職場内におけるハラスメントに関する職員アンケート調査報告書

令和８年１１月

清瀬市経営政策部人材育成課

１．調査概要

○目的
庁内におけるハラスメントに関する職員の意識や実態を把握し、今後のハラスメント防止対策の検討や働きやすい職場づくりに取り組むために実施
（個人の特定や被害の事実を調べることを目的とはしていない。）

○実施期間
令和８年８月28日（金）～同年９月18 日（金）

○対象
全職員（令和８年８月１日現在）871名
（内訳）
管理職（課長級以上）54名
管理職以外（課長代理以下）374名
会計年度任用職員（専門職・補助職）443名

○実施方法
ロゴフォームによる匿名での実施

○回答数
343名

○回答率
39.3%
（内訳）

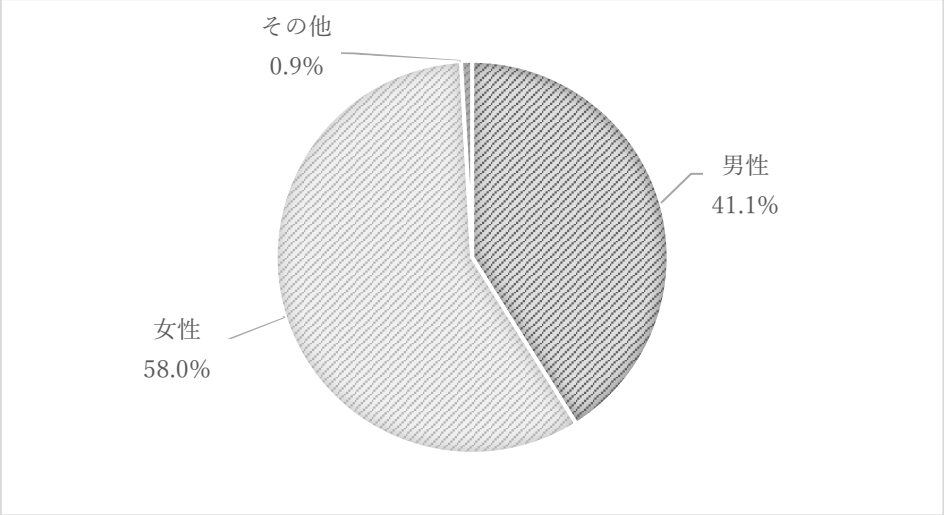
職名	職員数（R8.8.1現在）	回答数	回答率
管理職	54名	42名	77.7%
管理職以外	374名	192名	51.3%
会計年度任用職員	443名	107名	24.1%
無回答	―	2名	―
総計	871名	343名	39.3%

○その他
・割合については端数処理のため、個々の集計値が必ずしも一致しない場合があります。
・報告書の内容は匿名のアンケート回答としての記載であり、ハラスメントの有無について事実確認をしたものではありません。（調査時において、ハラスメント相談窓口を案内しております。）
・各設問の「その他」で挙げられた記述や自由記述項目については、抜粋・集約し記載しているほか、個人や回答者が特定されるおそれがあるもの、不適切な表現等は削除、割愛あるいは表現を変更しているものがあります。

２．単純集計

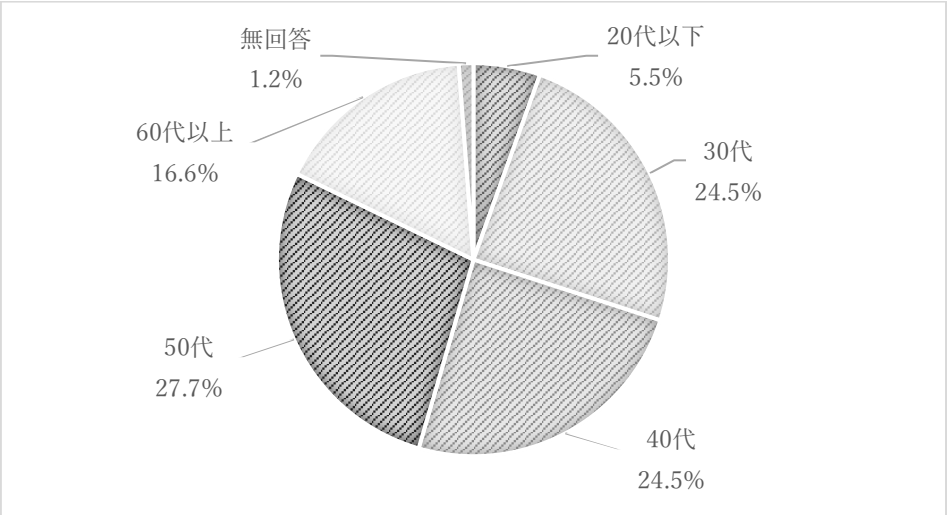
Ｑ１　あなたの性別を教えてください

選択肢	回答数	割　合
男性	141	41.1%
女性	199	58.0%
その他	3	0.9%
合計	343	100%



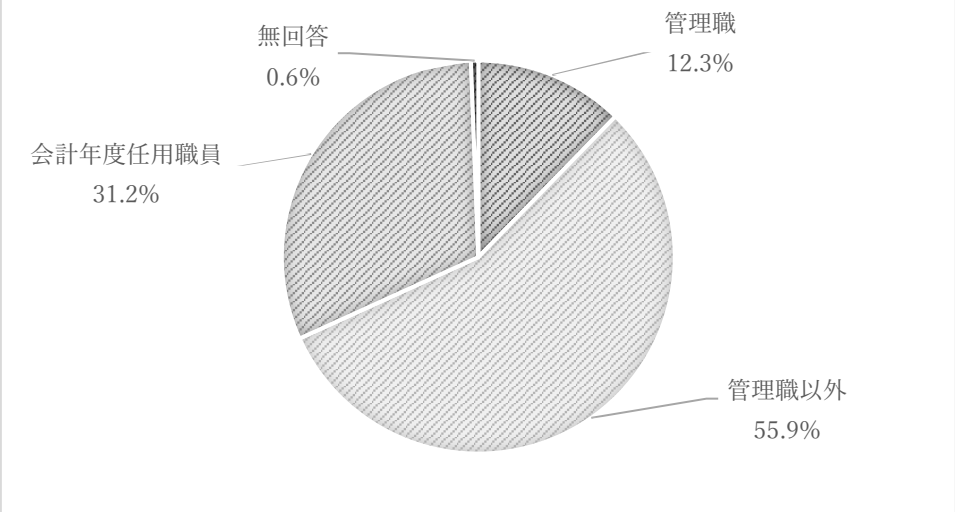
Ｑ２　あなたの年齢を教えてください

選択肢	回答数	割　合
20 代以下	19	5.5%
30 代	84	24.5%
40 代	84	24.5%
50 代	95	27.7%
60 代以上	57	16.6%
無回答	4	1.2%
合計	343	100%



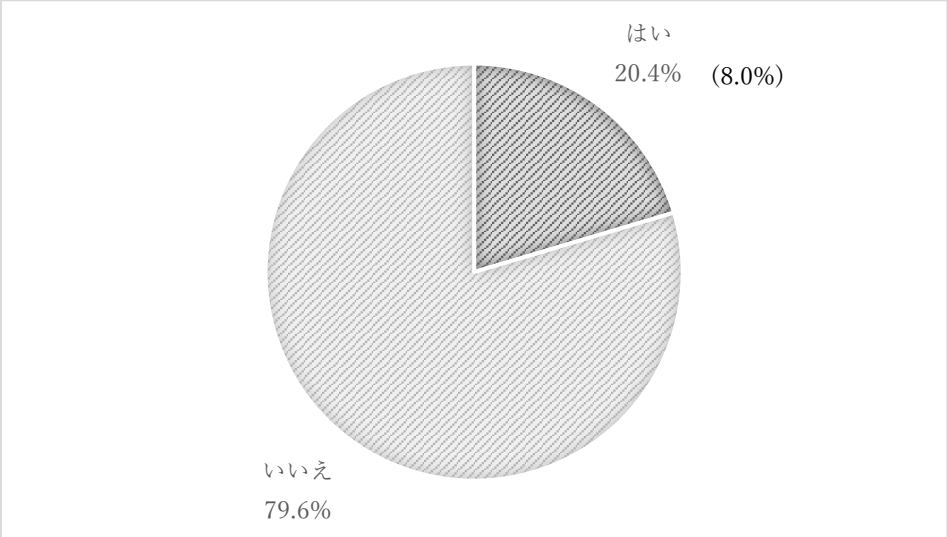
Ｑ３　あなたの職層等を教えてください

選択肢	回答数	割　合
管理職（課長級以上）	42	12.3%
管理職以外（課長代理以下）	192	55.9%
会計年度任用職員（専門職・補助職）	107	31.2%
無回答	2	0.6%
合計	343	100%



