

令和7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

※非常勤特別職職員、本市市議会の議員を除く

対象者数

2,423人

調査実施期間

令和7年12月15日（月）～令和7年12月26日（金）

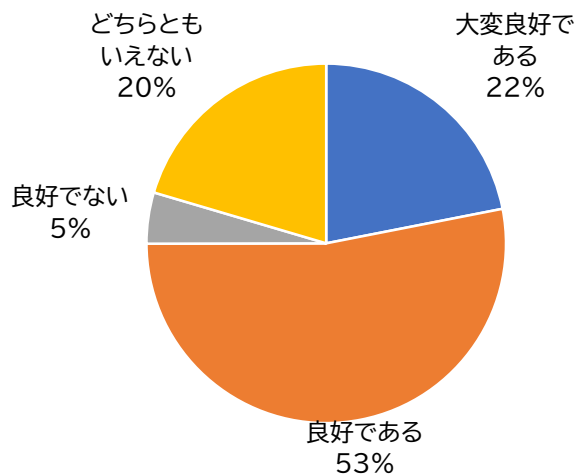
回答者数

739人（回答率30.5%）

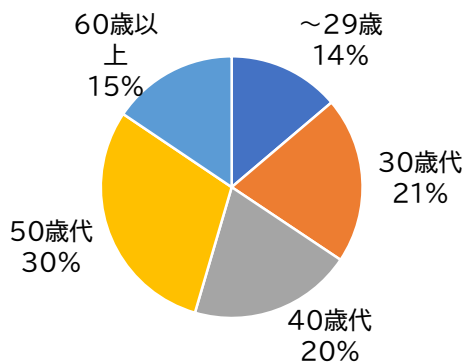
1. 回答者自身について

現在の職場の人間関係は「良好である」（53%）が最多。
「大変良好である」と合わせて4分の3を占める。（前回調査とほぼ同じ）

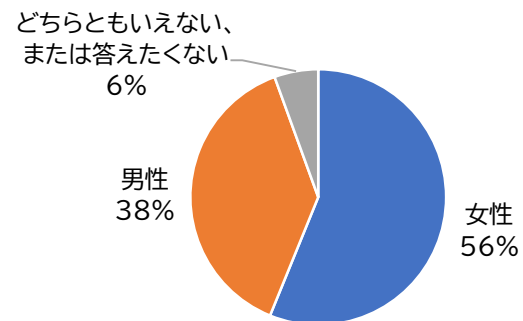
職場の人間関係 (n=739)



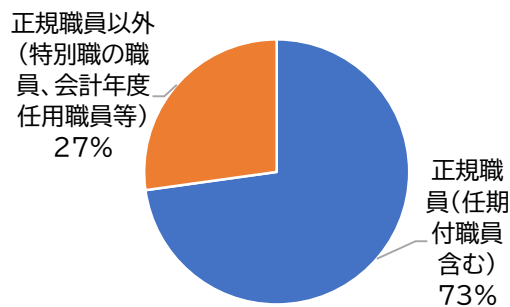
年齢層 (n=739)



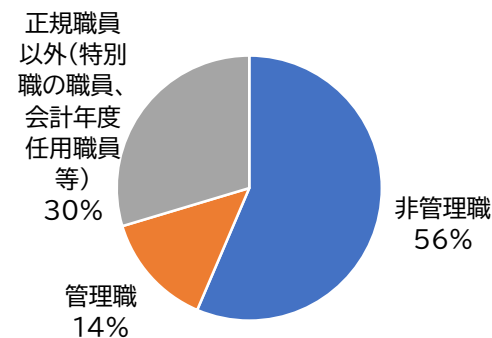
性別 (n=739)



任用形態 (n=739)



役職 (n=739)



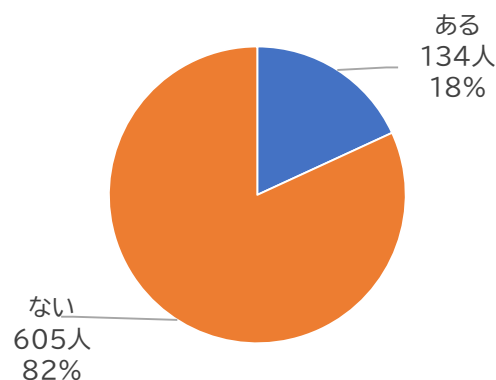
2. 自身が受けたと感じたハラスメントについて

(1) ハラスメントを受けたと感じた割合

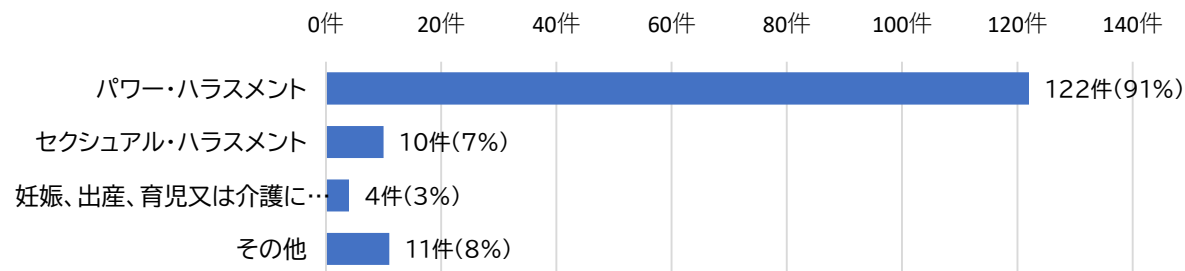
ハラスメントを受けたと感じた人は約2割。
内容は前回調査同様、「パワハラ」が約9割。「その他」の内容もパワハラに該当し得るものが見受けられる。

ハラスメントを受けたと感じたことはありますか。

(n=739)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答) (n=134)

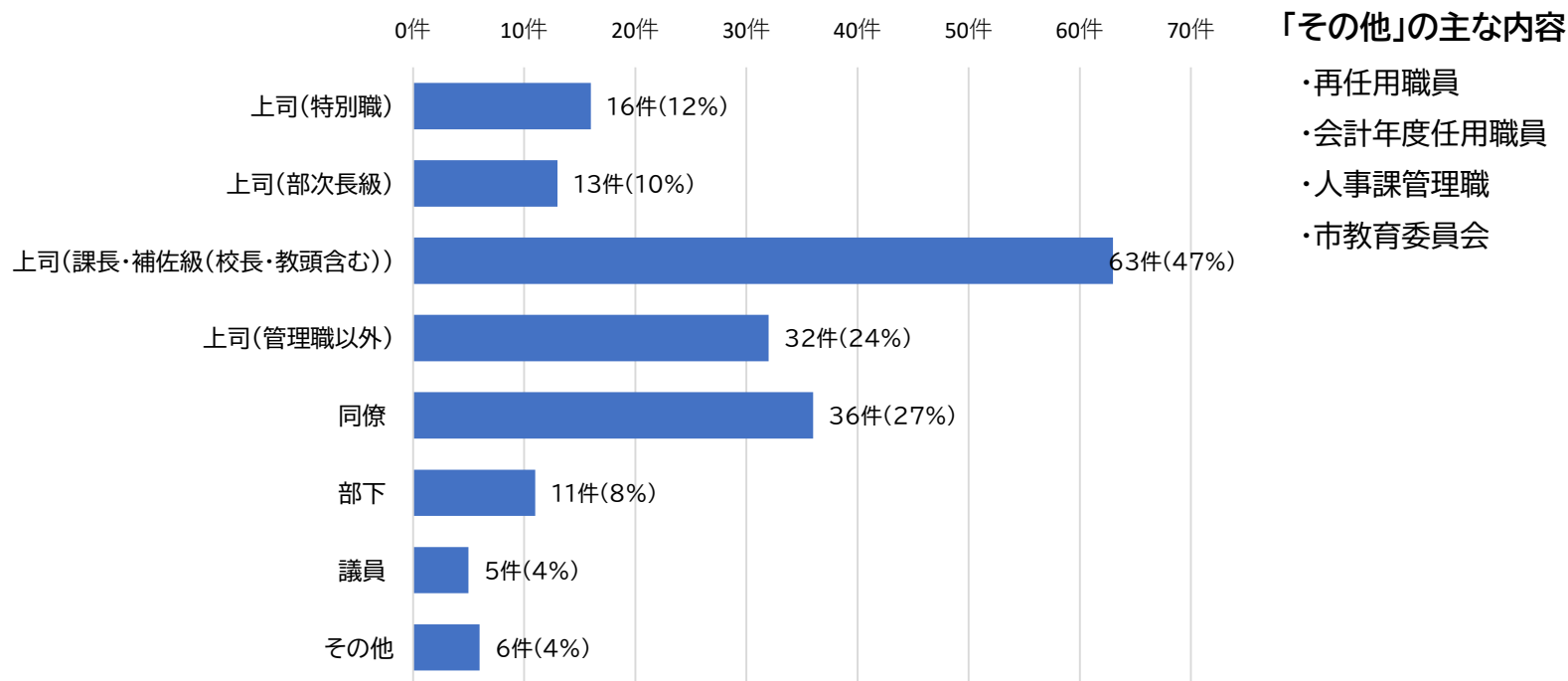


「その他」の主な内容

- ・インシビリティ
- ・モラルハラスメント
- ・きつい言い方で注意を受けた
- ・デジハラ
- ・情報共有しない
- ・面倒な仕事をせずに他の人にさせる

ハラスメントと思われる行為をした人は「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。

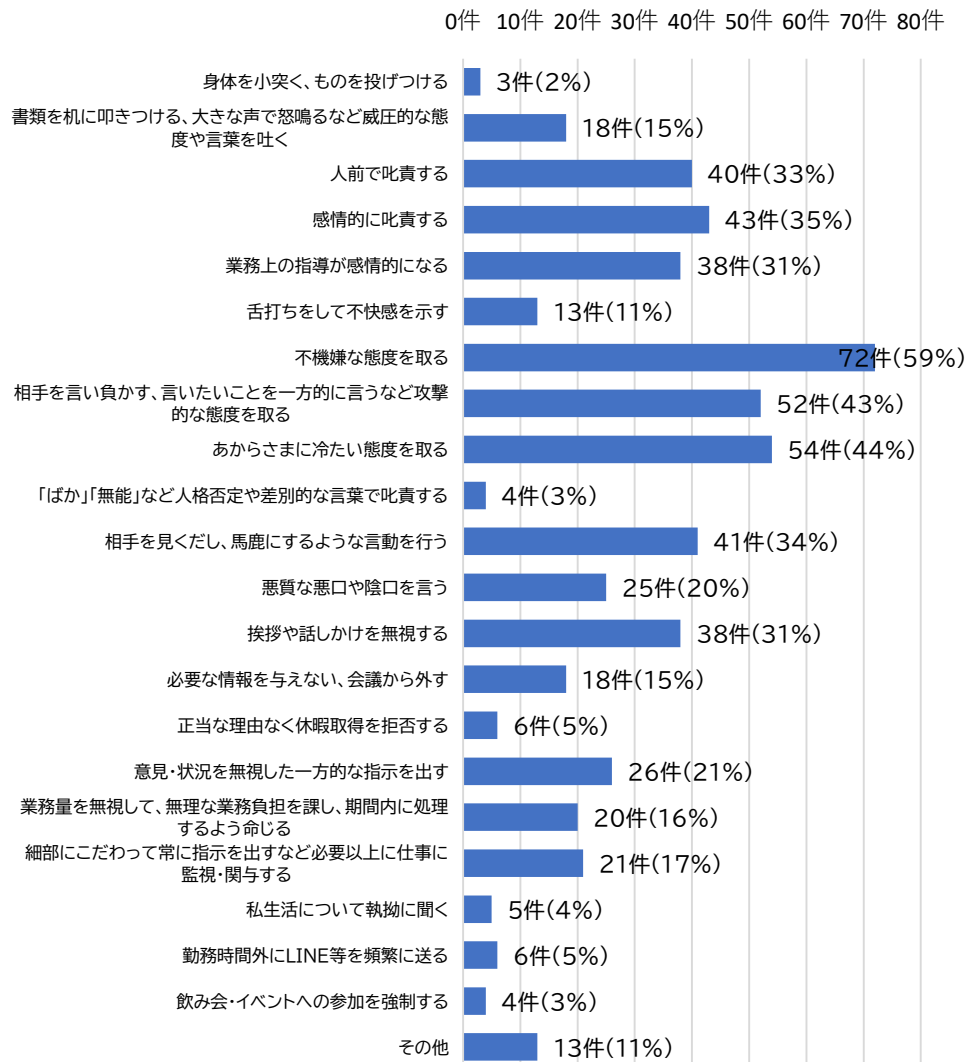
ハラスメントと思われる行為をした人は、どのような立場の人ですか。（複数回答）
(n=134)



(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。

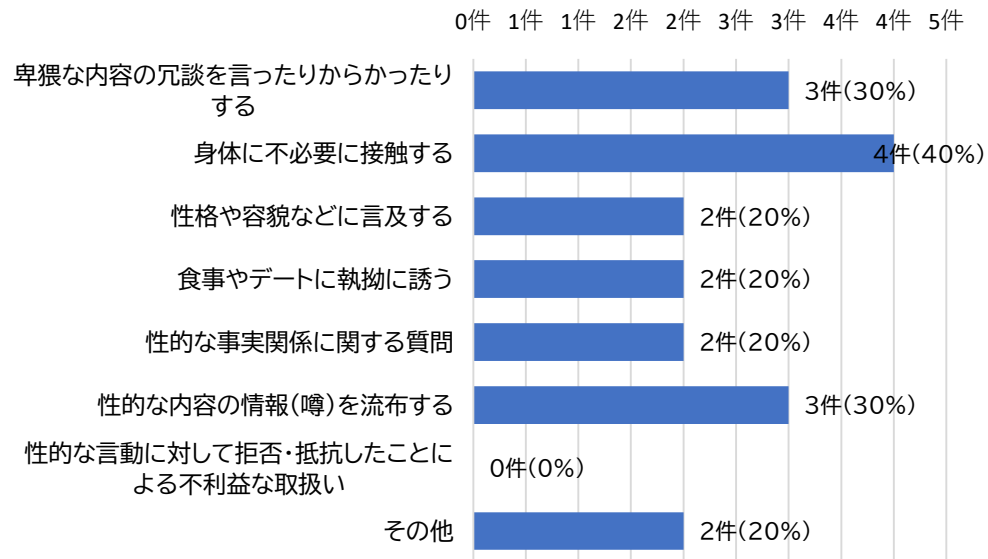
パワーハラスメント (n=122)



「その他」の主な内容

- ・業務に関係ないことで叱責される
- ・能力の低さをののしられた
- ・話しかけても返事しない
- ・ため息をつかれる
- ・服装などについて必要以上に意見をされる
- ・性別にとらわれた業務の指示
- ・自分の作成物をすり替えられた
- ・管理職試験受験の強要
- ・ミーティングの席で謝罪させられた
- ・名簿に名前がなかったり、配布物が配られなかったりした
- ・子どもの参観のため年休を取りたいと伝えたら、「それは本当に行かないといけない参観なのか」と自分がいないところで管理職同士で話をしていた
- ・子どもの発熱で帰りたいときに、上司から「代わりにお迎え行ってくれる人を探せる？」と言われた

