
	窓口ヘカメラを設置し、周辺にポスターを掲示すべき。
	オフィス改革に合わせた、録音録画のハード整備を行うべき。
	窓口に啓発ポスターを掲示すべき。
	AIを活用すべき。
	ナビダイヤルを活用すべき。
	ナンバーディスプレイの設置、迷惑電話の非対応とすべき。
	代表電話オペレーターからの各係への適正な取り次ぎをすべき。
	職場に入れない工夫をすべき。
カスハラ対応に関する 市民啓発	具体例を示して周知すべき。
	企業や自治体の先行事例をもとにガイドライン等を示し、抑止力を高めるため市民周知をはかるべき。
	マニュアル化して、毅然とした態度を周知すべき。
	自治会長にカスハラ研修を行うべき。
	カスタマーハラスメントとは何かというのをもっと広めていくべき。
	カスタマーハラスメント自体、はっきりと禁止行為と見なされるべき。
	カスハラ防止の貼紙を貼り、警告をすべき。
	カスタマーハラスメントを行った場合の罰則注意喚起をすべき。

分類	記述内容
研修の必要性	回数を増やすべき。
	研修後の受講者からの組織へのフィードバックをきちんと行うべき。
	管理職だけでなく担当職員に対しても研修を実施すべき。
	対応に対する研修を継続的に行うべき。
	職員対応の底上げが主で利用者対策に偏らない研修、ポリシーガイドラインの策定、サポート体制、法的措置の準備、利用者への啓蒙、職員同士の連携をすべき。
	議員へのコンプライアンス研修も実施すべき。
	強権発動ができるような具体的な決まりを作り、躊躇せず対応できるように研修等をしていくべき。
	市民に対する研修をすべき。
相談体制の充実	学校とは別の相談窓口を設置すべき。
	専門的知識のある相談窓口を設置すべき。
	専門窓口などで対応を一元化し、必要あればすぐにメンタルケアができる形にするべき。

8. 本市への要望、提案、条例への意見について

記述内容を9つの類型に分類したところ、「トップや管理職のあり方と市としてのハラスメント対応の厳格化」に関する回答が最多。

パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント、カスタマーハラスメントに関し、本市への要望、問題の解決に向けた提案、生駒市ハラスメントの防止等に関する条例に盛り込むべき項目等の意見があれば御記入ください。（自由記述）(n=119)

分類	記述内容
トップや管理職のあり方と市としてのハラスメント対応の厳格化	トップが精神的に余裕を持ち、職員に真摯に向き合い、理解を深めるように努めるべき。
	市長の考え方が変わらなければ、その部下も変わらない。
	パワハラもカスハラも組織として対応が遅すぎる。
	厳正な処分が必要。
	全く組織運営が機能していない。
	職員数と仕事量が見合っておらず、一つの案件にも必要以上の時間がかかり、日々業務に追われ全く余裕のない職場となっているがもう少し職員を信じてほしい。
	職員は疲弊し、何もいうことができず、管理職になりたいとは思えない職場になっており、話をしやすい雰囲気を作してほしい。
	全ての職員、全ての部署に対して公平性を保って欲しい。
	職員はどんな立場であっても平等であるべきなので、きっちり指導、処分は平等に行っていただきたい。
	60歳以降の管理職に対して、ハラスメントについて注意しにくかったりもするので、無くしてはどうかと思う。
	ハラスメントに関して取り組んでいる管理職に問題がある場合が多い。

分類	記述内容
トップや管理職のあり方と市としてのハラスメント対応の厳格化	現在の取り組み全てが、中途半端と感じている。
	全庁で取り組まないと意味がない。
	ストレスチェックも形骸化している。
	上司評価も本当にやる気のある人を追い詰める結果となっている。
	市長のハラスメントに対する考え方が変わらなければ解決しないと思う。
	いくつかのハラスメント事案の話を聞くが、外部有識者委員会で判断するようお願いしたい。
	職員のハラスメントに対する意識、対応を迅速に行う、処分の明確化が必要と考える。
	組織としての対応を示すことこそが、ハラスメント対応の信頼にもつながると思う。
	正規職員が守られる制度を見直してほしい。
	ハラスメント被害訴えには徹底的な調査等をし、ハラスメント行為者の処分をすべき。
	管理職には報告の義務や取り組みのマニュアル化(相談を受けた段階で現場への水面下でのヒヤリング等を行うなど)を図り、義務として行ってほしいと思う。
人事部局のハラスメントに対する対応強化	特に管理職・理事者のハラスメントに対する認識は、低いと思う。
	ヒアリングするだけでなく人事課の対応を改善してほしい。
	啓発、研修だけでは予防・解決の取り組みとはならない。
	パワハラをしても特になんの処分もされていないように感じる職員がいるので、厳正な対応を求める。
	職場内のハラスメントに対しての対応が薄っぺらいものにならないようにしっかりとしたものを作って欲しい。
	秘密が守られ、本人が通報できなくても、まわりがハラスメントを通報できるシステムなど取り入れると良いのではないかなと思う。
	組織として解決しようという姿勢を感じず、保身しているようにしか思えない。
	外部に相談できる窓口の設置や専門家による客観的な評価指標と制度が必要。