Ｑ４　最近５年間において、パワー・ハラスメントを受けたことがありますか

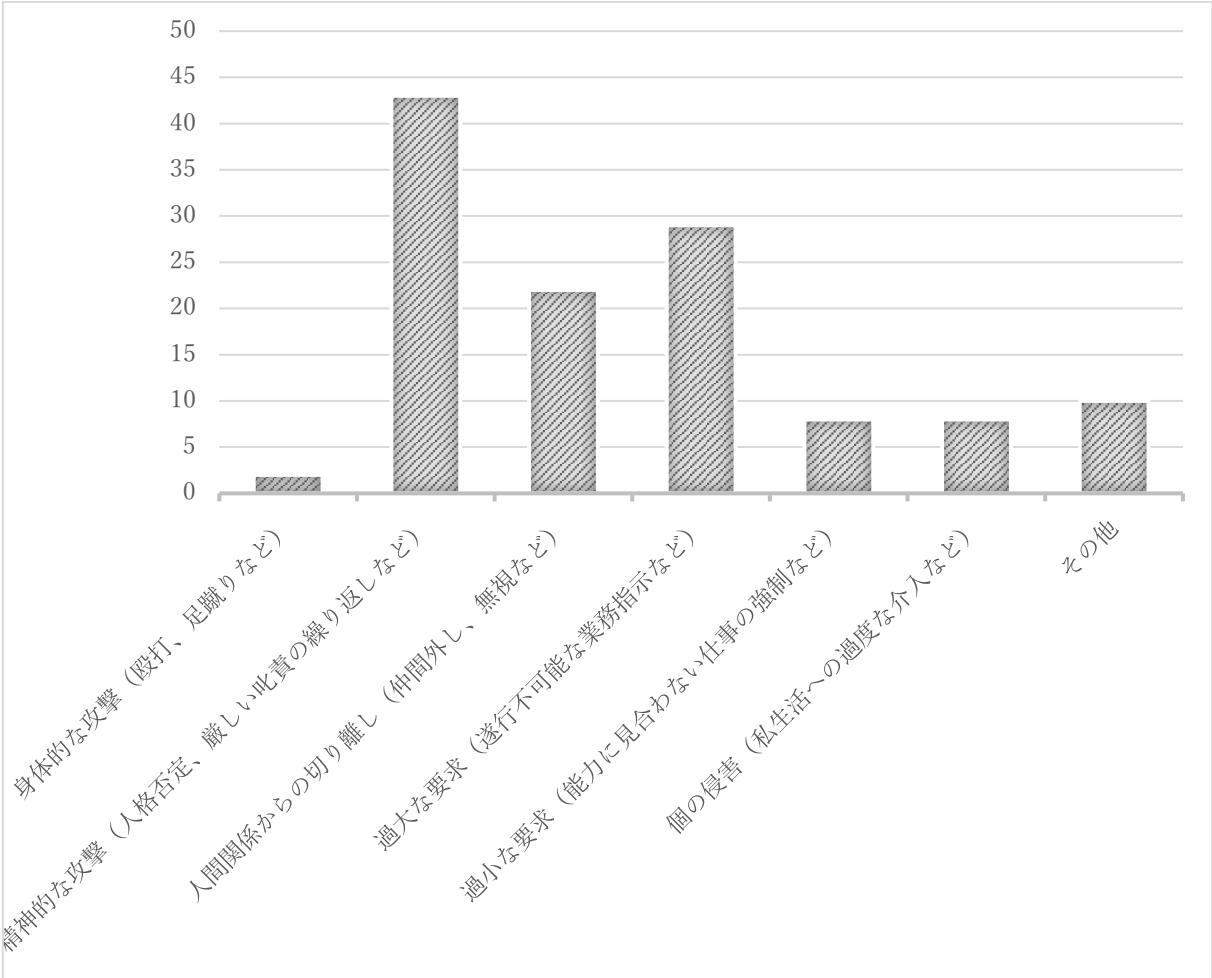
選択肢	回答数	割　合
はい	70	20.4% (8.0%)
いいえ	273	79.6%
合計	343	100%



※（　）内は全職員 871 名における割合

Ｑ５　パワー・ハラスメントを受けた内容について教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
身体的な攻撃（殴打、足蹴りなど）	2	1.6%
精神的な攻撃（人格否定、厳しい叱責の繰り返しなど）	43	35.2%
人間関係からの切り離し（仲間外し、無視など）	22	18.0%
過大な要求（遂行不可能な業務指示など）	29	23.8%
過小な要求（能力に見合わない仕事の強制など）	8	6.6%
個の侵害（私生活への過度な介入など）	8	6.6%
その他	10	8.2%
合計	122	100%

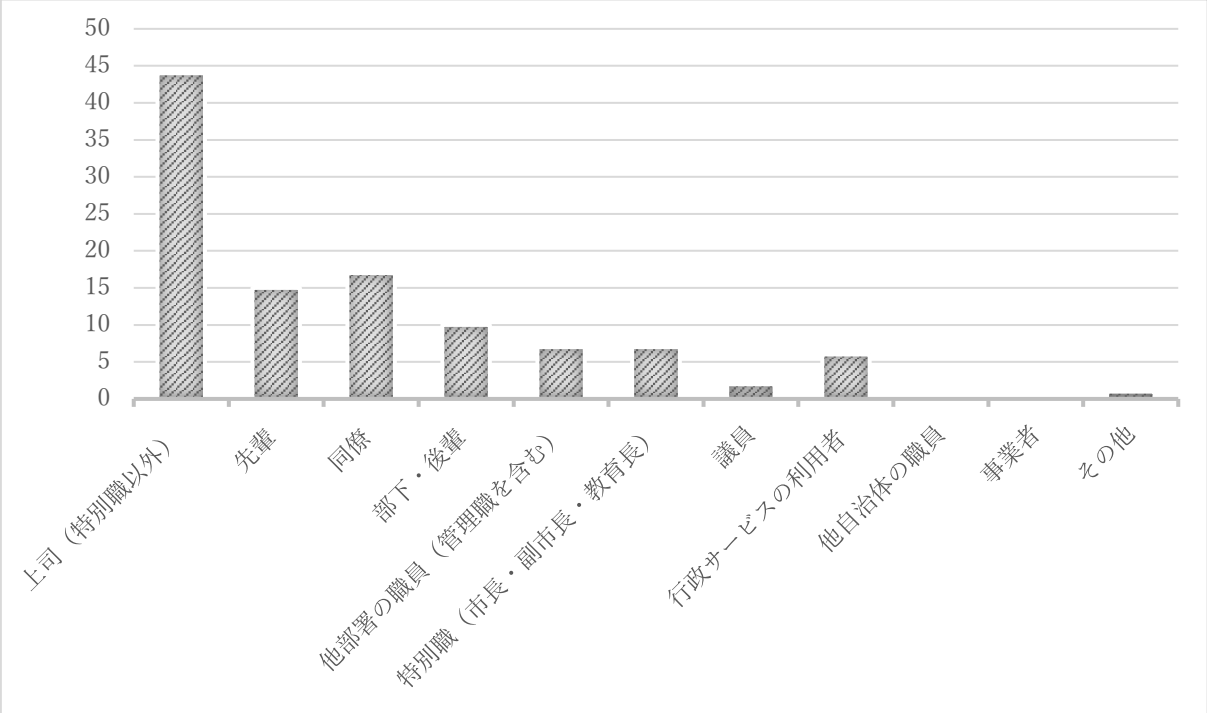


「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・業務上、必要な情報を共有されない、秘匿されるなど
・時間外の長時間の拘束
・業務上の質問に対する無視
・私生活における無視など

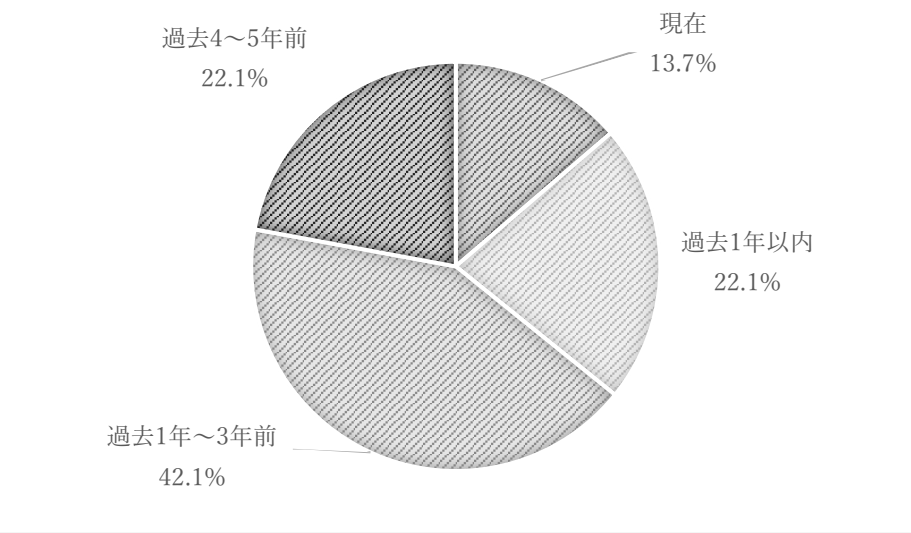
Ｑ６　誰からパワー・ハラスメントを受けましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司（特別職以外）	44	40.4%
先輩	15	13.8%
同僚	17	15.6%
部下・後輩	10	9.2%
他部署の職員（管理職を含む）	7	6.4%
特別職（市長・副市長・教育長）	7	6.4%
議員	2	1.8%
行政サービスの利用者	6	5.5%
他自治体の職員	0	0%
事業者	0	0%
その他	1	0.9%
合計	109	100%



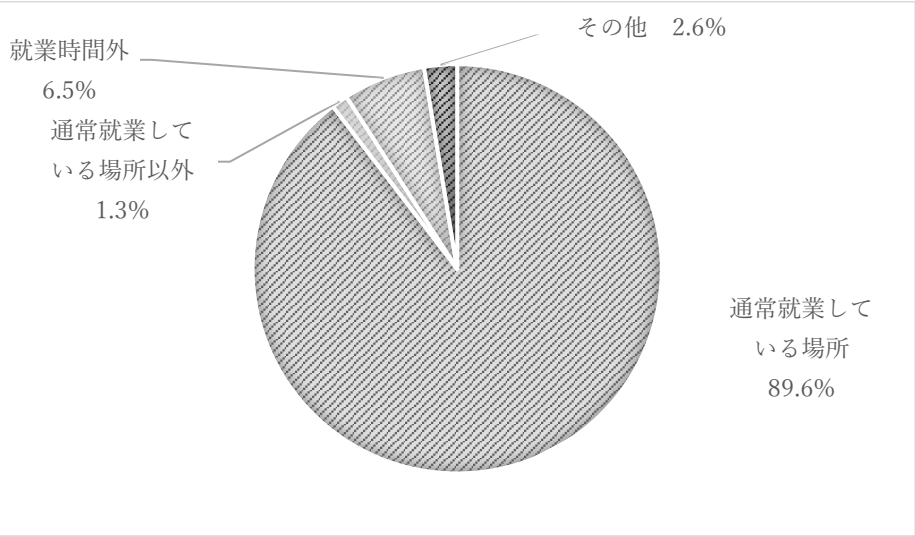
Ｑ７　パワー・ハラスメントを受けたのはいつのことですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
現在	13	13.7%
過去 1 年以内	21	22.1%
過去 1 年～3 年前	40	42.1%
過去 4～5 年前	21	22.1%
合計	95	100%