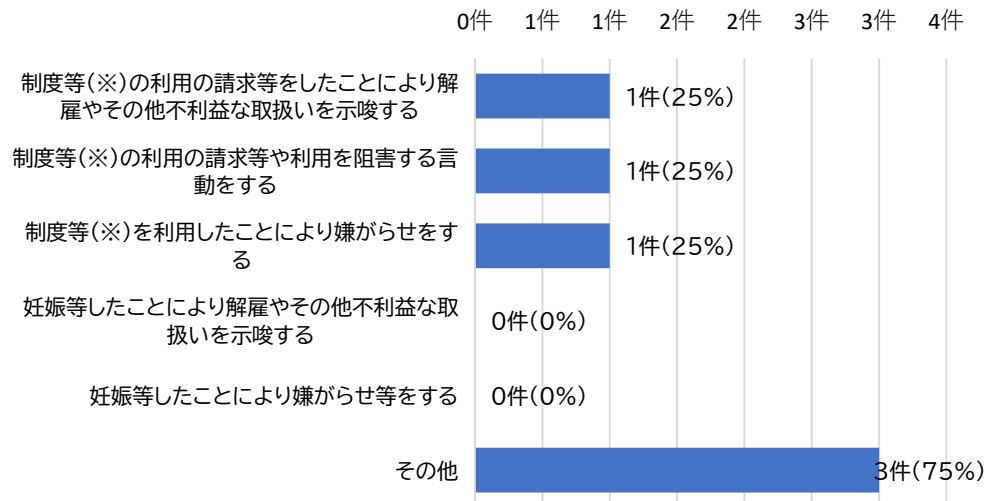
セクシュアルハラスメント (n=10)



「その他」の主な内容

- ・独身なのか？などの質問
- ・二人にならざるを得ない状況下になったり、距離が近すぎる

妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (n=4)



「その他」の主な内容

- ・みんながいる職員室で「今、お腹におる？」「そんなん、我慢するのがあたりまえや」と言われた
- ・育児のためフレックス制度を利用しているが、そのためにできない業務について、嫌みを言われたり、さぼっている、仕事から逃げているなど、大変悲しい思いをさせられた
- ・不妊治療中で急に病院に行かないといけないことが多々あるのに、調整できなかったの？と言われた

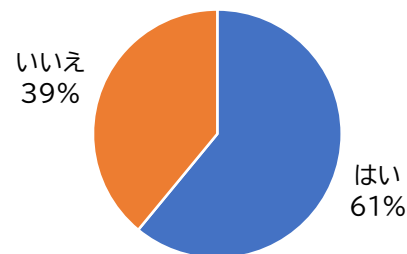
※「制度等」とは、産前産後休暇、育児休業、部分休業、子の看護休暇、介護休暇、短期介護休暇など、妊娠、出産、育児又は介護に関する休暇等の制度を指します。

(3) 現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

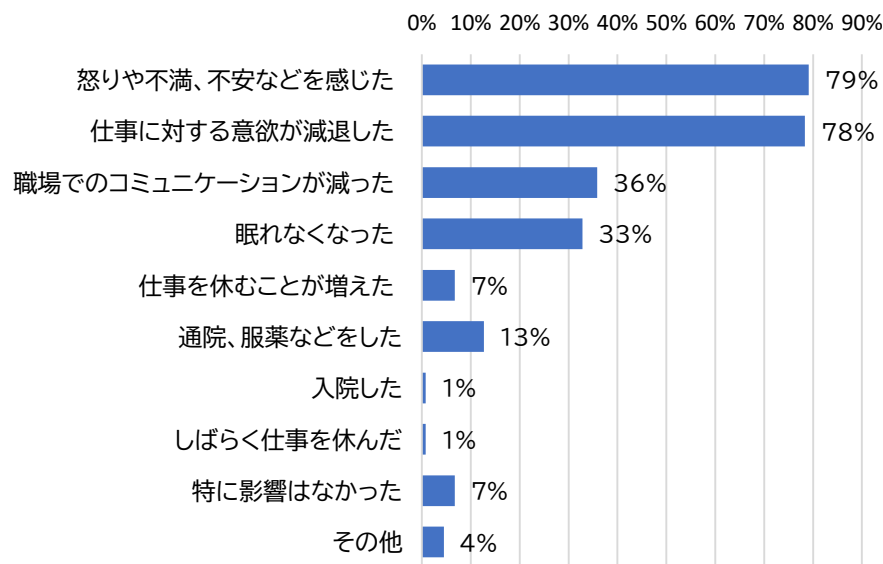
ハラスメントを受けたと感じたことがある人のうち、現在も続いている行為があると回答した人は約6割。
ハラスメントを受けたと感じている職員の多くが「心身の影響があった」と回答し、職場全体の業務の遂行に大きな問題が生じていると考えられる。

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=134)



ハラスメントを受け心身の影響などはありましたか。(複数回答) (n=134)



「その他」の主な内容

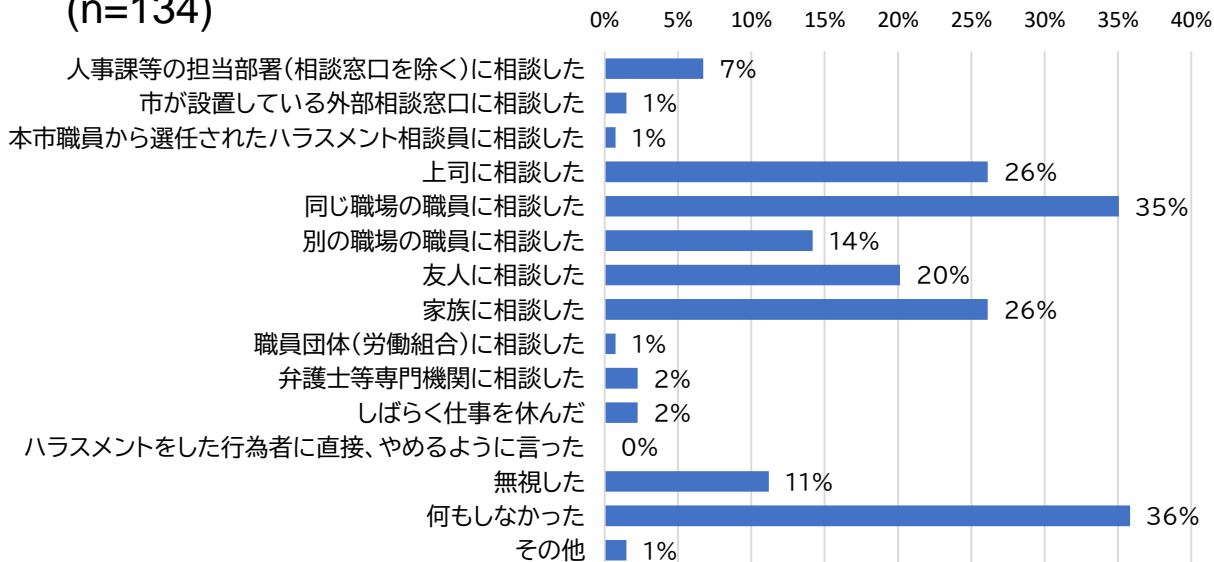
- ・心身に不調をきたした
- ・不安症や恐怖心が芽生え、同じ空間にいると涙が出たり、動悸がする、仕事に行くのが怖くなった
- ・仕事の内容などで自分の意見を言うことを躊躇するようになった
- ・食欲が減った
- ・休むことはしないが、仕事に行きたくないという思いが強くなった
- ・駄目なことが理解していないことに可哀想だと感じた

(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」が最多で、職場で相談できる人がいる。一方で、何もしなかった人では、「解決しないと思った」という率が高く、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)

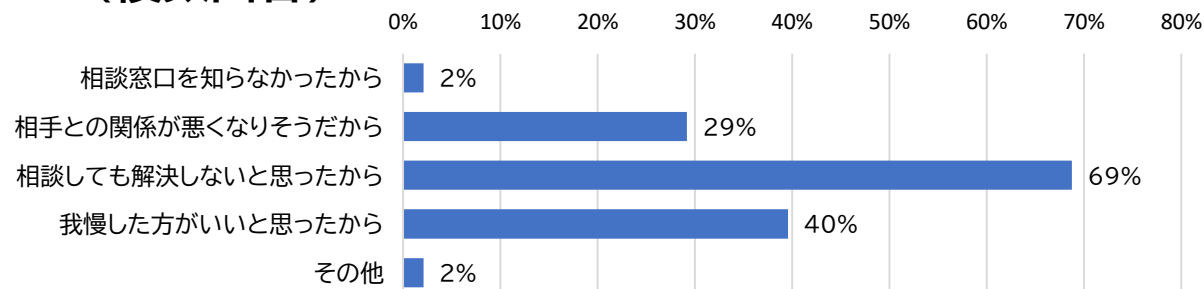
(n=134)



「その他」の主な内容

- ・人事課が信用できないため、黙っている
- ・自己申告に書いた

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=48)



「その他」の主な内容
・話したとしても、相手の力が強いので、結局自分のせいにされるから

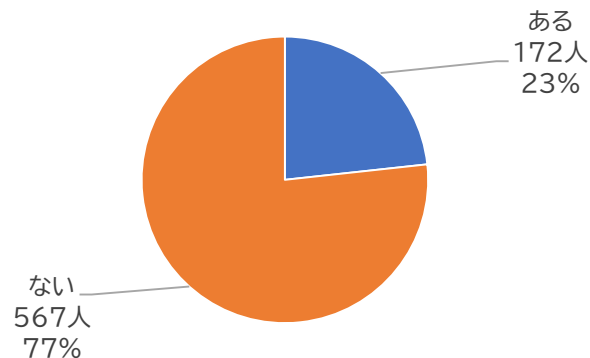
3. 見たり相談を受けたりしたハラスメントについて

(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

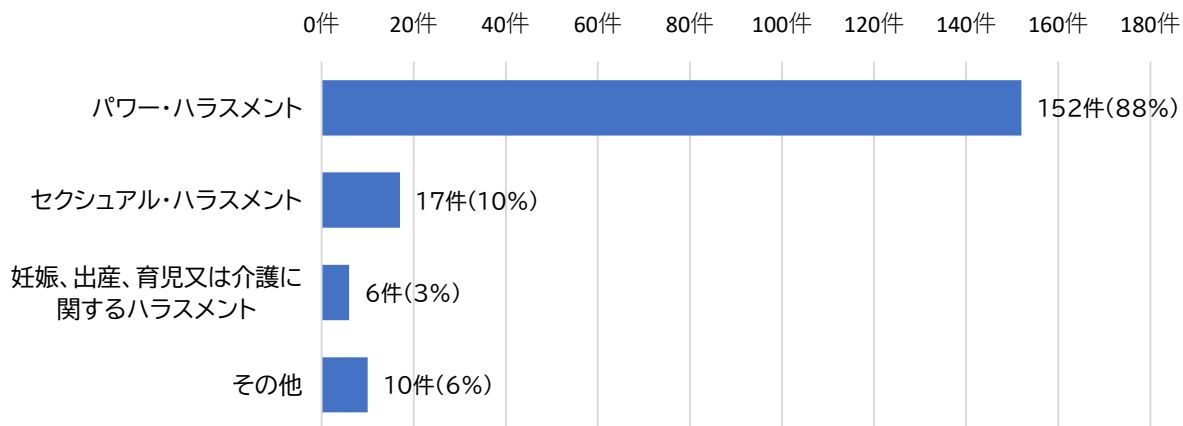
ハラスメントと思われる行為を見たり相談を受けたりした人は約2割。
内容は「パワハラ」と回答した人が約9割。

あなた以外の方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=739)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答)(n=172)

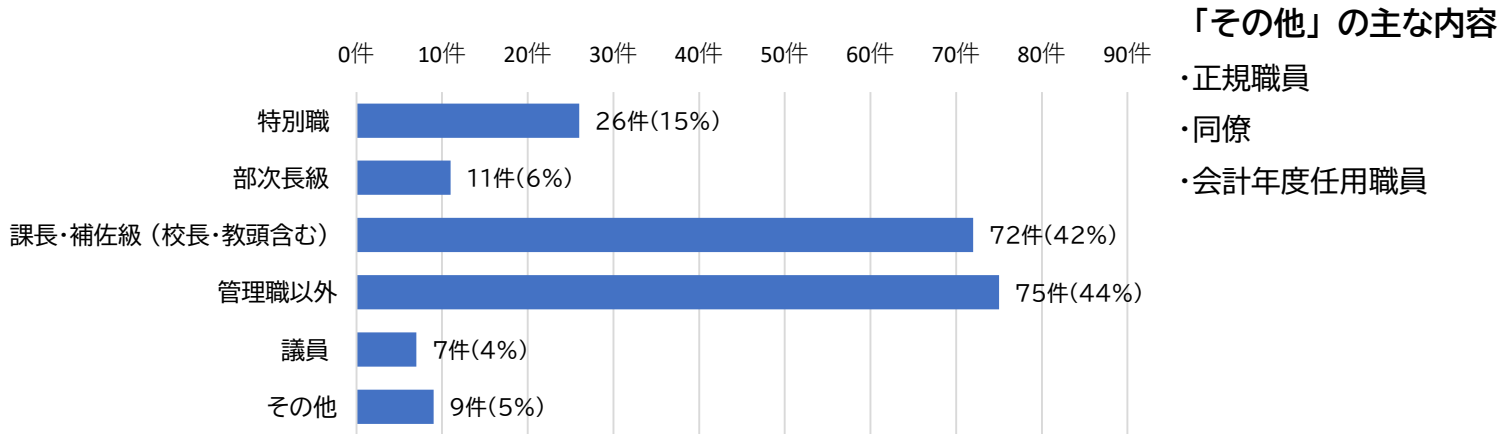


「その他」の主な内容

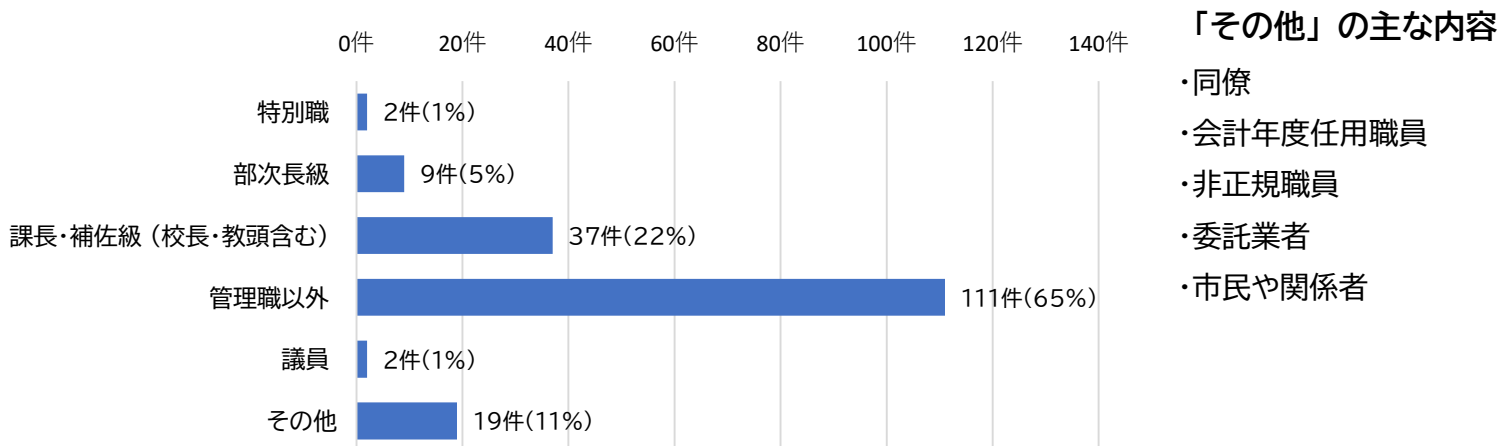
- ・モラルハラスメント
- ・不機嫌ハラスメント
- ・多額の住宅ローンがあることを当該職員含む複数職員の前で何度も話題にする
- ・固定職員への仕事の分配
- ・体形等についての冗談を言う