分類	記述内容
人事部局のハラスメントに対する対応強化	日々のストレスを聞いてもらえるだけでも気持ちは楽にはなるので、もっと気軽に相談できる窓口をわかりやすく設けてほしい。
	通常定めるより厳しい厳正な処分が必要。
	ハラスメントを与えたとされた者についてのケアが必要。
	ハラスメントについて相談する事で解決する事もあり問題が大きくなる前に、弱者が声を上げれる場の間口を広げて欲しい。
	任命権者毎に分けている人事業務を一括して行うべき。
	令和2年以降と言うがそれ以前は不問ということがそもそもこの問題に取り組む気があるのか疑問に感じる。
	人事部局は、審査して結果を出すことを目的にハラスメント業務に取り組んでいるように思える。
	安心して通報や相談ができるよう、漏らした人間の処分も適正に下される仕組み作りが必要だと思う。
	1件でもハラスメントがあればそれは問題であり、真摯に対応しなければと思う。
休暇制度の充実と安心して取得できる環境整備	ハラスメントを受けている人を早期に見つけ出してあげるシステムの検討、定期的な実施が最低限必要ではないかと考える。
	男性も育児、介護休暇を積極的にとれるようにしてほしい。
	休みが取りやすい体制を整備すべき。
	休みが取りやすい体制を整備すべきで、今まで上司からいろいろ言われながら踏ん張ってきて、今は部下から言いたいこと言われ、体が悲鳴をあげる状況で管理職も大変。
	育休の取得可能期間がもう少し長ければと思う。
	休暇取得に関しても当然の権利ではあるが、周りへの影響も加味すべき。
	妊娠、出産育児休業については、できるだけ周囲の気遣いでとりやすくしてあげてほしい。
	部分休業をきちんと取れていないと感じる。

分類	記述内容
研修、啓発等	定期的な実態把握や、気軽に相談できる機関の周知が必要。
	正しい理解の啓発も必要。
	研修を何度も行うことで、防ぐことができると思う。
	定期的にアンケートを実施すべき。
	もっと気軽に相談できる窓口をわかりやすく設けてほしい。
	実際、研修を受けてもらいたい管理職は受けていなくて、意味がない。
	啓発、研修だけでは予防・解決の取り組みとは思えない。
	パワハラは上司から部下だけでなく、部下から上司、同僚同士にも起こりうることを、全庁的に周知してほしい。
	パワハラの3要件は、もっと明確に示したほうが良いと思う。
	定期的な実態把握や、プライバシーの確保や気軽に相談できる機関の周知をしてほしい。
	会計年度任用職員にも希望者には、ハラスメントを受けた場合の研修など受講できる機会があれば良い。
	管理職に定期的な面談研修を実施すべき。
	ハラスメントとは思わず無意識に言ってしまう言葉については、研修を何度も行うことで、防ぐことができると思う。
	一部の悪い例など報告できる場を設けて対処すべき。
	他の企業や自治体の先行事例を研究して、ガイドライン等を示し、市民周知すべき。
職場環境の現状把握と改善	定期的なアンケート、ヒアリングの実施が有効。
	経験が長い職員の教育が必要。
	ハラスメントの土壌は余裕のない職場環境から生まれる。
	余裕をもって働くことができるようにしてほしい。
	生駒市は職員数と仕事量が見合っておらず、日々業務に追われ全く余裕のない職場となっている。
	一つの案件に必要以上の時間がかかり、市民生活を進めるための大切な業務時間が失われていると感じている。