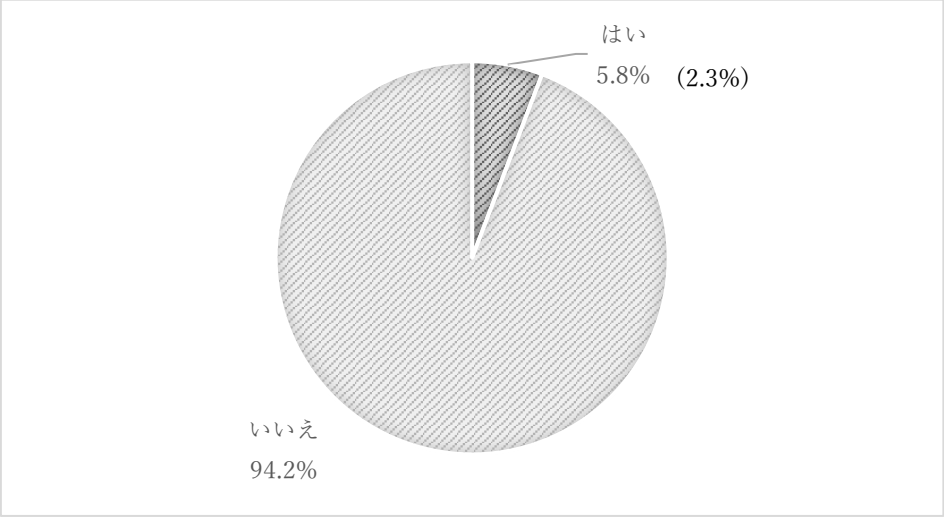
Ｑ８　パワー・ハラスメントはどこで行われたものですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
通常就業している場所	69	89.6%
通常就業している場所以外（出張先、車中等）	1	1.3%
在宅勤務時（WEB 会議、電話、メール等）	0	0%
就業時間外（懇親会の場等）	5	6.5%
その他	2	2.6%
合計	77	100%



Ｑ９　最近５年間において、セクシュアル・ハラスメントを受けたことがありますか

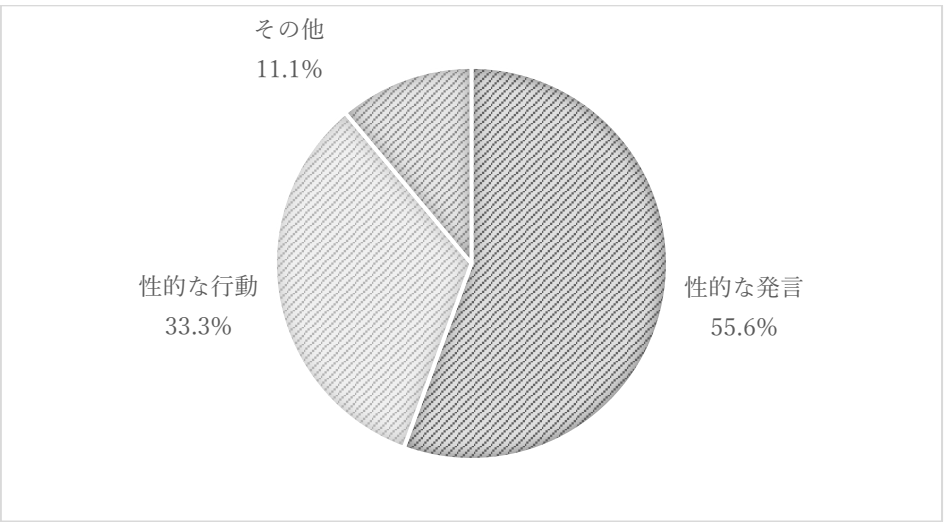
選択肢	回答数	割　合
はい	20	5.8% (2.3%)
いいえ	323	94.2%
合計	343	100%



※（　）内は全職員871名における割合

Q10　セクシャル・ハラスメントを受けた内容について教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
性的な発言（性的な冗談、食事・デートへの執拗な誘いなど）	15	55.6%
性的な行動（身体への接触など）	9	33.3%
その他	3	11.1%
合計	27	100%



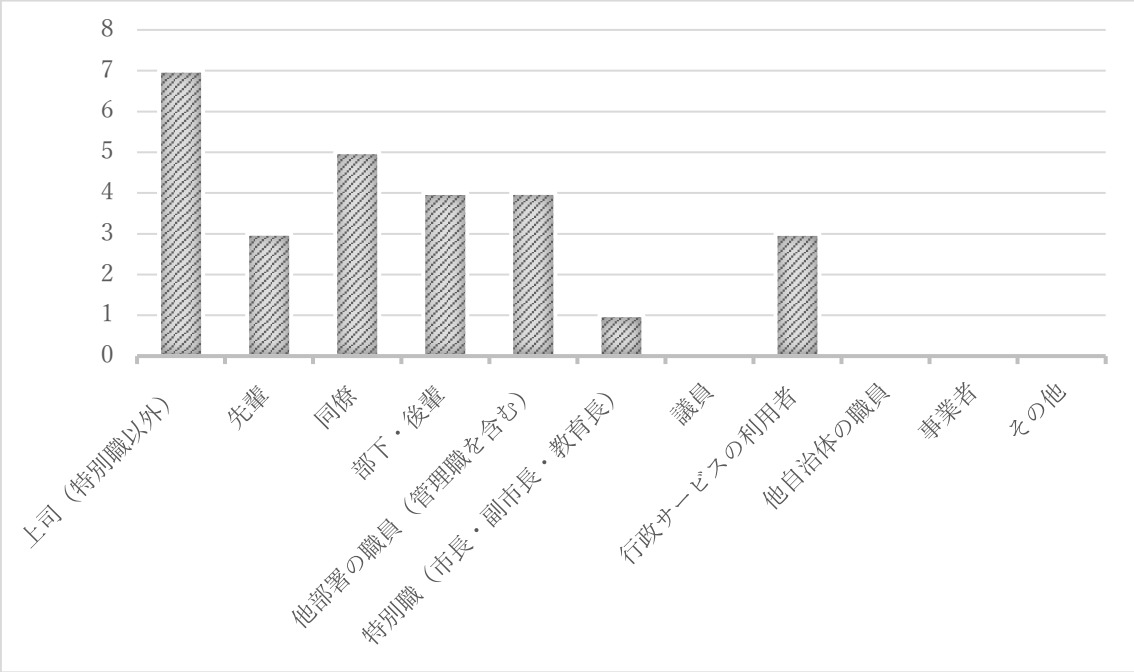
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・若い女性の方が価値があるというような発言

・他の職員が性的な冗談を話しているのが耳にはいること

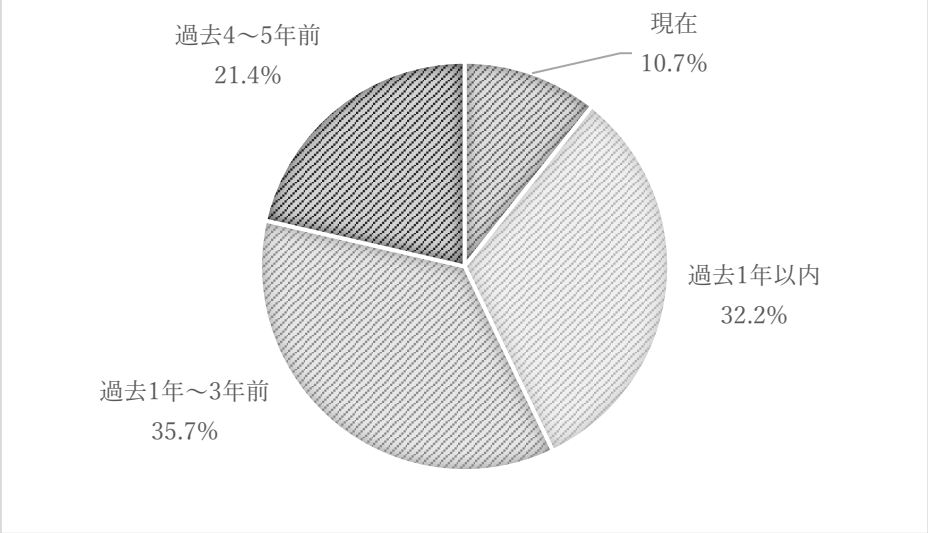
Q11　誰からセクシャル・ハラスメントを受けましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司（特別職以外）	7	26.0%
先輩	3	11.1%
同僚	5	18.5%
部下・後輩	4	14.8%
他部署の職員（管理職を含む）	4	14.8%
特別職（市長・副市長・教育長）	1	3.7%
議員	0	0%
行政サービスの利用者	3	11.1%
他自治体の職員	0	0%
事業者	0	0%
その他	0	0%
合計	27	100%