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」と回答した人がそれぞれ約4割で、管理職・非管理職間での差はほとんどない。

ハラスメントと思われる行為を行った人（複数回答）（n=172）



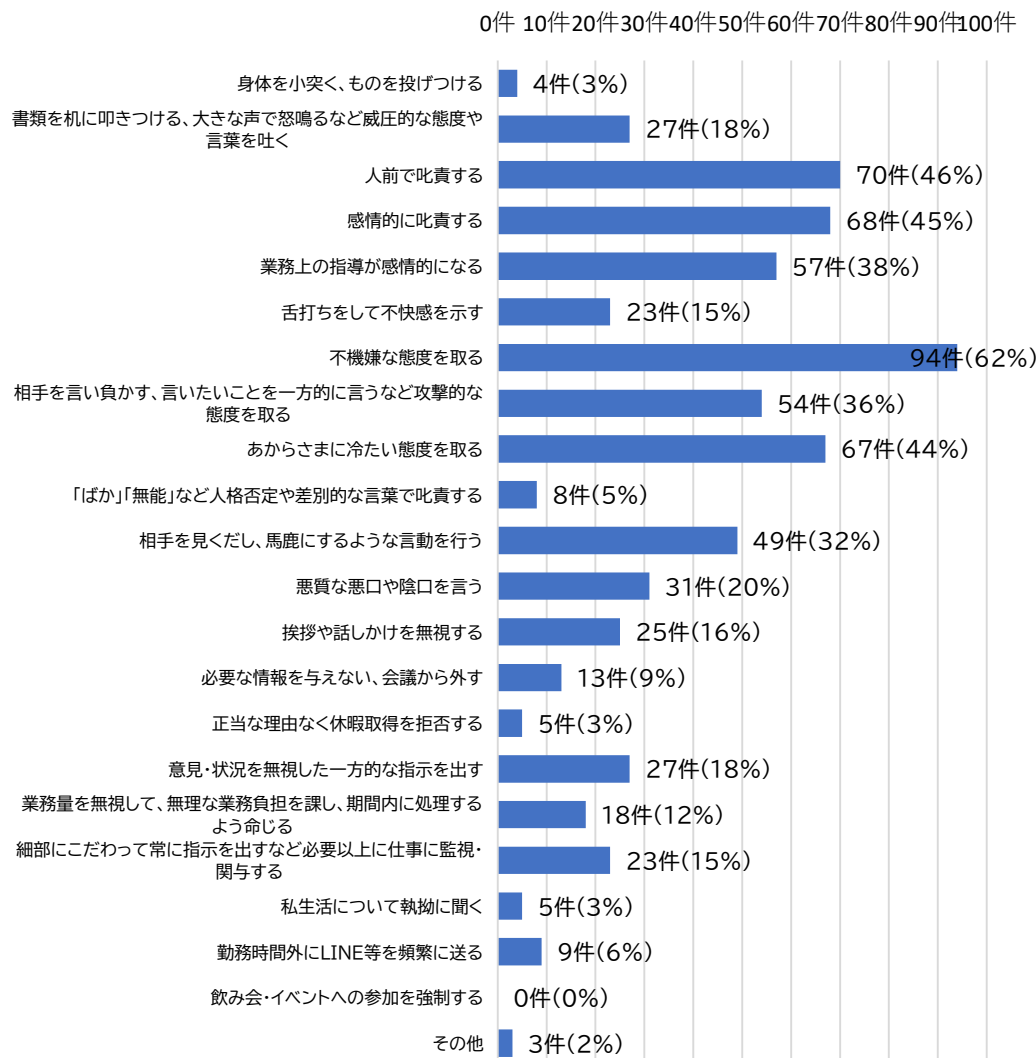
ハラスメントと思われる行為を受けた人（複数回答）（n=172）



(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。

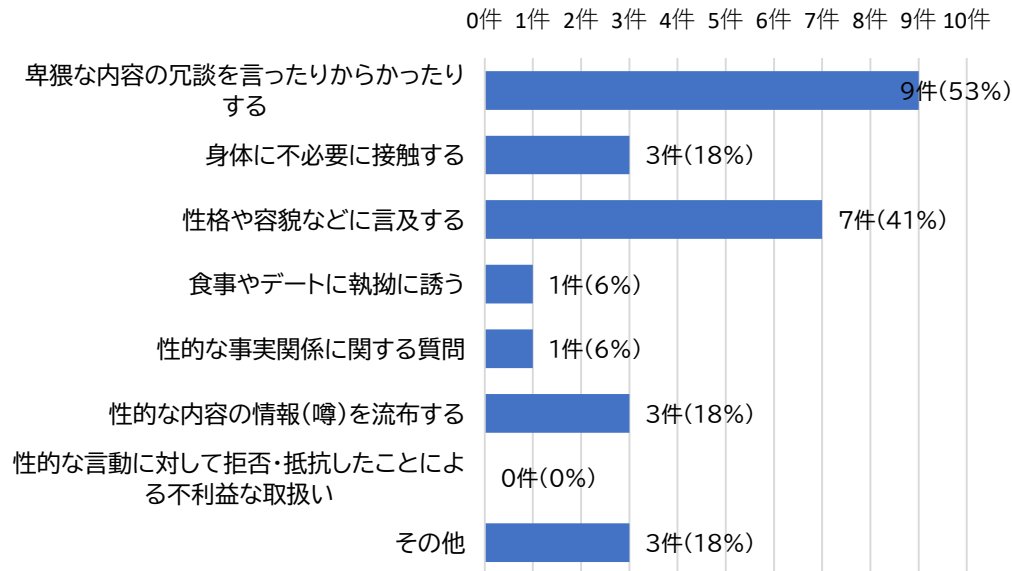
パワーハラスメント (n=152)



「その他」の主な内容

- ・人権を無視した発言
- ・もし何か起きた時にはあなたの責任だと言われた
- ・責任逃れの為に職場のなかで一番部下にあたる者に関係書類を渡した(部下は不受理主張)と公に主張

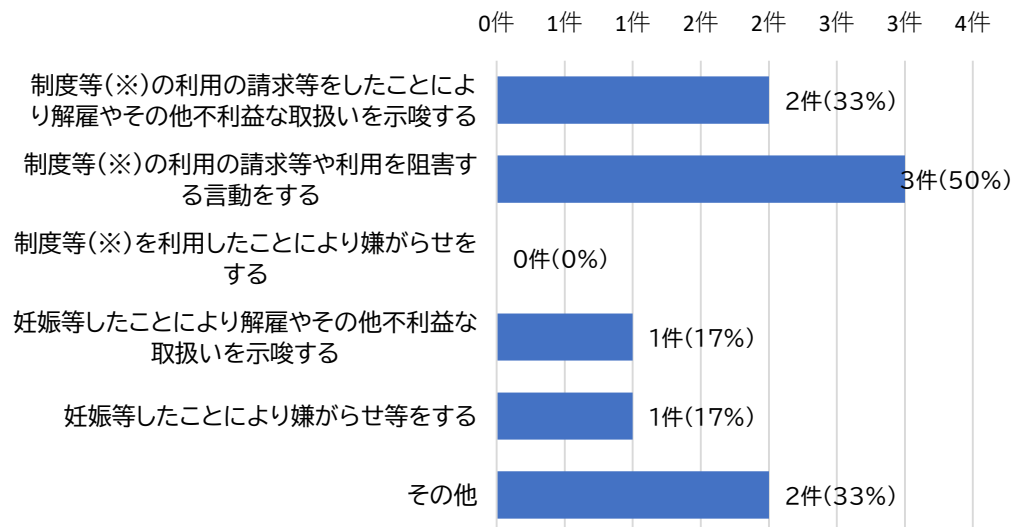
セクシュアルハラスメント (n=17)



「その他」の主な内容

- ・未婚の職員に、結婚するのか、妊娠したのか、などおもしろがって聞くことがあった
- ・じっと見られる
- ・よく話しかけられる 話す距離がやや近い

妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (n=6)



「その他」の主な内容

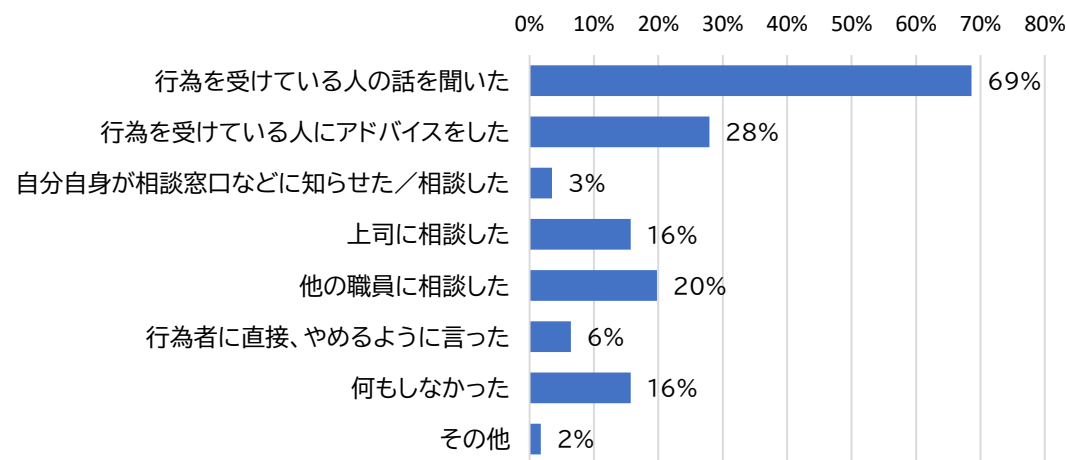
- ・嫌がらせとはいかないが、理解はしにくいといった発言を聞くことがある
- ・プライバシーな問題なのに、大勢の前で本人が発表すること

※「制度等」とは、産前産後休暇、育児休業、部分休業、子の看護休暇、介護休暇、短期介護休暇など、妊娠、出産、育児又は介護に関する休暇等の制度を指します。

(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。

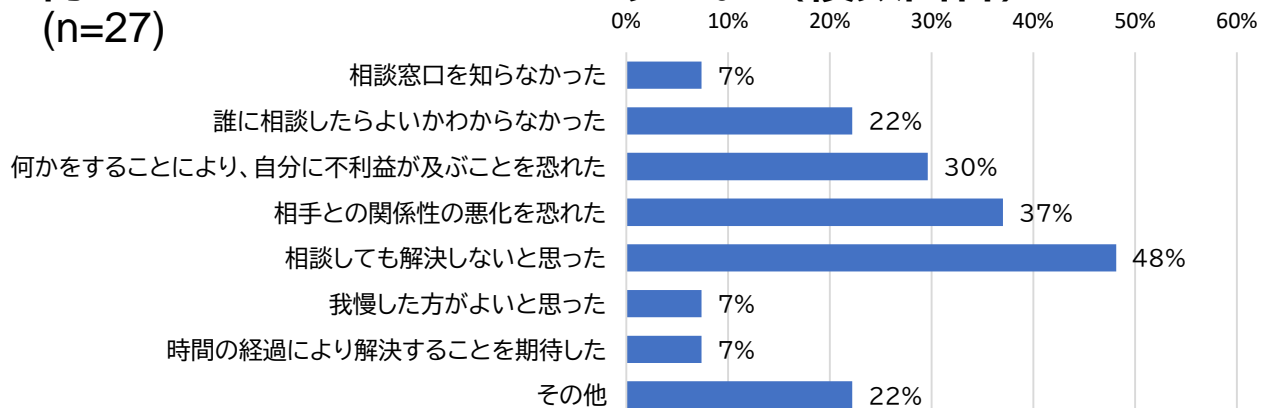
ハラスメントと思われる行為を受けているのを見たり、他の人から相談を受けたとき、どのような対応をしましたか。(複数回答) (n=172)



「その他」の主な内容

- ・攻撃者を否定し過ぎないように、言い方等に気を付けるように伝えた
- ・した側の気分を落ち着かせるように話を聞き、受けた側のフォローをした
- ・フォローした

何もしなかったのはなぜですか。(複数回答) (n=27)



「その他」の主な内容

- ・諦めや無力感でやり過ぎているようだった。(されている側が、大人の対応をされていた)
- ・自分より上の立場の人だったので、自分からは聞きづらかった
- ・ハラスメントを受けている当事者はあまり気にしていない様子のため
- ・かなり期間が経過してから聞いた 解決していたので蒸し返すような事はしなくなかった

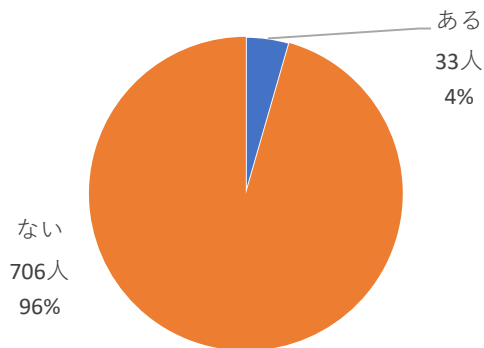
4. したと感じたことがあるハラスメントについて

(1) ハラスメントをしたかもしれない、と感じた人の割合

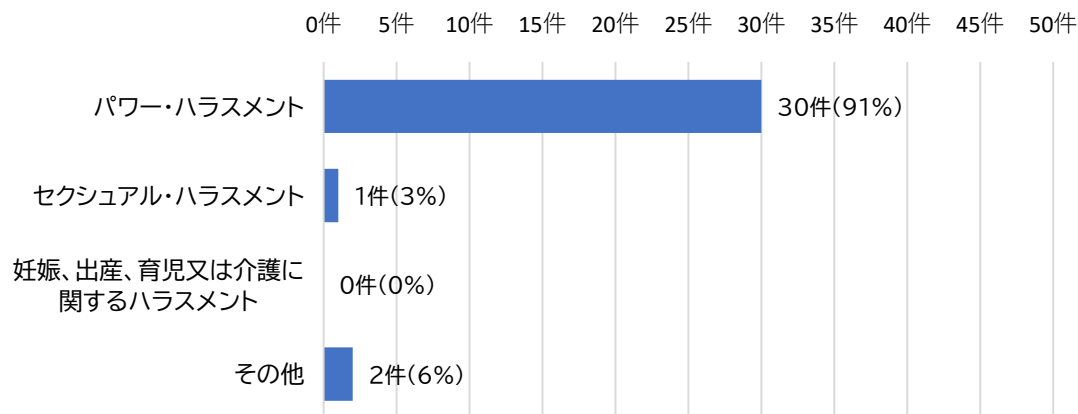
ハラスメントをしたかもしれない、と感じた人は約4%。実際に受けたと感じている人はこれよりもかなり多く、より多くの方が無意識のうちにハラスメントとなり得る行為を行っているのではないかと推察される。
どのような行為がハラスメントになるのか、周知徹底が必要。

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=739)



それはどのようなハラスメントでしたか。(複数回答) (n=33)