分類	記述内容
職場環境の現状把握と改善	議員に事務室内への立ち入りを禁止してほしい。
	人員がギリギリで、ギスギスしており、人員増が必要。
	退職者も増えており、採用方法に問題ないかなど、考えるべき
	パートの人にも休みと時間が必要で、せめて交代で休みをとれるような仕組みにしてほしい。
	育休明けの職員も、周りの職員も不満が募らないような、十分な人員配置が不可欠である。
	人を増やすなど余裕をもって働くことができるようにしてほしい。
	ハラスメントに限らず、とにかくにも職員の確保を最優先でお願いしたい。
	現状を理解した上でハラスメントについて考えていき、解決に向かっていったら良いと思う。
	明確で厳格な内容の決定と受けた人が安心して働ける環境づくりが必要。
	管理職が遅くまで終わりのない業務処理をしている。
	出産、育児休業を取得した際に、速やかに代替教員が配置されるように取り組んでほしい。
	内部におけるハラスメントの土壌は余裕のない職場環境から生まれる。
	人材不足について、必要な時に補ってほしい。
	休みたくても休みにくくなったり休憩の時間も割いたり、無理強いをしないでほしい。
	マタハラへの対応として、産休育休職員の穴埋めをしっかりと行う必要がある。
	もっと妊娠や子どもを産み育てることに対して、職員全体がウェルカムに思える職場の体制づくりを希望する。
	退職者が多い現状や、メンタルで休んでしまう職員が多いことを、しっかりと問題として受け止めてほしい。
	今の時点でどんなハラスメントが本市で起きているのかをみんなが理解することが必要だと思う。
	現状を改善するためには、制度や相談体制の改善よりも、人事配置の工夫や、業務の削減が最善であるとする。
ハラスメントについての個人の様々な見解	なんでもハラスメントと言われると何もできない。
	ハラスメントまがいのことがあっても対処できていない、注意できていない。

分類	記述内容
ハラスメントについての個人の様々な見解	何でもかんでも、ハラスメントでおさめてしまう風潮がある。
	相手への思いやり、人権、勤務環境の整備が必要。
	ハラスメント云々を語る前に職場の人間関係と互いへの気遣いが不可欠。
	隠れているハラスメント、相談するまでには至らない小さなハラスメントは多数存在するが、それは個人の資質の問題によるところが大きいと思う。
	ハラスメント実施者に対する対応が人によって異なっており不平等で、法治国家としてあるまじき行為だと思う。
	必要なことも言えないという場面が多く、本当のパワハラセクハラはもちろん防止するべきだが、同時に正しい理解の啓発も必要だと痛感している。
	周りから気軽に声をかけてもらえる空気を作ることはできるので、それを心がけていきたいと思う。
	議員から職員に対するハラスメントまたはそれに準じるものがたくさんあり、前向きな職員のモチベーションを著しく下げており、議員によるハラスメントの実態調査や対応を深掘りすべき。
	割り切った働き方をして、ハラスメントを感じても、波風立てて何も良いことがないと分かっている人が多い。
	なんでもかんでもハラスメントになるなら、職場での私語一切禁止にして欲しい。
	相手の取り方次第でハラスメントとなるのはおかしい。
	若いころのことを言いがちな人は注意すべきだと思う。
	忙しい学期末にこのアンケート自体がハラスメントだと感じる。
	ハラスメントは受けた人がどう思うかで決まると思うので、知らぬ間に自分がしていないかが心配になる。
	ハラスメントの線引きも難しいと思う。
	なんでもハラスメントと言われると何もできない、言えない。
	職務として、当たり前のことを言っているだけで、こちらがしんどい思いをしているのを、人事課は理解できていないと思う。
	逆ハラの実態もちゃんと考えて欲しい。
	なんでもハラスメントと言う言葉で脅して、命令や依頼を受けない者もいる。