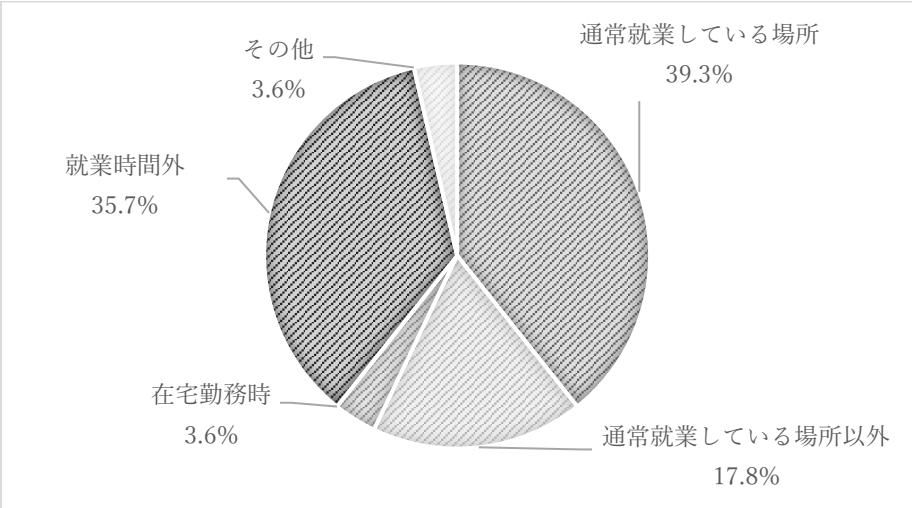
Q12　セクシャル・ハラスメントを受けたのはいつのことですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
現在	3	10.7%
過去 1 年以内	9	32.2%
過去 1 年～3 年前	10	35.7%
過去 4～5 年前	6	21.4%
合計	28	100%



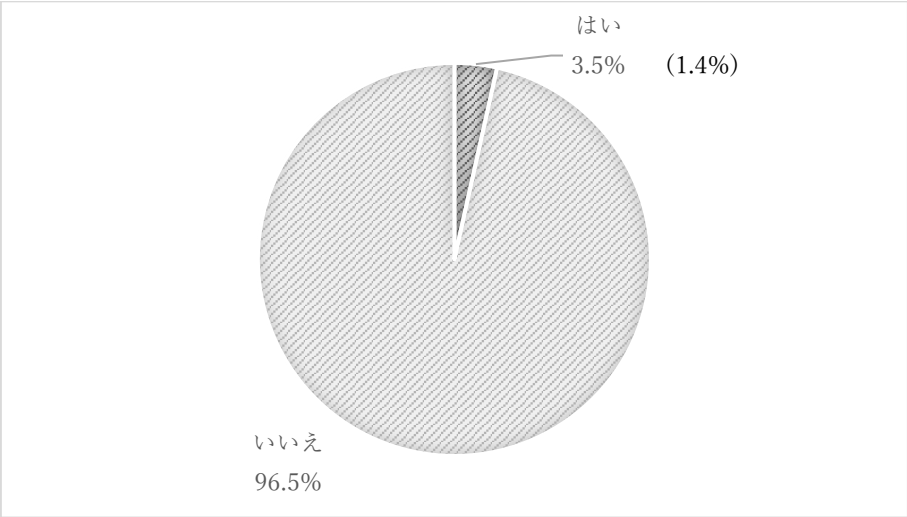
Q13　セクシャル・ハラスメントはどこで行われたものですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
通常就業している場所	11	39.3%
通常就業している場所以外（出張先、車中等）	5	17.8%
在宅勤務時（WEB 会議、電話、メール等）	1	3.6%
就業時間外（懇親会の場等）	10	35.7%
その他	1	3.6%
合計	28	100%



Q14　最近５年間において、妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを受けたことがありますか

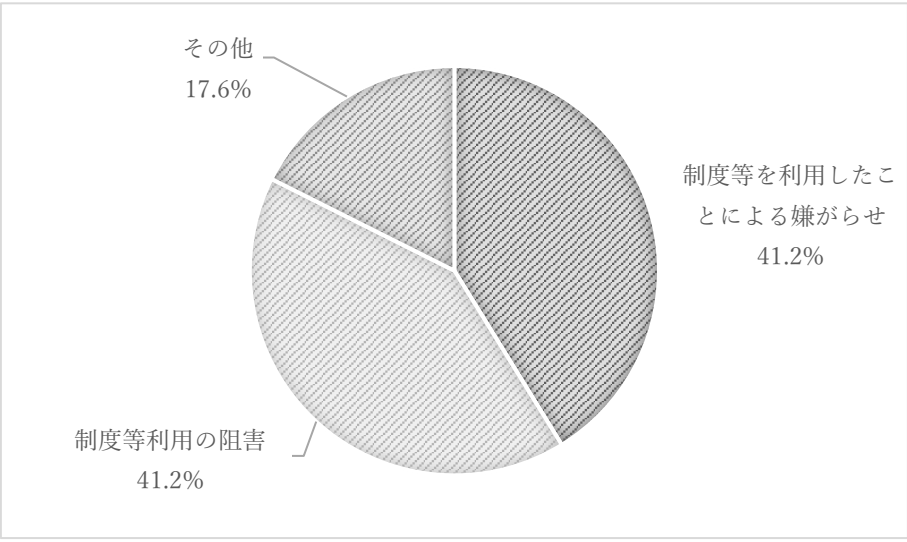
選択肢	回答数	割　合
はい	12	3.5% (1.4%)
いいえ	331	96.5%
合計	343	100%



※（　）内は全職員871名における割合

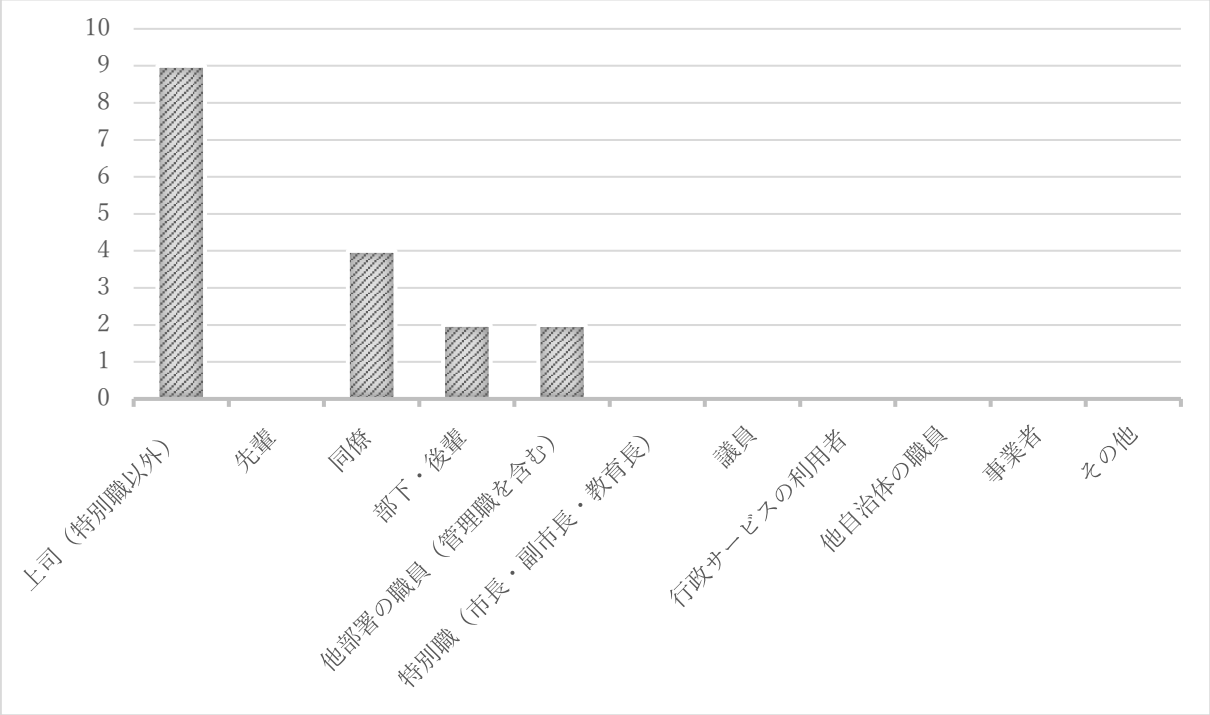
Q15　妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを受けた内容について教えてください
【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
制度等を利用したことによる嫌がらせ	7	41.2%
制度等利用の阻害	7	41.2%
その他	3	17.6%
合計	17	100%



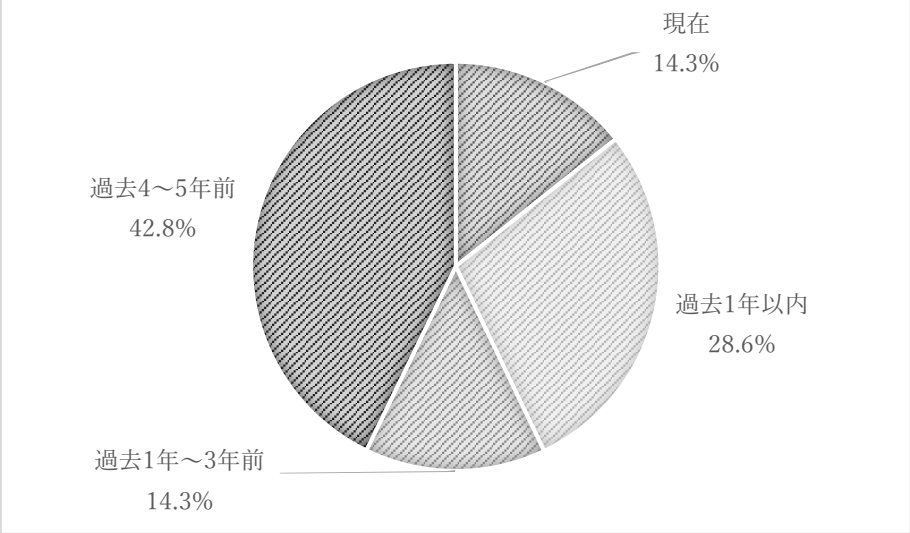
Q16　誰から妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを受けましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司（特別職以外）	9	52.9%
先輩	0	0%
同僚	4	23.5%
部下・後輩	2	11.8%
他部署の職員（管理職を含む）	2	11.8%
特別職（市長・副市長・教育長）	0	0%
議員	0	0%
行政サービスの利用者	0	0%
他自治体の職員	0	0%
事業者	0	0%
その他	0	0%
合計	17	100%