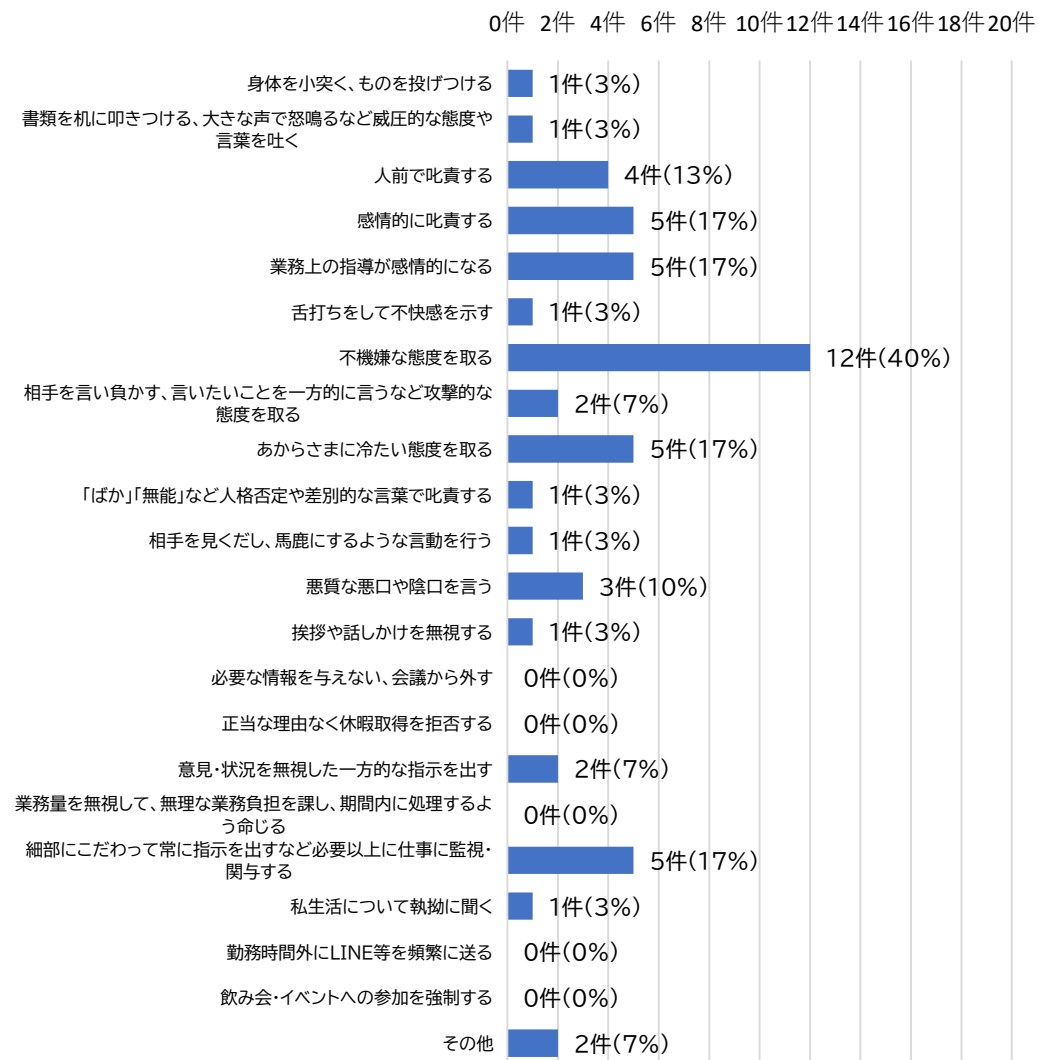
「その他」の主な内容

- ・他人のプライバシーに触れる話を無意識のうちにしていたりするのかもしれない
- ・指導の一環で、あえて突き放した態度を取ることがあるが、当人にとってはハラスメントと感じることがあるかも、と思っている

(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。

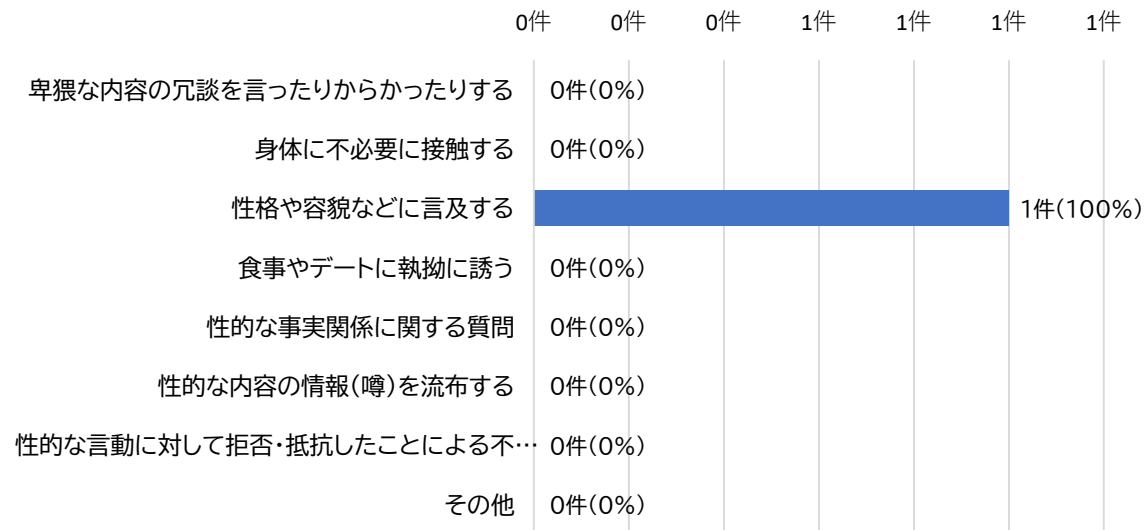
パワーハラスメント (n=30)



「その他」の主な内容

- ・忙しく余裕がない時に、指示や返答などの言葉がきつくなつたかもしれない
- ・相談に乗るつもりで話を聞いたが、「そもそも…」という話をしたところ、考えてきたことを全否定されたと相手は思い落ち込んでしまった

セクシュアルハラスメント (n=1)

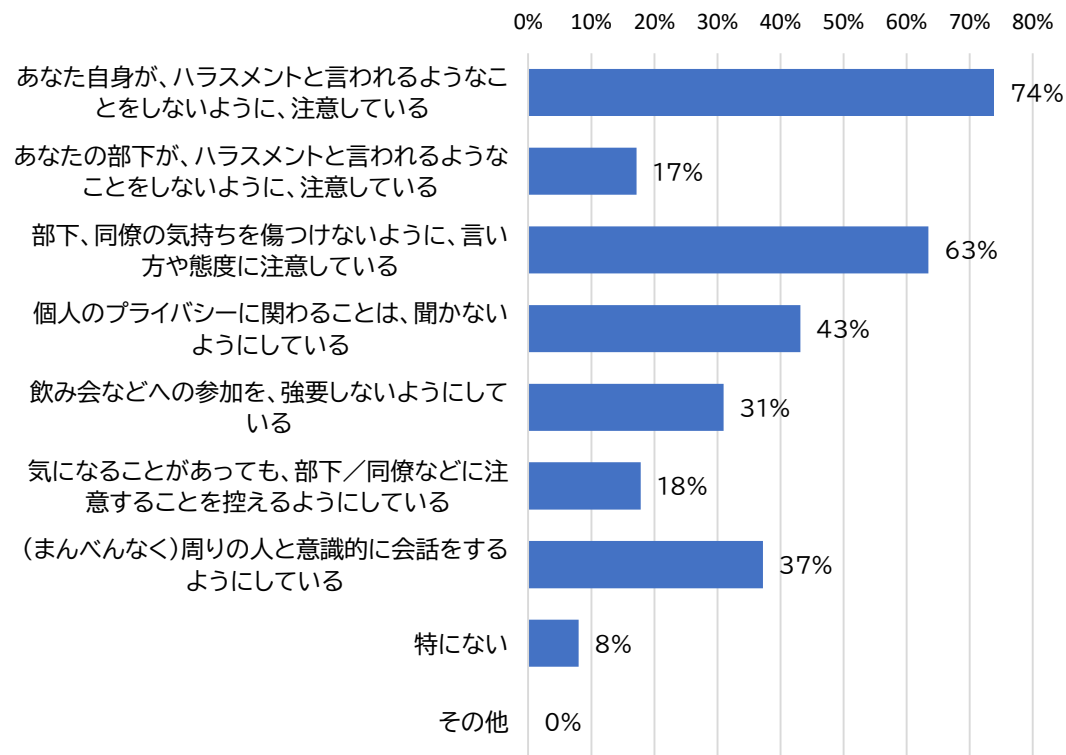


妊娠・出産・育児休業・介護休暇等に関するハラスメント (回答なし)

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」も多くの人が回答。

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=739）

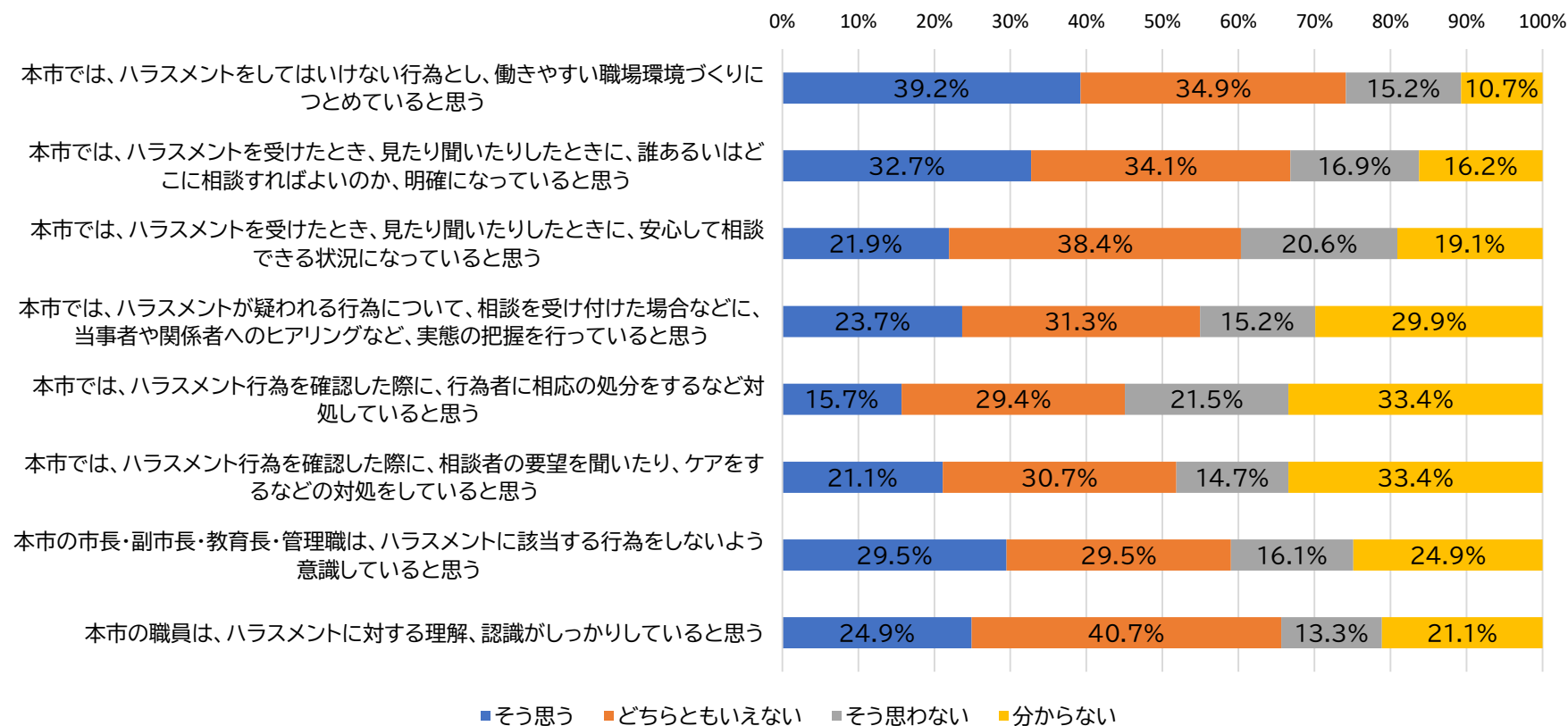


6. 本市の取組への評価について

(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前回調査と比べ「そう思う」の割合が各項目で増加し、評価は高くなった。しかし「分からない」の割合が依然として高く、今後も引き続き取組の推進、周知が必要。

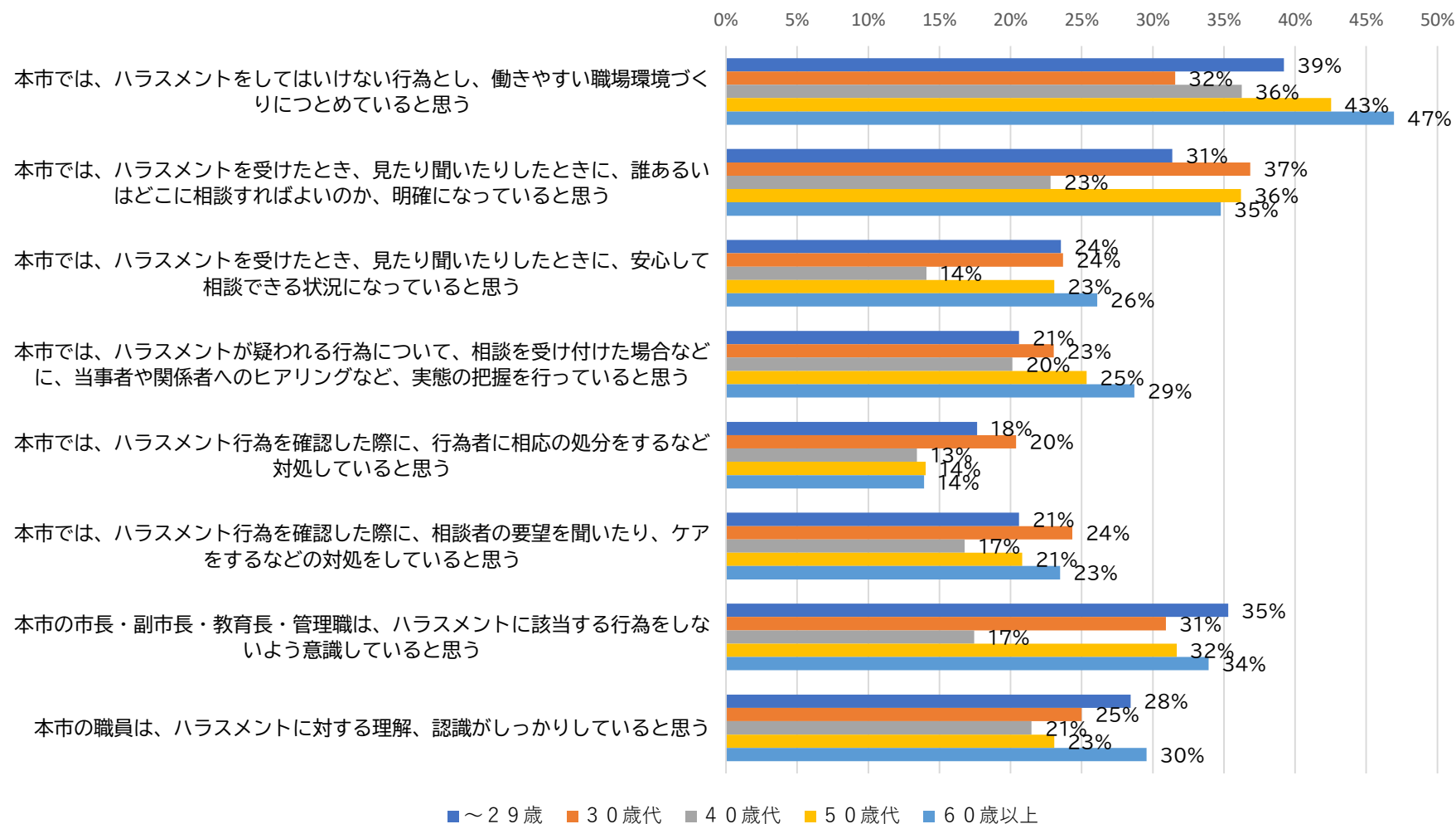
本市のハラスメントの予防・解決に向けた対応について、以下のそれぞれの項目は、あなたの職場にどの程度当てはまりますか。 (n=739)