分類	記述内容
ハラスメントについての個人の様々な見解	直接的な指導が必要な場面もあると思うが、ハラスメントまがいのことがあっても対処できていない、注意できていないと思う。
	このぐらいなら問題ないだろうの基準が個人にある以上、ハラスメントは無くならないように感じる。
ハラスメント行為の指摘	パワーハラスメントが表面化されていないだけで、ハラスメントを受けている人がもっといるのではないかと感じる。
	ハラスメントを見ても、特に上司の場合は言いにくくて、言えない。
	現在どんなハラスメントが起きているのかをみんなが理解することが必要だと思う。
	市長だったり、部長だったり、上司がハラスメントをしていると、指摘できない。
	ハラスメントの行為者は気がついていない。
	根拠なく、こちらにハラスメントを受けたと申し出られたことがある。
	ハラスメントに悩んでいる方も、相手に伝えられない事が多いと思う。
	管理職でパワーハラスメントとマタニティハラスメントをしている者がいるとか、管理職も市長からパワーハラスメントを受けているという話を聞く。
条例についての意見	ハラスメントをし続けている職員が働き続けていることがおかしい。
	ハラスメントとカスタマーハラスメントを同じ条例で盛り込めるものなのかはわからない。
	条例には議員のハラスメントについても明記し、処分のことも規定すべき。
	ハラスメントの防止に取り組むのと同時に告発者も守れる条例にしてほしい。
	職員の公平性を条例に盛り込んでいただきたい。
	3月議会に提案された条例案をみたが、まだまだ全国的にもパワハラ条例を制定している自治体が少ない中で頑張っている姿勢を評価している。
	条例の冒頭に前文として本市のハラスメントに取り組む姿勢を明記してほしい。
	声をあげられない女性の意見も聞いて条例を作してほしい。
	条例に標準処理期間の明記は必要と思う。
	カスタマーハラスメントを受けやすい部署に寄り添った条例になったらいいと思う。

分類	記述内容
条例についての意見	ハラスメントの防止に取り組むのと同時に告発者も守れる条例にしてほしい。
	条例を作っても、プライバシーが守られるかどうか、とても不安がある。
	3月の委員会で継続審議となった理由が分からない。
	部下から上司へあるいは後輩から先輩に対してもハラスメント行為は起こりうるため、その対策も盛り込んでほしい。
	条例化においては、ハラスメントを防止するためにも、継続的、定期的な職場環境の見直し・改善も含めてもらいたいと思う。
	ハラスメントの行為者が誰であろうが、どれだけ業務上功績を残している人であっても厳重に処分しなければいけない旨、恣意性を排除できる内容にしてほしい。
	トップのパワハラも考えて条例をつくるべき。
	虚偽の申立者がいることを前提に条例構成を考えるべき。
	条例第1条の目的や相談機関、審査会における審査など、きっちりとした条例にすべき。
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について、職員の名札の名前記載を苗字のみにするなどの実施を検討してもいいのではないかと思う。
	カスタマーハラスメントにより、精神をすり減らしている。
	カスタマーハラスメントで個人攻撃される等があった時に具体的にどうすればよいかのマニュアルがあれば欲しい。
	カスタマーハラスメントの基準や対応を明確にして欲しい。
	カスタマーハラスメントは職員が外部の者から受けるハラスメントで、主に職場内で起こる他のハラスメントとは違うものと思う。
	カスハラについて各部課で困っているケースも散見するが毅然とした方策がうてるよう要望する。
	電話の録音対応を伝えることでクレームを受ける頻度が減ればいいと思う。
	確実に状況把握するには映像、音声に残すことが理想と思う。
	保護者からの理不尽なカスタマーハラスメントを受けたことがある。
	カスハラについて「ここからあとは弁護士が対応します」という対応で良いと思う。

分類	記述内容
カスタマーハラスメントについて	カスハラについて具体的にやってはいけないことをわかってもらうことが大事と思う。
	上司は逃げるべきではない。
	ルールを守らず恫喝して要求を通そうとする人は警察に通報したり、出禁にできるようになればと思う。
	ハードクレーマー対策、高年齢者対応、無くなならない育休者の復帰に対するソフトランディングなどが必要。
	他人事過ぎる管理職がいて何とかしてほしい。
その他	ハラスメントの事実関係を明確にするためには、録音など記録を残す仕組みを抵抗なく当たり前のこととする取組が必要。
	閉ざされた会議の場や面談の場でも記録を残す風土を整える必要がある。
	ハラスメント行為に関する全般的な委員会の設置、定期的な委員会の開催が必要。
	聞いてほしいことはたくさんあるが、何の解決もしないので、ただ毎日、我慢している。
	根本的な問題を解決していただきたい。
	管理職や職員が疲弊している。
	日々の小さな嫌がらせや心理的圧迫を与える指導を受けたストレスを、どこにぶつけたら良いのか。
	パワハラ調査の公表を早くするべき。
	個人情報伏せて内容をしっかりと公表すべき。
	ハラスメントで、辞めていった人もいたと思う。
	ハラスメントした人や、されたと言う人もいて、いつも、モヤモヤする。
	相談やアンケートなど、これまで頼りにできなかった人たちが、急に動き出していることに、疑問を感じる。