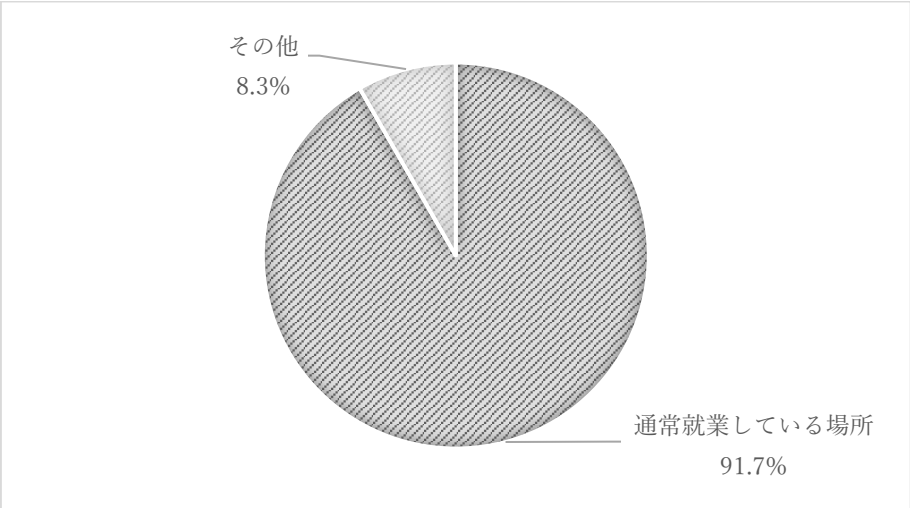
Q17　妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントを受けたのはいつのことですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
現在	2	14.3%
過去 1 年以内	4	28.6%
過去 1 年～3 年前	2	14.3%
過去 4～5 年前	6	42.8%
合計	14	100%



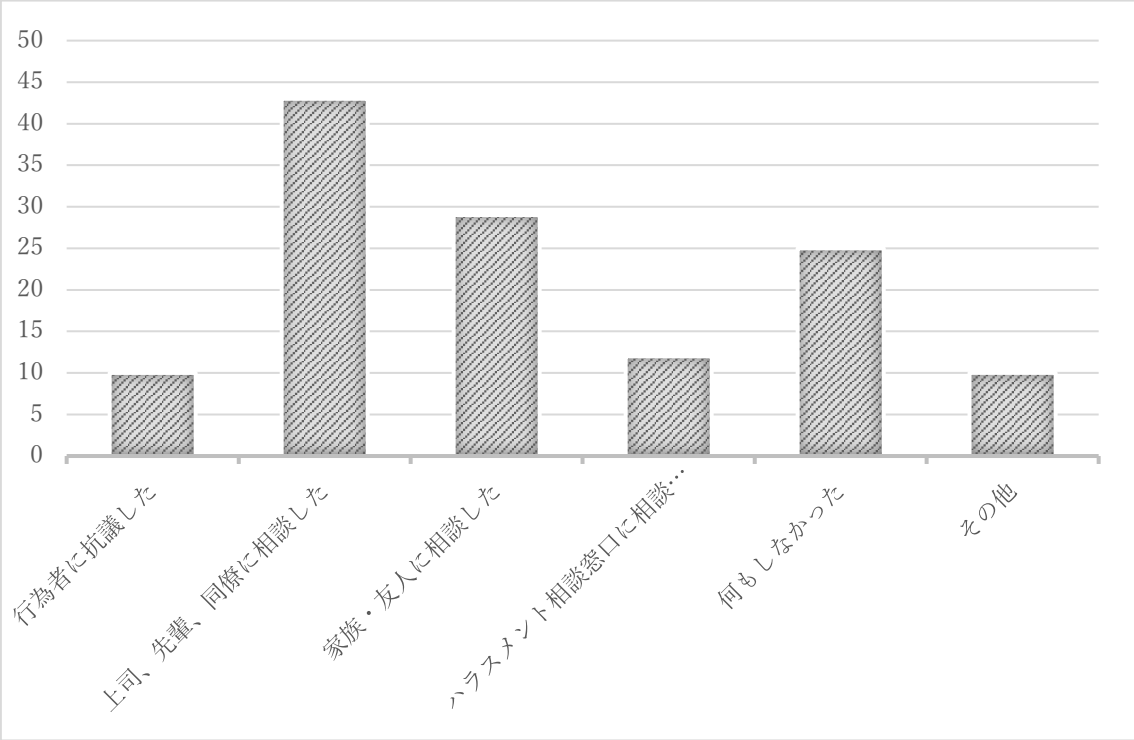
Q18　妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントはどこで行われたものですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
通常就業している場所	11	91.7%
通常就業している場所以外（出張先、車中等）	0	0%
在宅勤務時（WEB 会議、電話、メール等）	0	0%
就業時間外（懇親会の場等）	0	0%
その他	1	8.3%
合計	12	100%



Q19　これらのハラスメント行為を受けた後、どのような対応を取りましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
行為者に抗議した	10	7.8%
上司、先輩、同僚に相談した	43	33.3%
家族・友人に相談した	29	22.5%
ハラスメント相談窓口（人材育成課・公平委員会）に相談した	12	9.3%
何もしなかった	25	19.3%
その他	10	7.8%
合計	129	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