「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。前回調査同様、「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。

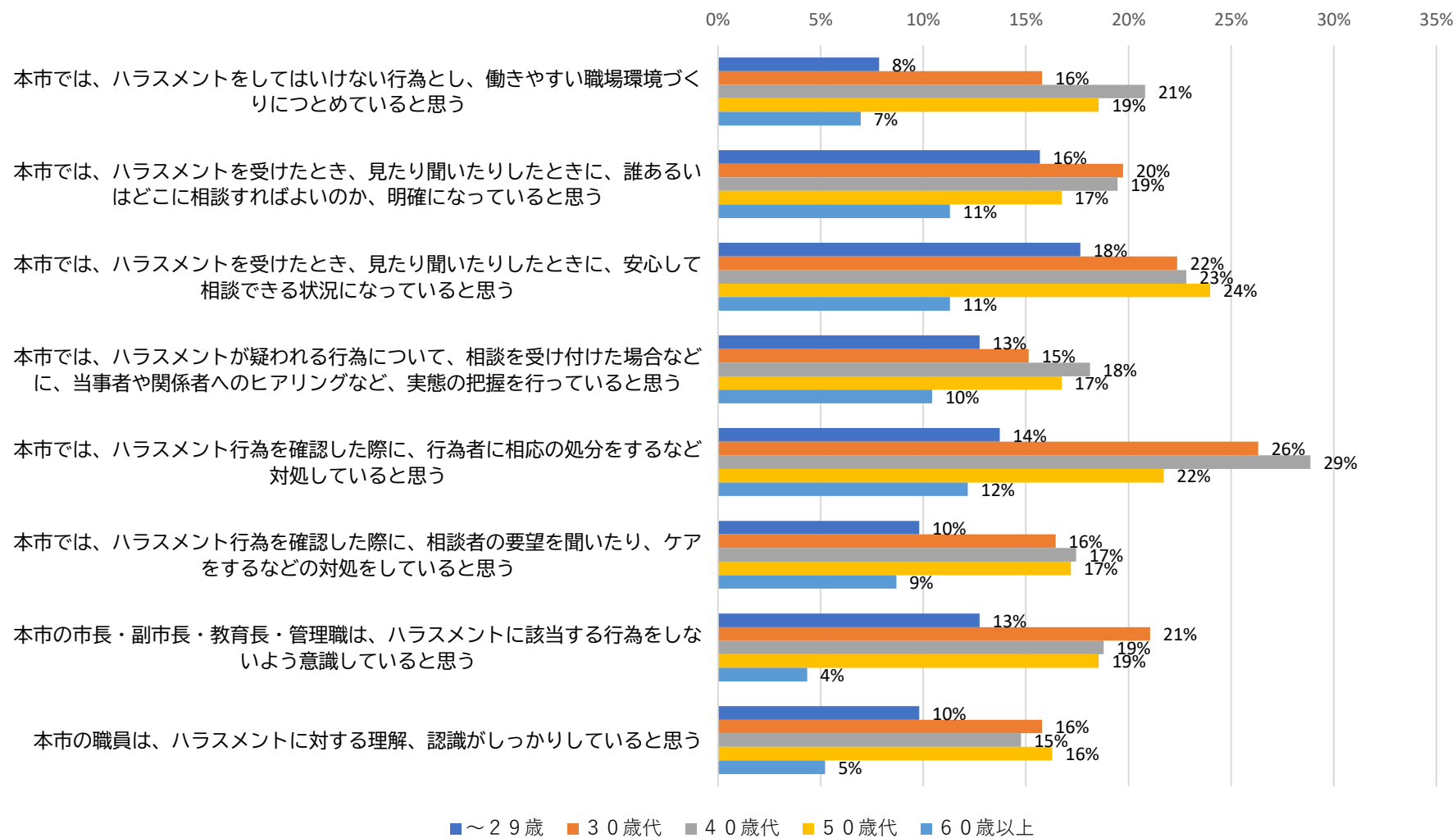
「そう思う」と回答した人の割合

(～29歳：n=102、30歳代：n=152、40歳代：n=149、50歳代：n=221、60歳以上：n=115)



「そう思わない」と回答した人の割合

(～29歳：n=102、30歳代：n=152、40歳代：n=149、50歳代：n=221、60歳以上：n=115)

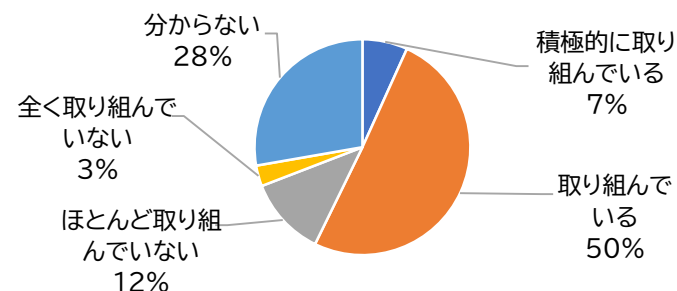


(2) 本市のハラスメントの予防・解決に向け具体的取組についての評価

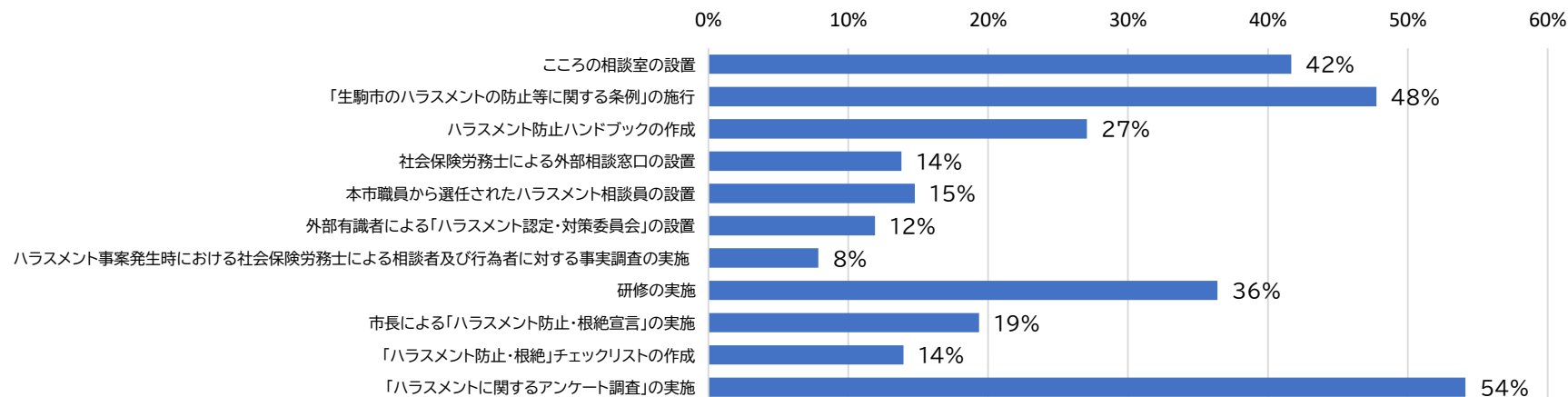
「ハラスメントの予防・解決に向けた取組を行っていると思うか」については、「積極的に取り組んでいる」「取り組んでいる」と回答した人が半数強。「ほとんど（全く）取り組んでいない」も前回調査よりやや減少している。
令和7年度新たに実施した「ハラスメント防止・根絶宣言」「ハラスメント防止・根絶チェックリスト」を知っていると答えている人の割合が低く、周知していく必要がある。

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=739)

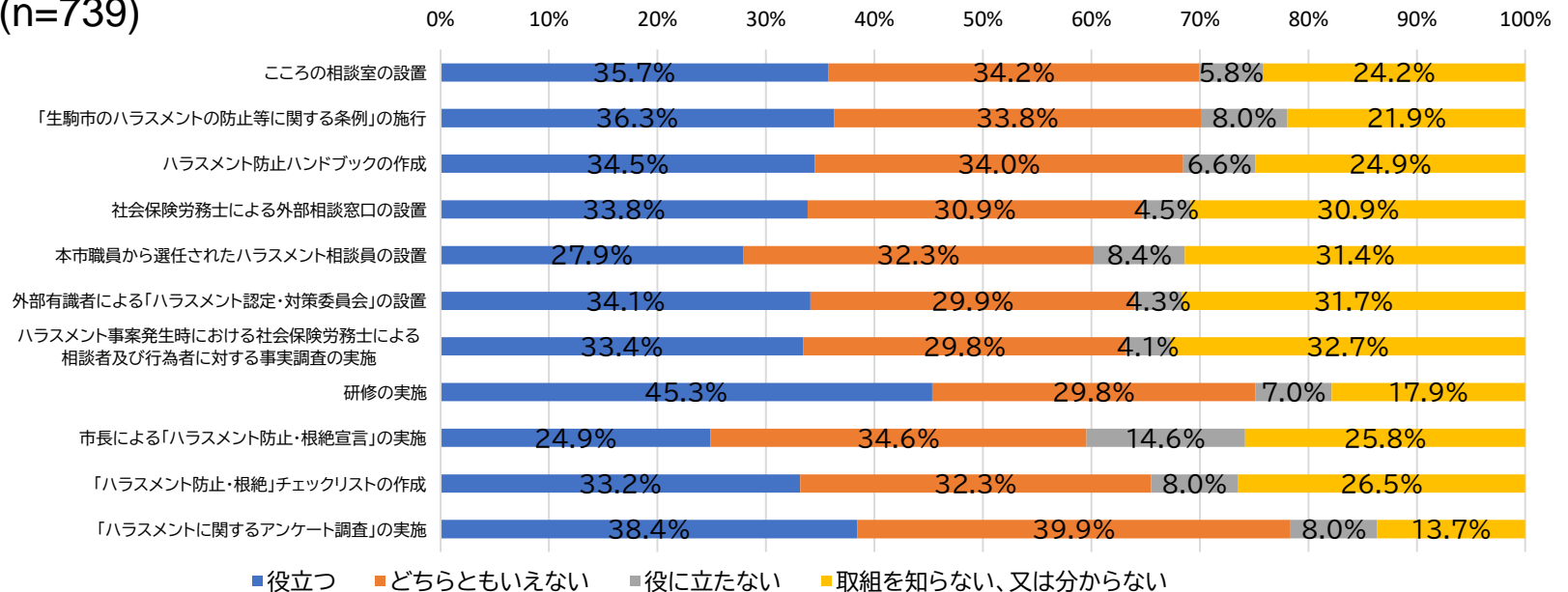


本市では、ハラスメントの予防・解決のための取組として、以下の取組を実施しています。あなたが知っているものをお答えください。(n=739)

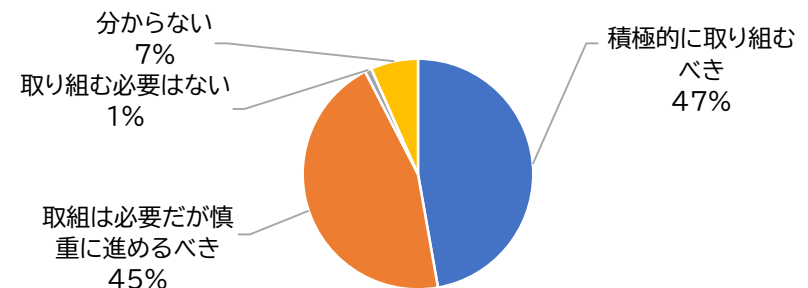


「本市が実施しているハラスメントの予防・解決のための取組は役立つと思うか」については、「研修の実施」「アンケート調査」については「役立つ」との回答が多い。「取組を知らない、又は分からない」も前回調査同様多く、今後も取組の推進、周知が必要。「ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思うか」については前回調査と比べ「積極的に取り組むべき」がやや減少し、「慎重に進めるべき」が増加。

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=739)



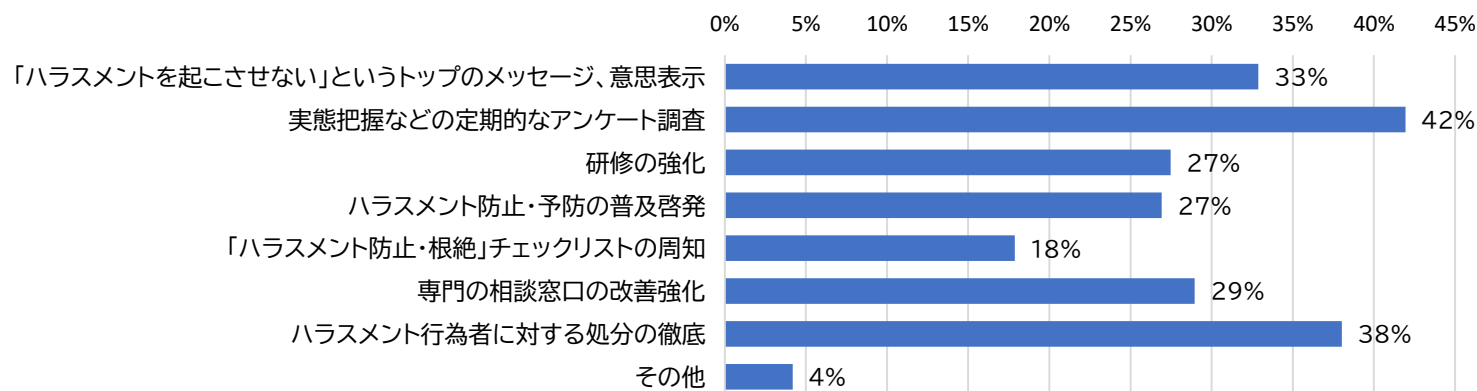
本市が、ハラスメントの予防や解決のための取組をする必要があると思いますか。(n=739)



(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の徹底」「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教えてください。（複数回答）(n=739)



「その他」の主な内容(1/2)

◎トップの自覚

- ・市長自身がハラスメント行為をなくすこと
- ・トップが率先してハラスメントをしない。
- ・パワハラ市長は即刻辞めてほしい。自覚がないのか、そこが改まらない限りは市役所のハラスメントは無くならないし、根本の問題解決にならない。

「その他」の主な内容(2/2)

◎制度・体制

- ・課編成における構成員の相性を良くするための性格・診断の利用
- ・本気で取り組む人を人事課の管理職にする。
- ・ハラスメントを訴えた者勝ちにならないような公平な見極めが必要と考える。
- ・匿名アンケートで実名の聞き取りし、本人の業務状況を監視した上で、監視員からの指導という名目で注意する。
- ・人事異動のみ
- ・風通しの良い職場環境づくり
- ・ハラスメントをうやむやにしない上司と周辺の圧力
- ・被害者とされる方も加害者を陥れようという意図がある人もいると思うので、加害者とされた側の人を守るような事も必要
- ・平気で人格否定をする人達を管理職にしているから。
- ・市役所全体で心理的安全性がまったくないことについて、理事者及び人事課は先にかしなくといけない。相談してもその内容が外部に漏れる、ハラスメント行為者及びハラスメント気質の職員を正當に評価できていない。

◎取組

- ・研修などの受動的なものでなく、能動的な働きかけでもって職員の心の在り方を変容させる取組の実施
- ・ハラスメント防止・根絶チェックリストを毎朝礼で復唱したり、拡大して目の前に張り出し、職員が厳しい目で見ると晒すぐらいしないと当事者は気づかない。
- ・自分がハラスメントを行なっていることの自覚がない人が、それに気づくような取組
- ・現場の声をもっと聞いてほしい。アンケートだけでは具体的な内容がわからないと思う。特に役所から離れてる幼保など。
- ・ハラスメントは特定の人が行っており、全体的な呼びかけでは届かないので個別に声掛けが必要
- ・個人個人の意識や性格、人間性の問題が大きいので、そちらに対する対策が必要
- ・議会も含めた全体の意識改革
- ・人事課の意識改革
- ・ハラスメントの指摘と対応の強化

◎人員・業務

- ・人員不足でギスギスしている職場が多くみられる。そこを解決しないと、対策をしても意味がない。
- ・余裕を持てる人員体制と人材育成を念頭に置いた人事異動
- ・ハラスメントをする人が出てしまうくらい、職員の心に余裕がないのかなと思う。職員の数を確保してほしい。ぎりぎりの人数のため、休むのにとても気を遣う。

◎処分

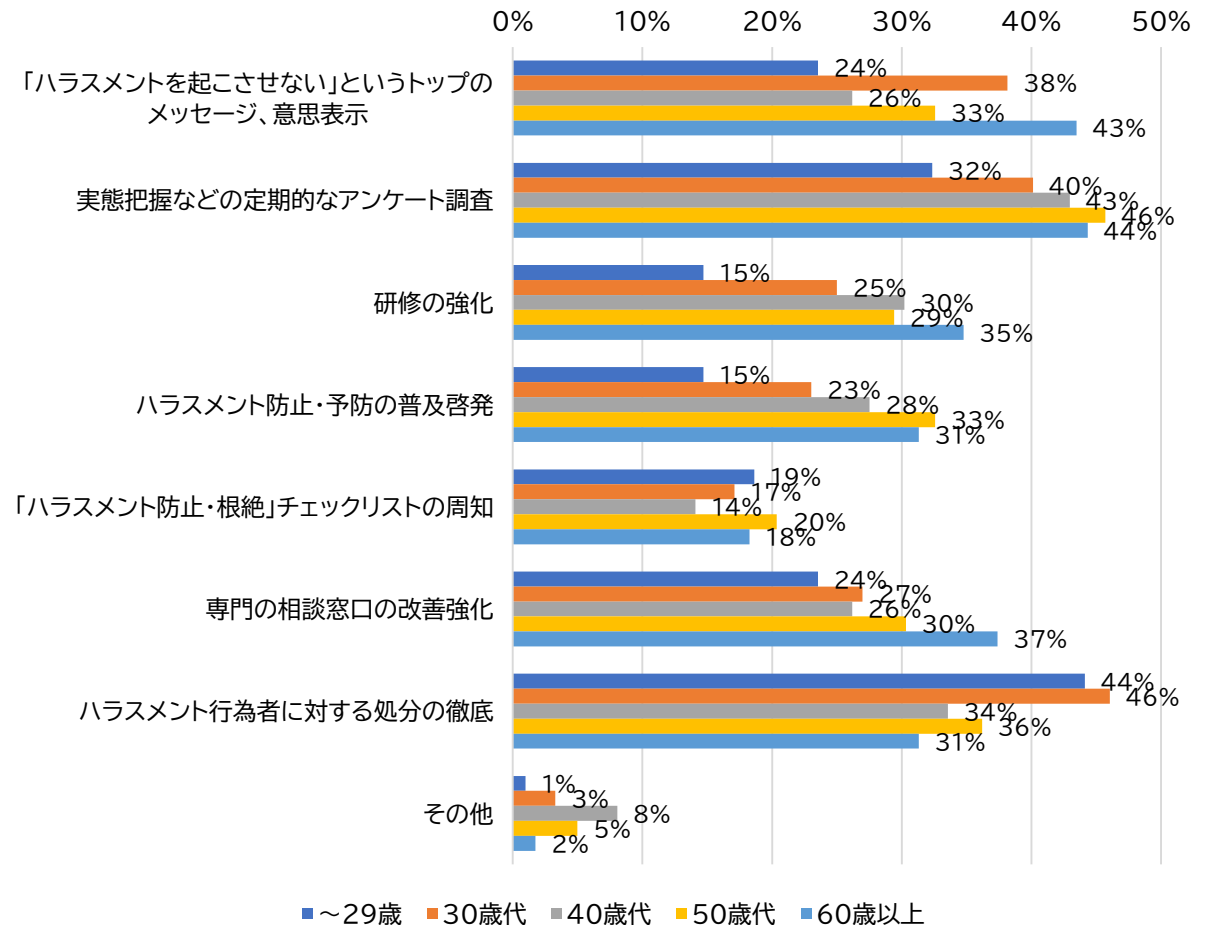
- ・ハラスメントを起こしたものに対する厳正な処分

「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の徹底」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「ハラスメント行為者に対する処分の徹底」の割合が高くなっている。

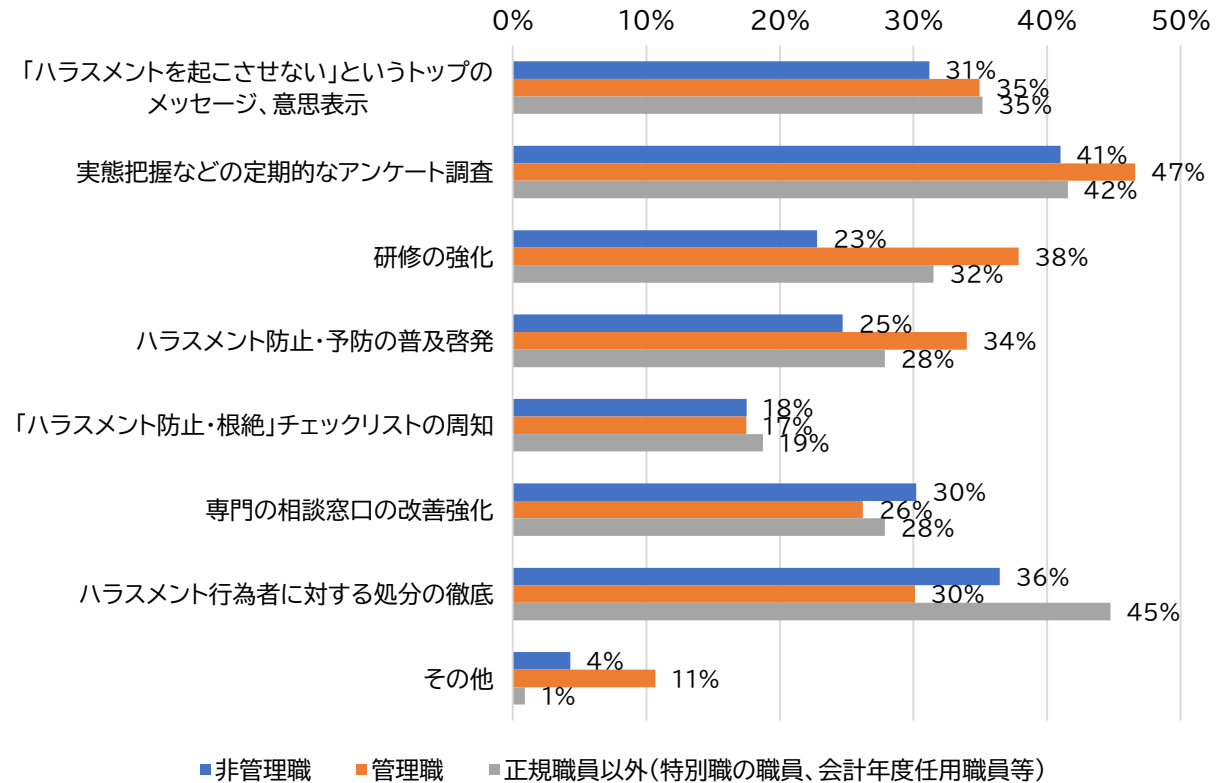
①年齢層別

(～29歳：n=102、30歳代：n=152、
40歳代：n=149、50歳代：n=221、
60歳以上：n=115)



② 役職別

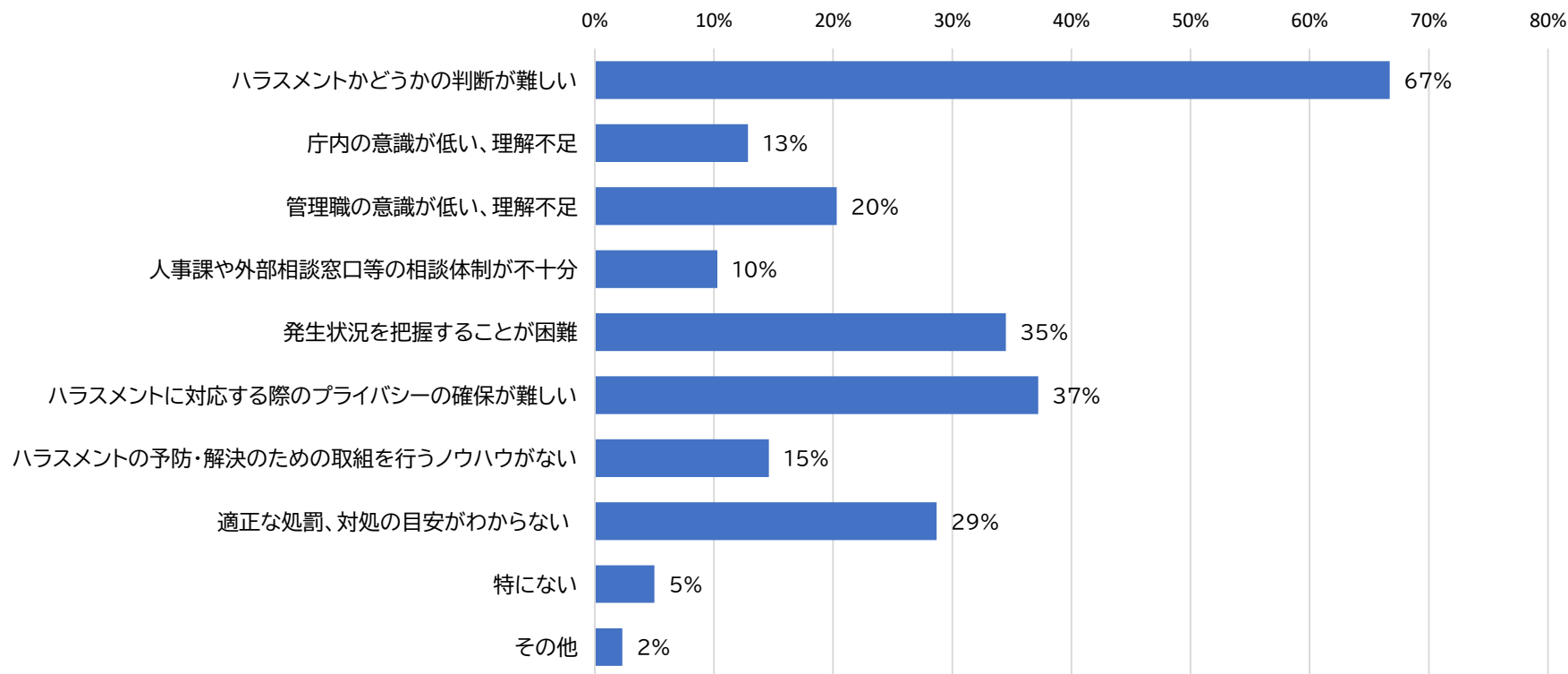
(非管理職：n=417、管理職：n=103、
正規職員以外：n=219)



(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、前回調査と比べ、「庁内の意識が低い、理解不足」「管理職の意識が低い、理解不足」「人事課や外部相談窓口等の相談体制が不十分」の項目が4～5%減少したものの、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」は依然として高い状況。

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=739）



「その他」の主な内容

◎理事者

- ・市長自身のハラスメントの意識が低い。
- ・パワハラ市長の存在
- ・特別職の人が自らハラスメントを行っているという認識が無いこと

◎意識改革

- ・ハラスメントしている本人が、相手を傷つけていると気づいていないため、研修をしても条例をつくっても他人事で気にしないため改善されない。
- ・ハラスメントをされている人が感じていることなので、それを引き出したり、している人に気づいて改めてもらったりすることはなかなか難しい。
- ・一人一人が自分のこととして考えられるかどうか。
- ・ハラスメントをやっているという自覚がないのでその対策が課題

◎人事部局

- ・人事課が体裁だけで、真剣に取り組んでいないと感じるため信用できない。

人員不足による職員のイライラ

人事に相談しても否定され、ハラスメントではないように誘導される。特別職が手本になってしまっていること。

◎その他

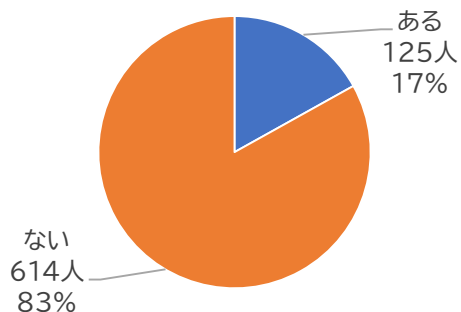
- ・ハラスメントは特定の人がしており、全体的な呼びかけでは届かないので個別に声掛けが必要。
- ・ハラスメントへの過度な警戒によって、職場の人間関係が希薄になっていると感じている。パワハラは受け手の感じ方次第で処罰される可能性があり、そのリスクを考えると同僚や若手に気軽に声をかけたり、踏み込んだ話をしたりすることを躊躇してしまう。本音や踏み込んだフィードバックが減る、若手が育ちにくくなる、表面的で無難な関係だけになる、以上三点が課題。
- ・ハラスメントを受けている人が我慢して、相談窓口には相談せず、知らぬ間に心が壊れてしまう。

7. カスタマーハラスメントについて

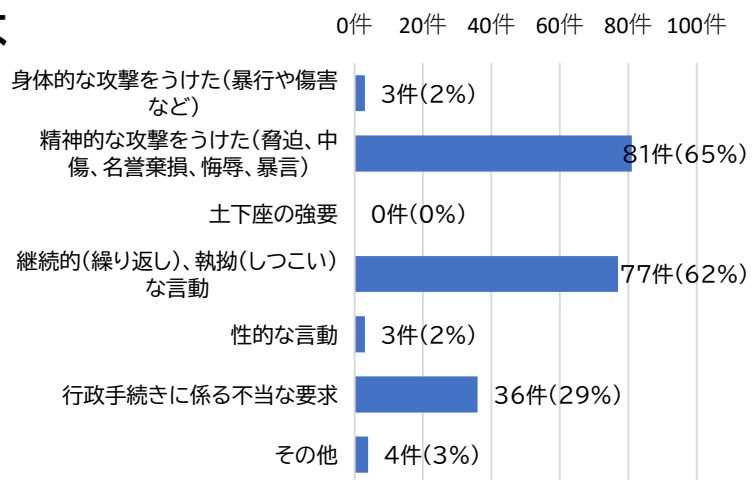
(1) カスタマーハラスメントを受けたと感じた割合

カスタマーハラスメントを受けたと感じる人は17%。
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=739)



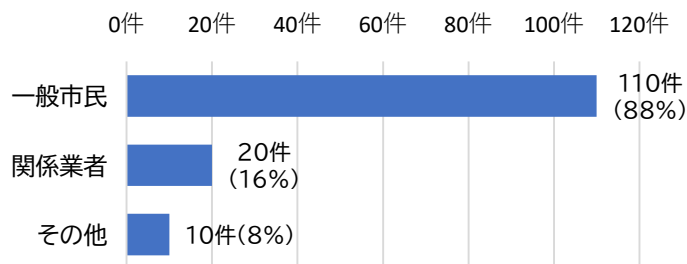
それはどのような行為でしたか。(複数回答) (n=125)



「その他」の主な内容

- ・市営住宅住民の無理な要求や過度な訪問要請
- ・不機嫌ハラスメント
- ・保護者から、健康診断の結果について納得がいかないと執拗に電話連絡を受けた
- ・長時間の電話

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=125)