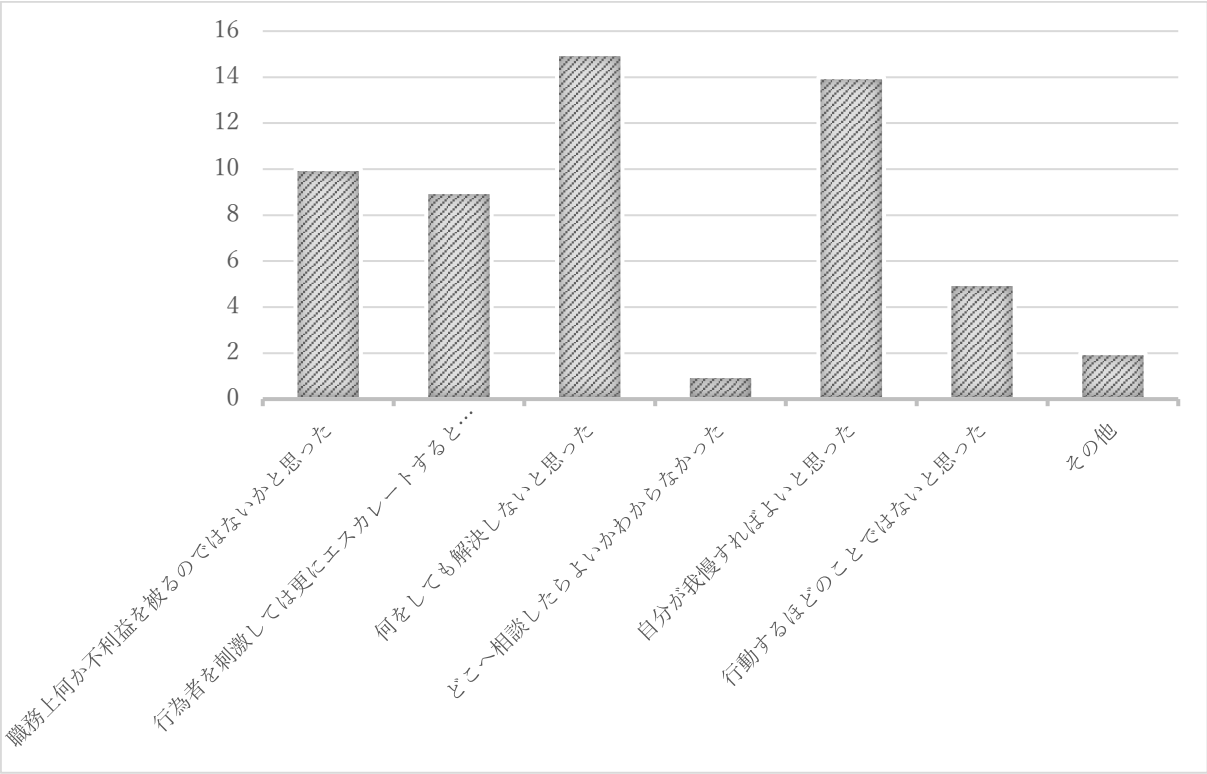
・病院の受診

・産業医へ相談

・弁護士と公平委員会への相談

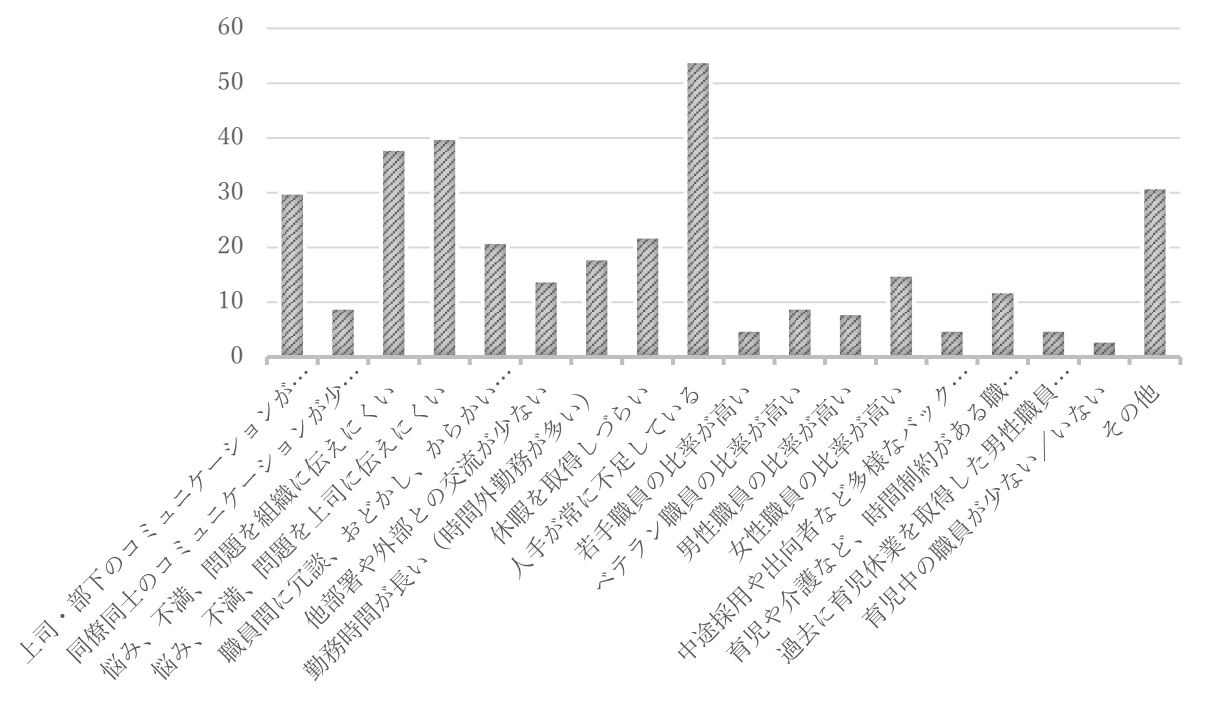
Q20　Q19で何もしなかった理由はなんですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
職務上何か不利益を被るのではないかと思った	10	17.9%
行為者を刺激しては更にエスカレートすると思った	9	16.1%
何をしても解決しないと思った	15	26.8%
どこへ相談したらよいかわからなかった	1	1.8%
自分が我慢すればよいと思った	14	25.0%
行動するほどのことではないと思った	5	8.9%
その他	2	3.5%
合計	56	100%



Q21　これらのハラスメントを受けた当時の職場の特徴としてあてはまるものはどれですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司・部下のコミュニケーションが少ない／ない	30	8.8%
同僚同士のコミュニケーションが少ない／ない	9	2.7%
悩み、不満、問題を組織に伝えにくい	38	11.2%
悩み、不満、問題を上司に伝えにくい	40	11.8%
職員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる	21	6.2%
他部署や外部との交流が少ない	14	4.1%
勤務時間が長い（時間外勤務が多い）	18	5.3%
休暇を取得しづらい	22	6.5%
人手が常に不足している	54	15.9%
若手職員の比率が高い	5	1.5%
ベテラン職員の比率が高い	9	2.7%
男性職員の比率が高い	8	2.4%
女性職員の比率が高い	15	4.4%
中途採用や出向者など多様なバックグラウンドを持つ職員の比率が高い	5	1.5%
育児や介護など、時間制約がある職員の比率が高い	12	3.5%
過去に育児休業を取得した男性職員が少ない／いない	5	1.5%
育児中の職員が少ない／いない	3	0.9%
その他	31	9.1%
合計	339	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・業務に対する理解不足

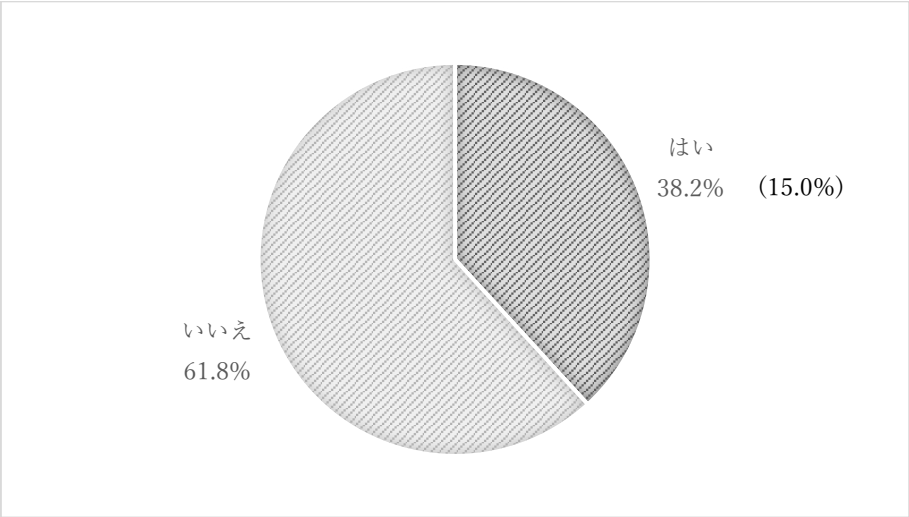
・価値観の押し付けの常態化

・個人の考えや性格、資質の問題

・ベテラン職員の比率が低く、管理職の経験や能力も不足している

Q22　最近５年間において、カスタマー・ハラスメントを受けたことがありますか

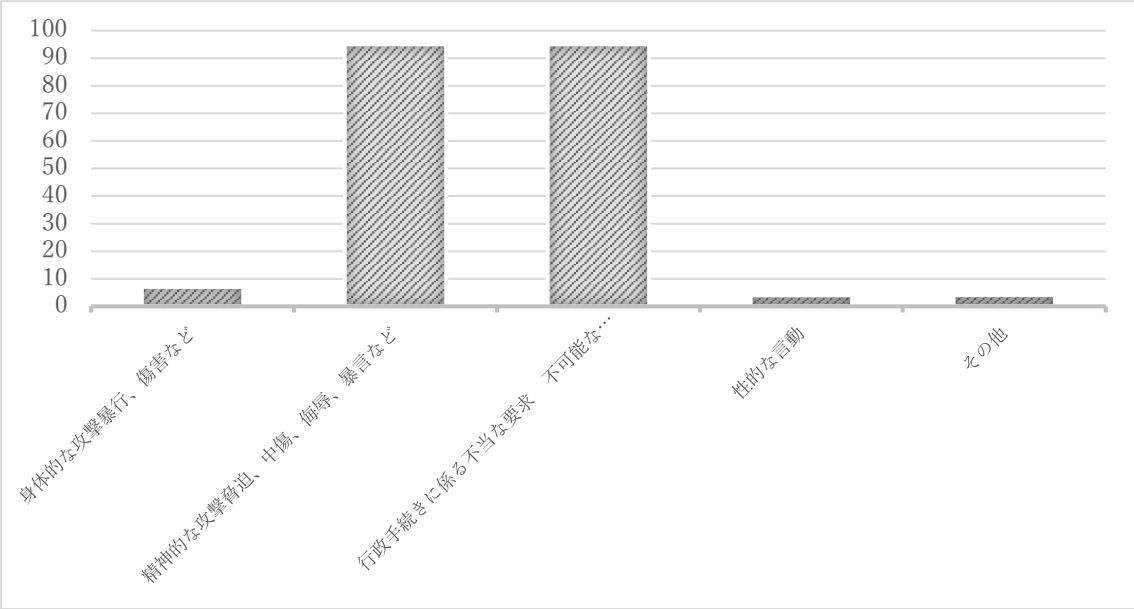
選択肢	回答数	割　合
はい	131	38.2% (15.0%)
いいえ	212	61.8%
合計	343	100%



※（　）内は全職員871名における割合

Q23　カスタマー・ハラスメントを受けた内容について教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
身体的な攻撃暴行、傷害など	7	3.4%
精神的な攻撃脅迫、中傷、侮辱、暴言など	95	46.3%
行政手続きに係る不当な要求　不可能な要求、謝罪の強要、長時間の拘束など	95	46.3%
性的な言動	4	2.0%
その他	4	2.0%
合計	205	100%



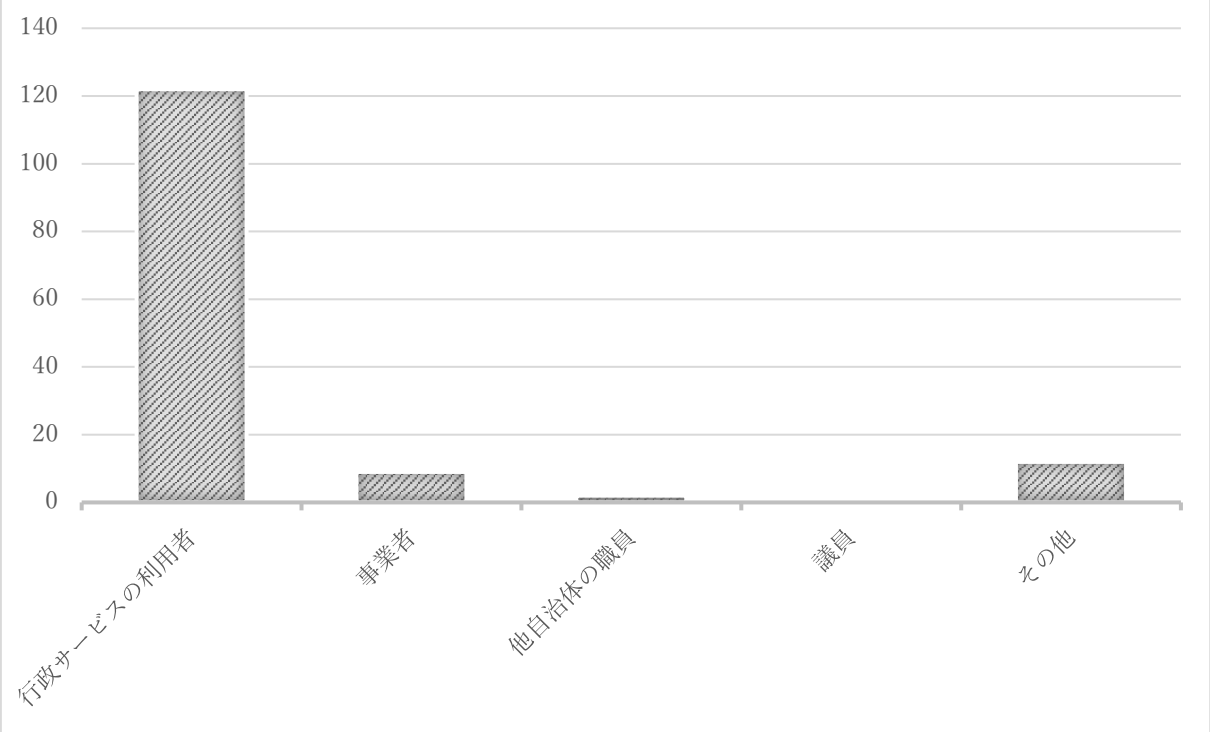
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・帰宅時に後をつけられて声をかけられることが何度か続いて怖かった