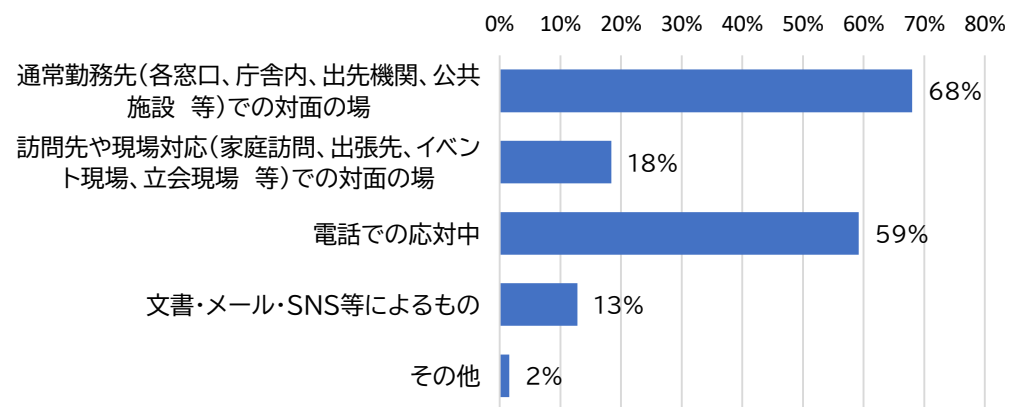


「その他」の主な内容

- ・元市職員
- ・保護者

行為を受けた場合は「通常勤務先での対面の場」が最多。
対面・電話だけでなく「文書・メール・SNS等によるもの」も13%の回答があった。

それはどのような場での行為でしたか。（複数回答可）(n=125)



「その他」の主な内容

- ・個人の携帯電話にかけてきた

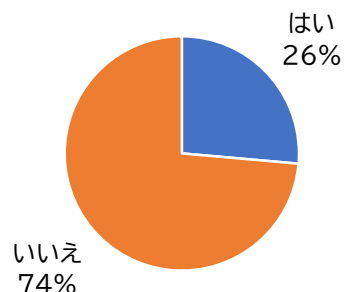
(2) 現在も続いていると回答した人の割合、心身の影響

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4人に1人。

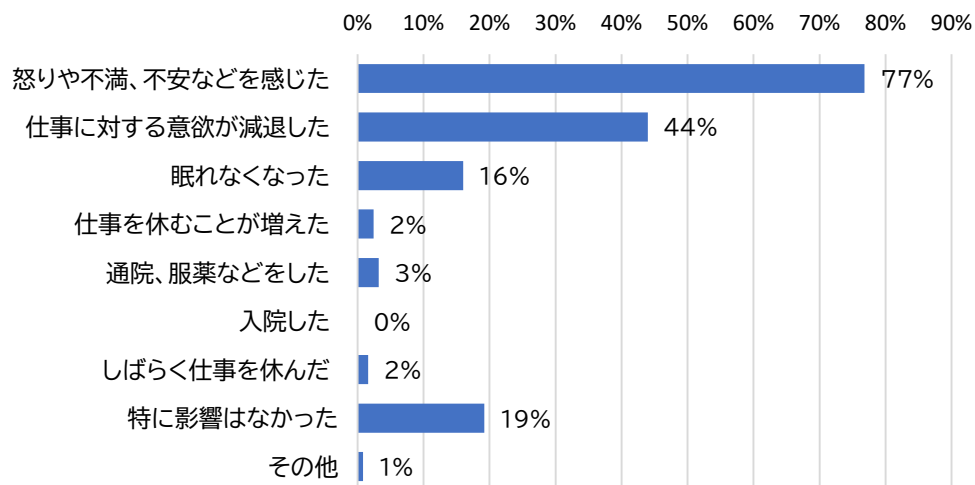
ハラスメントを受け、約8割の人が「怒りや不満、不安などを感じた」ほか、「仕事に対する意欲が減退した」といった心身の影響があったと回答。

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=125)



カスタマーハラスメントを受け心身の影響などはありましたか。(複数回答) (n=125)



「その他」の主な内容

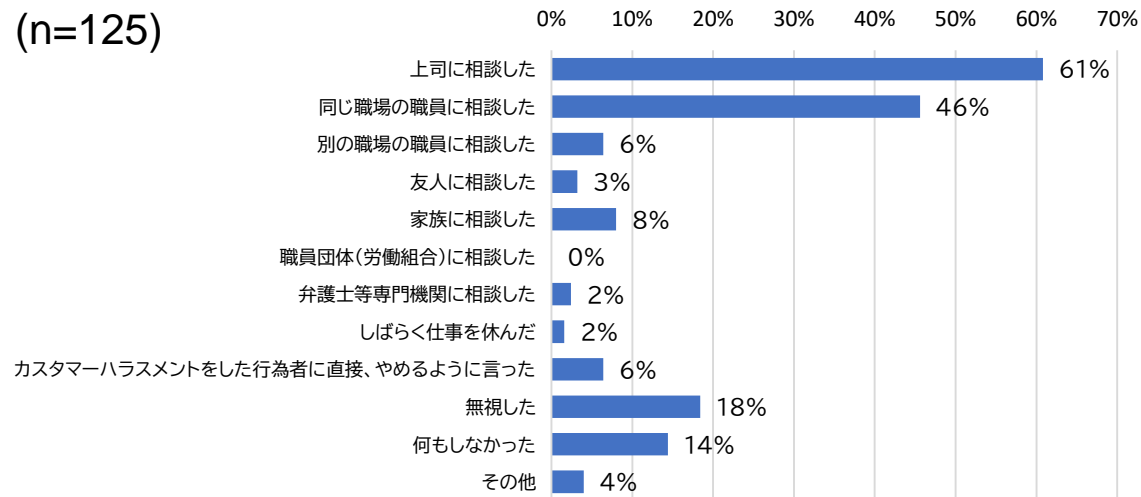
- ・長時間対応になるため、仕事が後回しになった

(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14%。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」が多数。

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=125)

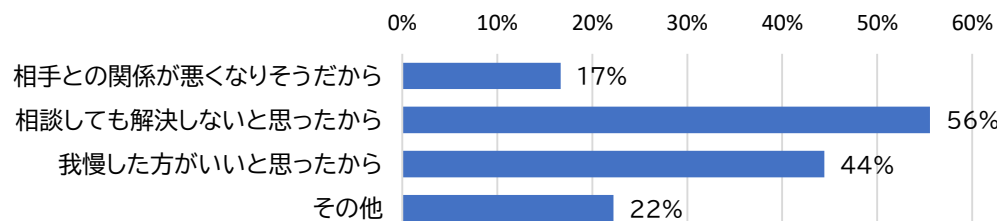


「その他」の主な内容

- ・要望等記録を上げた
- ・記録を残しつつ不要な対応はしなかった
- ・内容を職場の皆で共有し、数名で対応し、今後誰が対応しても対応方針が共通認識となるようにした
- ・警察に相談した

ハラスメントを受けて何もしなかったのはなぜですか。(複数回答)

(n=18)



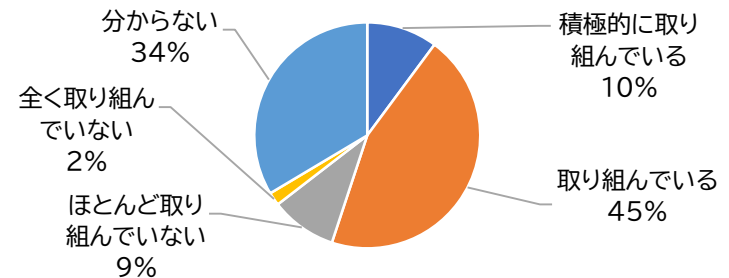
「その他」の主な内容

- ・説明に納得されず、しつこく大声をあげられたが結論は相手の勘違いによるものであったため、どうしようもなかった。
- ・気にならなかったから

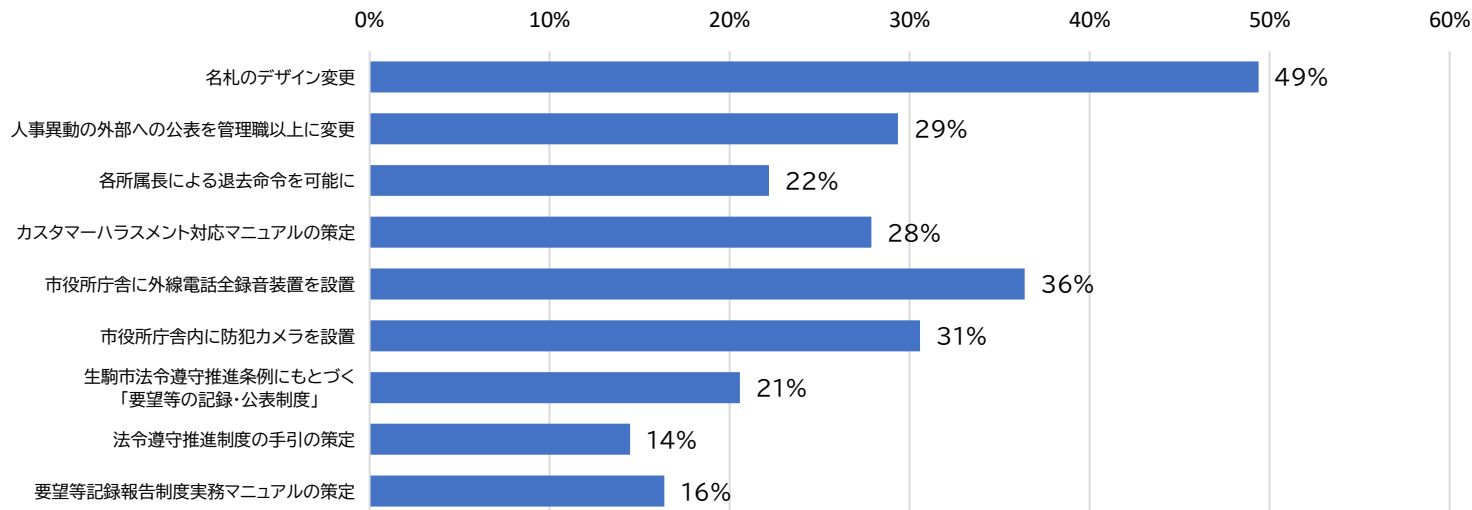
(4) カスタマーハラスメントに対する取組についての評価

カスタマーハラスメントに対する取組について、「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55%で、前回調査時よりも増加(+24%)している。知っている取組は「名札のデザイン変更」「外線電話録音の装置」「防犯カメラの設置」と回答した人が多く、これらの新たな取組が評価されていると考えられる。

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=739)

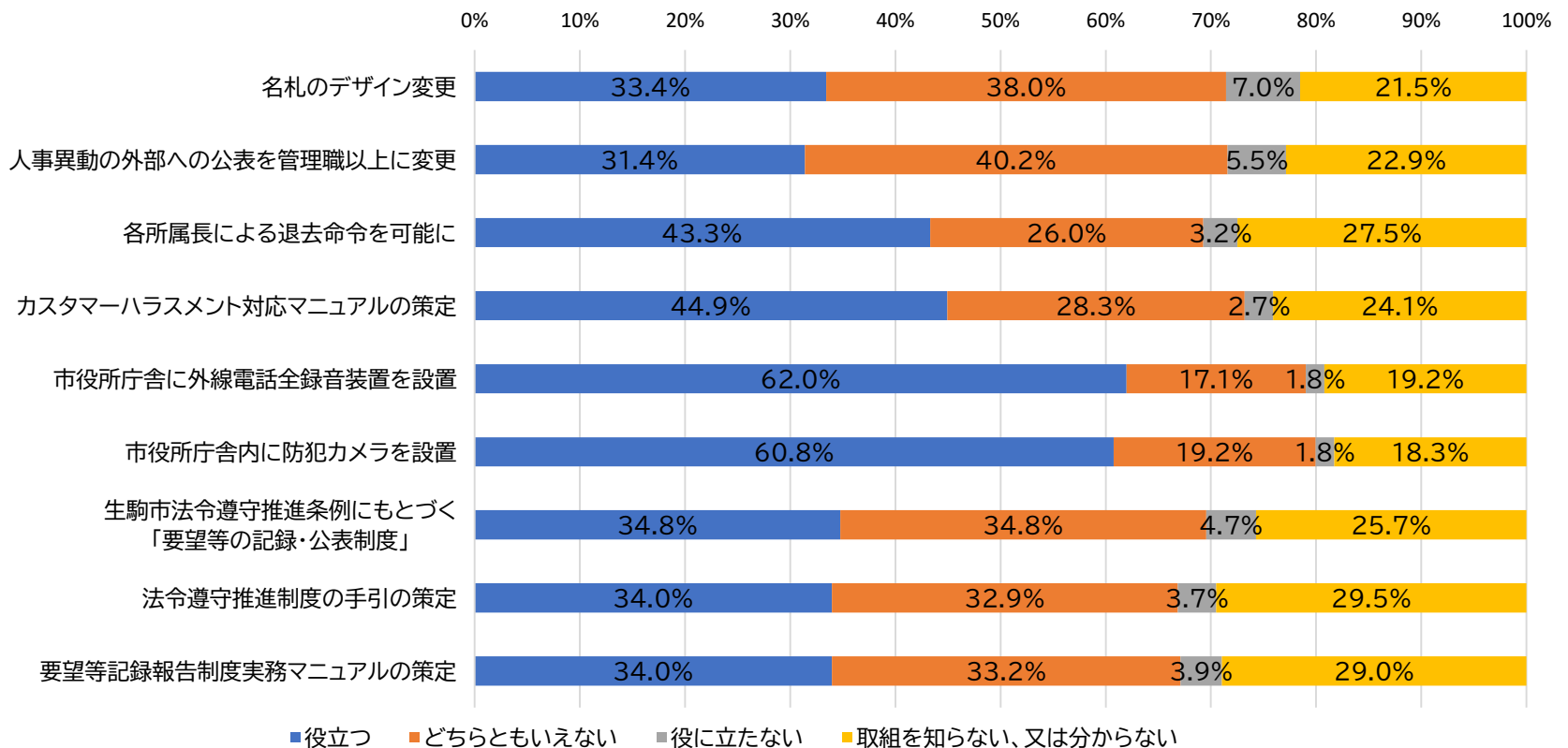


本市では、カスタマーハラスメントの予防・解決に向けた取組として、以下の取組を実施しています。あなたが知っているものをお答えください。(n=739)



「本市が実施しているカスタマー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、「外線電話録音の装置」「防犯カメラの設置」については「役立つ」との回答が多い。主にハード面の整備が職員の安心感につながっていると考えられる。

本市が実施しているカスタマー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=739)



8. 本市への要望、提案、条例への意見について

記述内容を8つの類型に分類したところ、「カスタマーハラスメントについて」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、育児又は介護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等の意見があればご記入ください。（自由記述）

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	市長が無理難題な指示や指示を出しながらハシゴを外す、職員の人数・体制を知らずに指示するなどがあり、組織全体が疲弊する。
	全庁的に取り組んでも市長の態度が変わらないと印象は変わらない。嫌味な言い方、高圧的な言い方をしていることが度々目につく。このアンケート結果は市長に届いているのか？
	アンケートも、根本原因である市長のハラスメントを隠して表に出さない時点で自ら隠蔽に加担してるのと同じ
	特別職のハラスメントが続いているが、総じて自分は悪くない、やっていないという認識であり本当に反省し悔い改めることを求めるが、まず無理だと感じている。
	同僚、同格間のモラルハラスメントが散見されるが、放置されている。ハラスメントに対して管理職が本気で改善していく意識の醸成が必要である。
	管理職の見解や意識の違いで、伝わる情報や雰囲気が変わるので、違いが大きく出ないように、管理職への指導をしっかりとしてほしい。
	目標達成シートの評価は、昇進給与に影響するのに上司が、好き嫌いで評価するので、みんな萎縮してしまっている。
	管理職からのハラスメントは、下が耐えるか辞めていくかしかない。
	多くの人が特定の行為者に対して声をあげているのに対し、全く何の対応もしてくれないです。
	管理職がその時の機嫌などで不機嫌な態度で対応されることがある。