・特別職への面会強要

Q24　誰からカスタマー・ハラスメントを受けましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
行政サービスの利用者	122	83.6%
事業者	9	6.1%
他自治体の職員	2	1.4%
議員	1	0.7%
その他	12	8.2%
合計	146	100%

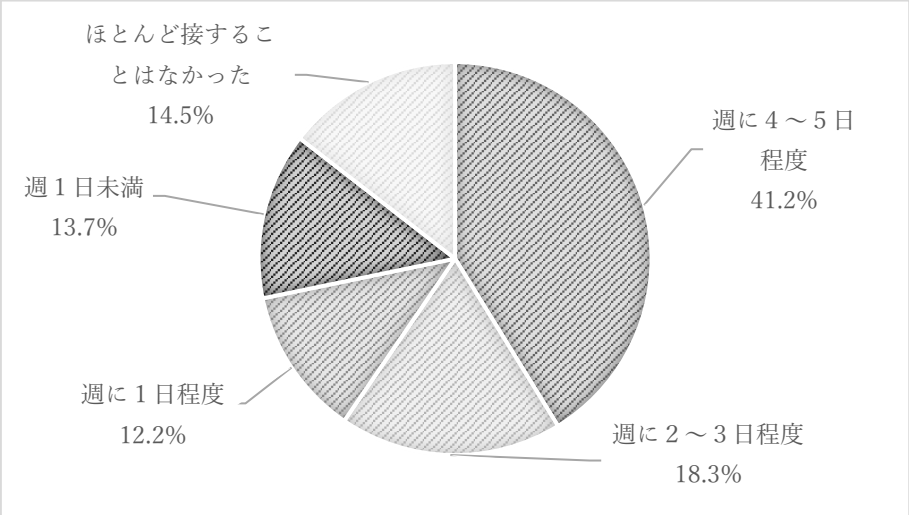


「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・行政サービスの利用者でない来庁者
・元行政サービスの利用者
・行政サービスの利用者の親族
・子の保育園の関係者
・議員の親族

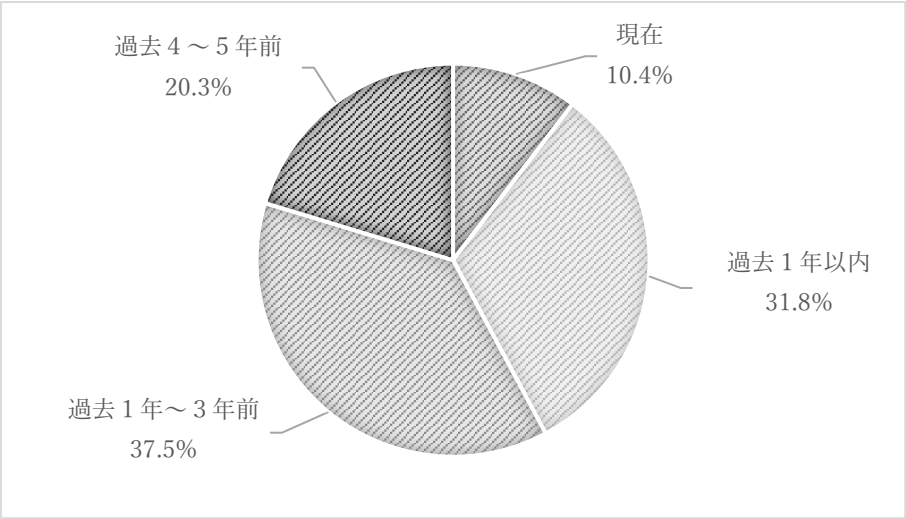
Q25　行政サービスの利用者等と接する業務が１日のうちおよそ半分以上を占める日はどれくらいありましたか

選択肢	回答数	割　合
週に４～５日程度	54	41.2%
週に２～３日程度	24	18.3%
週に１日程度	16	12.2%
週１日未満	18	13.8%
ほとんど接することはなかった	19	14.5%
合計	131	100%



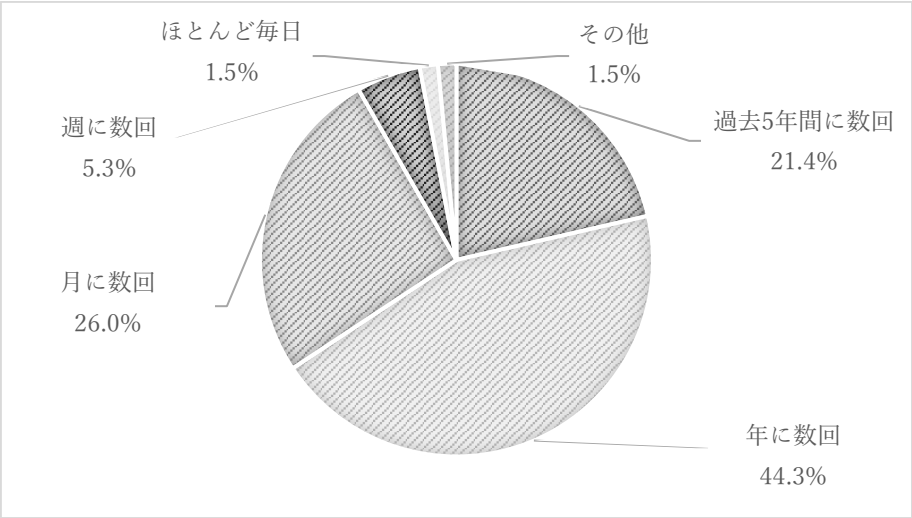
Q26　カスタマー・ハラスメントを受けたのはいつのことですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
現在	20	10.4%
過去１年以内	61	31.8%
過去１年～３年前	72	37.5%
過去４～５年前	39	20.3%
合計	192	100%



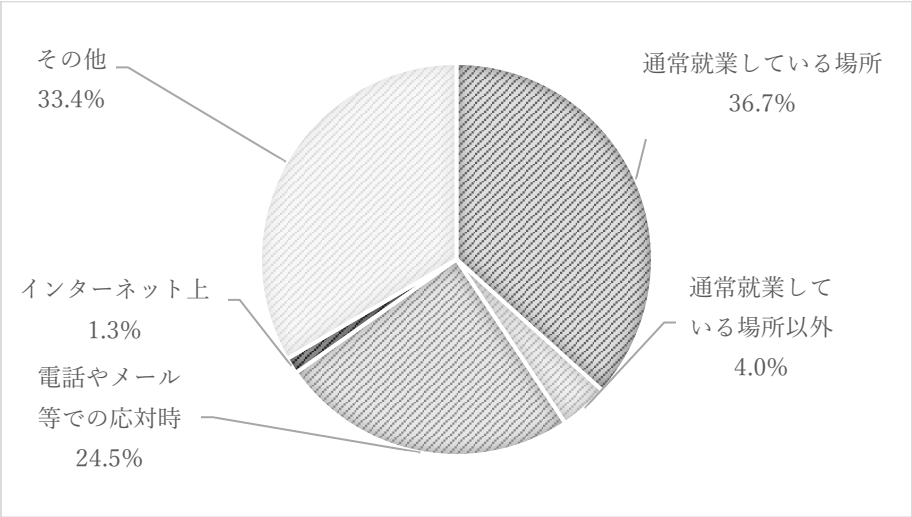
Q27　カスタマー・ハラスメントを受けた頻度を教えてください

選択肢	回答数	割　合
過去 5 年間に数回	28	21.4%
年に数回	58	44.3%
月に数回	34	26.0%
週に数回	7	5.3%
ほとんど毎日	2	1.5%
その他	2	1.5%
合計	131	100%