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	<p>正職の先生との対応の違いを感じる。ため息をつかれたり、嫌な顔をされると仕事への意欲がなくなるし、気持ちが落ちる。</p> <p>相談しても、異動することもなく、仕事がやりにくいだけである。</p> <p>管理職がパワハラを黙認しており、怒鳴られていても誰も助けない。</p> <p>管理職が会議では特定の職員1人を吊し上げ滅多刺しにしている。</p> <p>ハラスメントをしている本人は全く気付いてない、助けてほしい。</p>
人事部局の対応について	<p>人事課の管理職以上の人間が一番パワハラをしていて、自覚なく、思いもなく、体裁でしているだけで、本気度が感じられない。</p> <p>人事課職員から、「しんどくなり、限界を超えたら診断書を提出して休めばよい」といった趣旨の発言があったと聞いた。本来は、職員が心身ともに限界を迎える前に適切な対応がなされるべき。</p> <p>市としての心理的安全性が皆無であり、職員による相談員も外部の相談窓口も人事課も信用されていないので、職員の信頼を回復することが最優先である。</p> <p>人前で他人を侮辱したり、陰で他人や他課の悪口を言っている職員が昇格していくが人事課として情報収集し、業務上の評価に加味して評価にしないといけないのではないか。</p>
議員のハラスメントについて	<p>議員のブログの投稿内容で、仕事に対する意欲どころか、恐怖心まで抱くことがある。</p> <p>議員のブログの内容に一方的な見解で、職員を攻撃したり、自己の都合の悪い事実は触れないなど、不適切なものがある。公衆の面前での過度な表現に傷つく者もいることを理解して適切な表現での投稿をしてほしい。また、組織的な対応が必要ではないか。</p> <p>議員からのパワーハラスメントかひどい。</p> <p>議員はブログで、好き放題、職員を攻撃している。</p> <p>議員が委員会でも、ヤジを飛ばしたり、態度が悪いが誰も注意せず、職員は我慢するしかない。</p> <p>ある議員は、地域で聞いた要望や持論をそのまま要求し、威圧的な言動で職員を厳しく問い詰め、職員を委縮させ、就業環境を書している。</p> <p>ある議員はヤジがひどく、職員の答弁の途中でも「意味が分からない」「えらそうに」などと嘲笑している。隣の議員も一緒に嘲笑している。</p> <p>議員は職員よりも上という意識がにじみでており、パワハラではないか。</p> <p>議員のパワハラ意識が低い。議長はじめ議会にもしっかり取り組んでもらいたい。</p>

分類	記述内容
議員のハラスメントについて	<p>議会で職員が議員に反論できないのを良いことに一方的に理屈攻めにされる管理職の様子を見ると怖くなる。それを見たら管理職になりたくない。</p> <p>ある議員は市の事業を攻撃する時に職員だけでなく関係する市民を実名で批判し地域の関係者を萎縮させている。</p>
研修・啓発等	<p>本当に悩んでいたときに相談する先がわからなくて断念した。定期的に、相談窓口をPRして欲しい。</p> <p>定期的にハラスメントについての周知・注意喚起を行う必要があると考える。</p> <p>ハラスメントする人は限られている。しがちな人に気をつけてもらい、された人に、訴えやすくしてほしい。</p> <p>ハラスメントについて、相談しやすい職場環境を整えてほしい。</p> <p>パワハラはやってる本人があまり自覚していないと感じるので、定期的な調査や配信は該当者への警告になり、今後の抑止力となることに期待する。</p> <p>非管理職にもハラスメントの研修や感情のコントロールの仕方の研修等をしてほしい。</p> <p>ハラスメントへの個人の意識を高めるための研修も実施してほしい。</p> <p>具体例を使った全体研修で世代を超えて話し合う機会があればいいと思う。</p> <p>精神性(許し、与え、感謝)を向上させる研修が必要不可欠。このままでは、人間関係が悪化していく。仲間を想い、助け合う心の思考変換が必要。</p> <p>ハラスメントの被害にあっても処罰等がないために泣き寝入りをする職員もいる。相談をしたことが上司に伝わって更なるハラスメントに繋がるのではと恐怖を感じているようである。</p> <p>過剰にハラスメントだと言われることを恐れて若手指導ができない管理職もいる。何がハラスメントで何が指導であるのかの研修が必要。</p> <p>所属長じゃない人が定期的に職員に現況をヒアリングするべき。</p> <p>長年勤めてる人の、固定概念などアップデートできてない。</p> <p>部下からのハラスメントが目立つようになったので、それに対応する役職者を対象にした研修も必要である。</p> <p>これだけ研修等がされているのに、ハラスメントに対する認識が、甘い人が見受けられる。本人の意識の改善が問題である。</p> <p>管理職にしかハラスメント研修をしていないのがおかしい。</p>

分類	記述内容
ハラスメント防止等に関する意見	過去にハラスメントを受け、加害者が在籍で言い表せない思いが積み重なって休職や中途退職も多くなっているのではないかと。
	マニュアルなど色々作成はされているが、結局は現場の対応に任せて、市として対応しようとしていないと感じる。
	ハラスメントをしている方に指摘していただいても、なかなか改善されないようにも思われ、解決策の難しさを感じる。
	ハラスメントを受けた者が人事や上司に相談しても何の解決にも至っていないがとても残念で仕方がない。
	ハラスメントアンケートは、会計年度職員に周知されることがなかった。この事実がハラスメントがなくなる元である。
	上司や年上の人などの明らかにパワハラととれる言動や態度に対する処分が明白にならないと、声をあげても何も変わらないと感じる。
	保育士職の現場では一部の職員による陰口や誹謗中傷が横行している。昔よりは改善されているが、今後も実態把握と改善に向けた規制強化を実施し、人間関係で苦しむ職員を減らしてほしい。
	なんでもハラスメントになる時代なので、良好な人間関係が何よりも優先されるべきだと思う
	他の郡市に比べて、生駒市は意識が低いと感じる。
	ハラスメントがあると記載した場合、何か対応してくれるのか？アンケート取るだけでは何も解決はしない。
	上司からパワハラを受け精神ダメージで仕事を休んだ。行為者である上司にも異動や罰を、パワハラを受けた者と同じ痛みを受ける必要があると感じる。
	パワハラを受けて心に深く残った傷はなかなか消えない。今後はそうした人が現れないことを願う。
	パワハラした職員が管理職を続けたり、昇格したりしており、パワハラの被害者側が異動しているケースが多いが、おかしいし、違和感がある。
	処分しやすい人だけ対応するスタンスなので、対外的にやっていますのアピールのためにやってるだけなのかなと思う。
	他職種への理解不足が原因のハラスメントがあると思うので、部下に他職種の人がいる場合、多職種の業務内容を理解するべき。
パワハラした人に厳正な処分をしてほしい。公表してほしい。	
特定の職員には臆し、気に入らない職員には気分が悪い指導や叱責する上司では、モチベーションが下がる。そのような管理職は降格処分が妥当ではないか。	

分類	記述内容
職場環境の改善	業務量が多いと余裕がなくなり、ハラスメント発生の要因になる。
	ハラスメントだけでなく、職員の職場に対する満足度や仕事へのやりがいのような指標を設定してアンケートで定点観測し、それを上げるための具体的な取組を進める視点も入れてはどうか。
	職員のハラスメント対策は、制度面も意識面も少しずつだが改善されていると感じる。
	パワハラを受けていても、自分では判断できない間にメンタルがやられてしまうということを実感した。体調不良の時点で気軽に相談できる場所があればと思う。
	毎日のように、課内の職員から、今の体制では家庭がまわらない、退職を考えていると言われ、時には怒鳴られた。これは逆にハラスメントと思う。
	人員要望してるが、逆に人が減らされ、みんなイライラしている。
	パワーハラスメントについての基準が曖昧なこともあり、実際に該当するかがわかりにくい。常態化しており周りも黙認するしかないような状況で声を上げるのは難しい。
	制度が外部に派遣されている会計年度任用職員へまでは行き届いてないように思います。
	組織を守ろうとしているので良くならない。
	ハラスメントの防止のため様々な例規等を整備しているが、適切な運用が全くなされていない。
	今だに処分がされていない案件があることも全ての取組を無にしている。
	職員による相談員は、立候補を募るか、組合経験者など相談しやすい者に委ねるべき。
	人によって処分内容を変えるのではなく、ルールを厳格に当てはめて速やかに処分しないと、ますます退職者が増えていくと思う。
	上司には言いづらく、上司も行為者であることに気づかないこともあるため、無記名の管理職アンケートなどがあればよいと思う。
	ハラスメントの制度の拡充までされているのはとても良いことなので、次はその制度がしっかりと反映されるように徹底すること、公平・透明・厳正な処分を進めていくべきだと思う。
	ハラスメントの各対策を、生かせるよう管理職が責任をもって運用する。
小さな子どもを育てながら働いているが、非常に理解のある職場で助かっている。このまま家庭との両立も理解してくれる職場であってほしい。	
職場で身に覚えのない事で同僚からセクシャルハラスメントを受けた。どこに相談したらいいかわからなかった。また、管理職の対応は誠意がなく、事なかれ主義の対応だった。	

分類	記述内容
カスタマーハラスメントについて	職員のプライバシーを守るために名札を廃止してほしい。また、名前をあえて聞いてくる人に対して、伏せてもいい仕組みにして欲しい。
	市役所庁舎以外の勤務場所(出先・学校・幼稚園・保育園)にも電話録音・防犯カメラの設置等のカスハラ対策を導入してほしい。
	カスハラについて、出先機関での対策を指導してほしい。
	カスタマーハラスメントで、管理職による退去命令が可能となったが、相手はハラスメントの自覚がないため、それでハラスメントがなくなるのか。また退去時に管理職のフォローは誰がするのか不安。
	カスタマーハラスメント現場に駆けつける、また、対応が長引いて、業務に支障がでないよう専門家が必要。
	要求や意見も多様化してきているため、それを受け付ける専門の場所を市役所内に設けて欲しい。
	カスタマーハラスメントの具体的対策や組織で対応できるようなマニュアルが必要。
	理不尽で無理な要求をする保護者への対応は、教員以外の別の役職の人が担うなど何か対応策が必要。
	問題が起こった時に、第三者が入り(弁護士など)ハラスメントを行う者から守ってほしい。
	名札はイニシャル表記にしてほしい。
	土木建築の窓口で恫喝する人が多く、職員が萎縮してしまうことが多い。
	たらい回しの結果カスハラに至ることもあるので、まず相談を受ける第一窓口を置くべき。
	東京都のように学校現場のカスハラ基準を作成し、周知してほしい。
	学校現場用のハラスメント研修を受講してみたい。
	保育・教育現場では、保護者対応で、勤務時間外の対応、長時間の対応となるケースがある。緊急事案以外で、そうならないように保護者の意識を変えてほしい。
	教職員に対する、「カスハラ」は、まだまだ社会が認識できていないように思う。教職員側でも「言われた側にも悪いところがある」という意識が払しょくできていないのが問題。
教育現場では、理不尽な要求をする保護者から教職員を守るためにカスハラ防止条例の整備を強く希望する。	
カスタマーハラスメントは、被害を受けた職員が長期にわたり心身に傷を負う。市民にカスタマーハラスメントは行ってはいけない、行った場合は大きなペナルティーが科せられることを認識してもらいたい。	
カスハラについて、窓口や電話対応してくれることが多い会計年度職員への研修がない。	

分類	記述内容
カスタマーハラスメントについて	<p>カスハラに対応に苦慮している場合にフォローにあたる正規職員が消極的である事が多く見受けられる。</p> <p>同じ窓口対応があっても日給額に差があるのはおかしい。</p> <p>決めたルールを運用で変えることなく全職員が守ることが必要。</p> <p>上の立場に立つなら、自分や身内や懇意にしている人からの要望は、人一倍厳しい姿勢での対応を求めるべき。</p> <p>カスハラを受けても、大半の上司や管理職が対応しなかった。</p> <p>カスハラ対策のマニュアルができたのは嬉しいが、管理職の価値観に左右されては意味がない。</p>
その他	<p>必要な指導に対し、パワハラだと反発する人がいて、対処に苦慮している。</p> <p>管理職がハラスメンを気にしすぎて、部下の言動に注意も出来ず、同僚等の勝手気ままな言動を注意しないので、より一層不満がつる。</p> <p>ハラスメントの種類や質が多様化していて、どこからがハラスメントか非常に分かりにくい。市としても、個人としても意識高く取り組まないといけない。</p> <p>パワハラという言葉が武器に仕事をしない又は能力不足の人が多くいる。指導する立場にいる人を苦しめないでほしい。</p> <p>ハラスメントハラスメントについても議論してほしい。</p> <p>パワハラを受けた側にもその行為をした人にもどちらにも丁寧なヒアリングが必要である。</p> <p>ワークライフバランスの取れていない現状を一刻も早く解決してほしい。</p> <p>アンケートでは分からないことがあるので、現場の声をもっと聞いてほしい。</p> <p>人には人の意見があることを受け入れることから始めていかないと変わらない。EQ力を高めてほしい。</p> <p>3月末の発表、4月1日の異動・転勤など準備不足から、ストレスやハラスメントに繋がるのではと思う。</p> <p>ハラスメント調査で個人情報記載禁止は意味ない。ますますの人材流出で気付くのが唯一の問題解決の道。</p> <p>一人一人を大切にするためにハラスメントは根絶した方がいいと思が、そのために職員のコミュニケーションを深めることが難しくなっていることは事実である。</p> <p>管理職も係長兼務するなど本来不要な業務を負わされ、マネジメントに尽力できない状況にある。新規事業を始める際に、既存事業の廃止・縮小を必須にしない限り、徐々に職員が疲弊する組織になっていくのではないかと。</p> <p>管理職であったときの態度が抜けず、仕事を若い職員に押し付け遊んでいる再任用職員がいる。仕事に対するモチベーションが失われ、間接的にハラスメントを受けているように感じる。再任用の意識改革もしてほしい。</p>

9. 総括

調査期間：前回調査 3年10か月→今回調査 1年5か月

回答率：前回調査 38.8%→今回調査 30.5%（929人→739人）に減少

・本市のハラスメントの予防・解決に向けた取組については、「取り組んでいる」と答えた割合が前回調査より微増しており、アンケートや研修の実施、チェックリストの配付などを行うことで少しずつであるが、取組への周知が広がっている。しかし、令和7年度7月に条例を施行し、ハラスメント防止・根絶チェックリストの作成やハラスメント防止・根絶宣言の実施等の新たな取組を進めているが、取組を知らない人の率も高く、まだまだ周知が不足している。さらに、取組を進める上での課題として、「ハラスメントかどうかの判断が難しい」を選択している人が多く、研修等を求める意見も複数あり、今後も取組を推進していく必要がある。

・カスタマーハラスメントについては、取組を行っているとは回答した人の割合が、31%から55%となり、カメラの設置や電話の録音機能、名札のデザイン変更などの取組が評価された結果と考えられる。一方で、庁舎以外の施設（幼稚園、保育園、教育現場等）においても電話への録音機能の設置を希望する声が多くあった。また、教育現場において、カスタマーハラスメントの対応に関する意見が多く、現状を確認し対応を検討する必要がある。