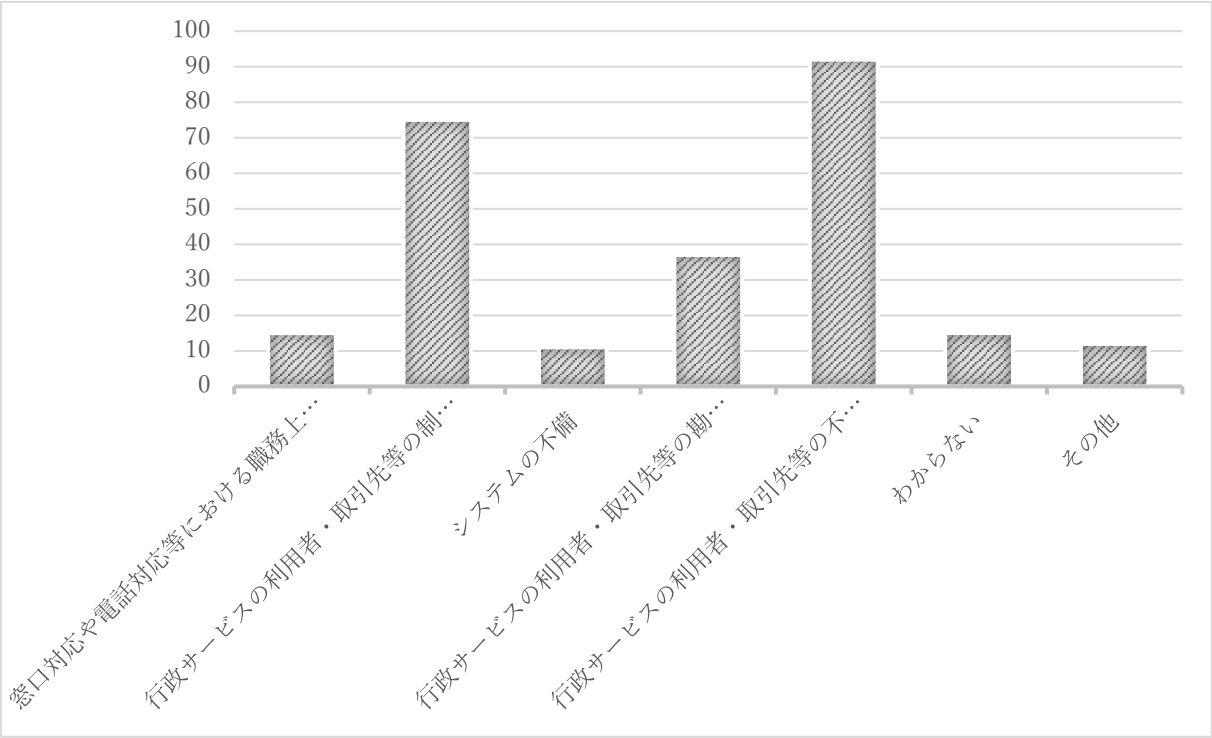
Q28　カスタマー・ハラスメントはどこで行われたものですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
通常就業している場所	109	54.8%
通常就業している場所以外（相手方住宅や事業所等）	12	6.0%
電話やメール等での応対時	73	36.7%
インターネット上（SNS 等での誹謗中傷等）	4	2.0%
その他	1	0.5%
合計	199	100%



Q29　カスタマー・ハラスメントのきっかけとなった理由を教えてください

選択肢	回答数	割　合
窓口対応や電話対応等における職務上のミス	15	5.8%
行政サービスの利用者・取引先等の制度に対する理解不足	75	29.2%
システムの不備	11	4.3%
行政サービスの利用者・取引先等の勘違い	37	14.4%
行政サービスの利用者・取引先等の不満のはけ口・嫌がらせ	92	35.8%
わからない	15	5.8%
その他	12	4.7%
合計	257	100%



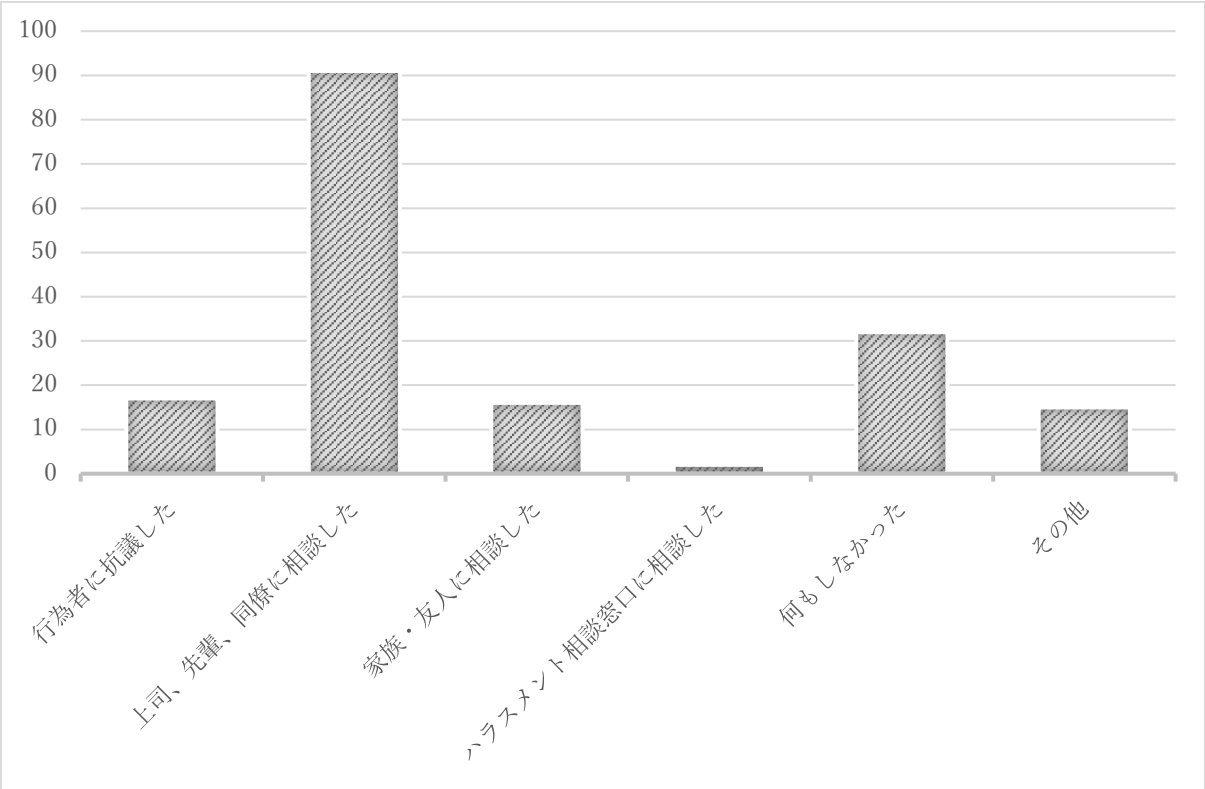
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・利用者同士のトラブル

・行政サービスに対する過度の要求

Q30　カスタマー・ハラスメント行為を受けた後、どのような対応を取りましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
行為者に抗議した	17	9.8%
上司、先輩、同僚に相談した	91	52.6%
家族・友人に相談した	16	9.2%
ハラスメント相談窓口（人材育成課・公平委員会）に相談した	2	1.2%
何もしなかった	32	18.5%
その他	15	8.7%
合計	173	100%



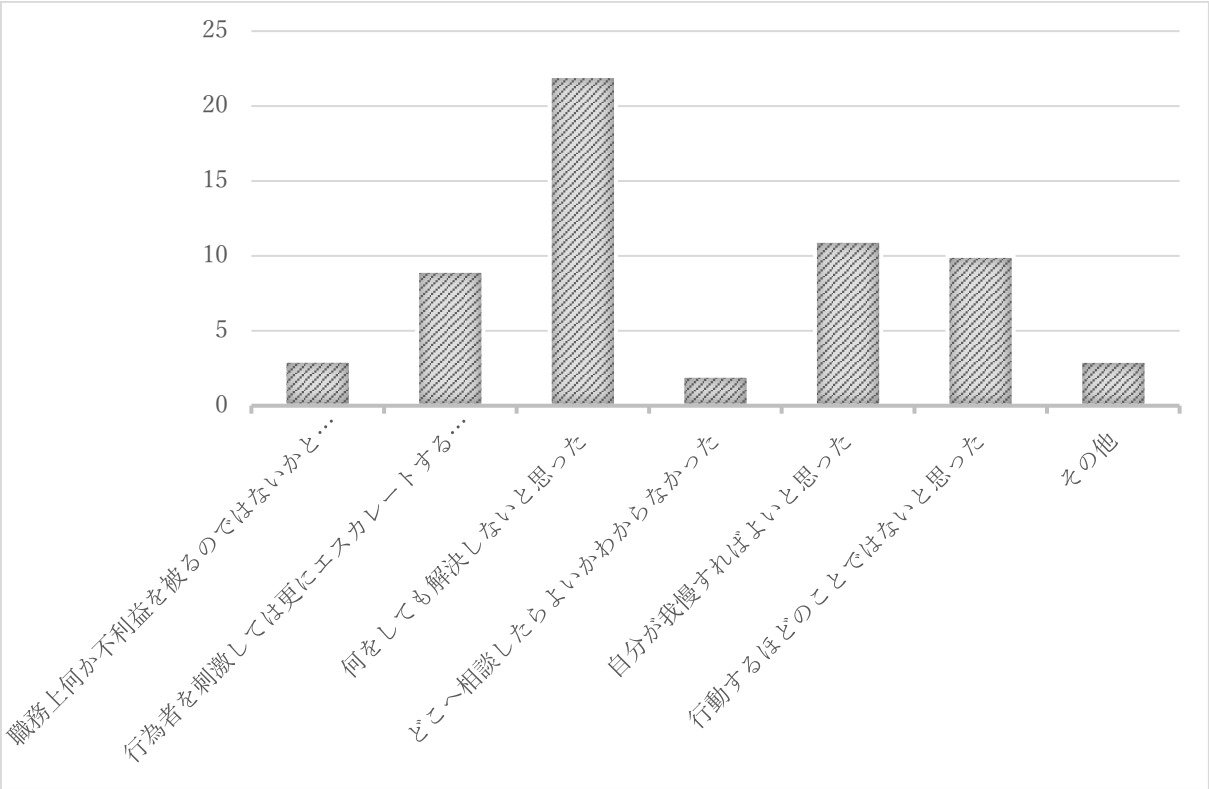
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・弁護士等に相談

・警察へ対応依頼

Q31　Q30で何もしなかった理由はなんですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
職務上何か不利益を被るのではないかと思った	3	5.0%
行為者を刺激しては更にエスカレートすると思った	9	15.0%
何をしても解決しないと思った	22	36.7%
どこへ相談したらよいかわからなかった	2	3.3%
自分が我慢すればよいと思った	11	18.3%
行動するほどのことではないと思った	10	16.7%
その他	3	5.0%
合計	60	100%

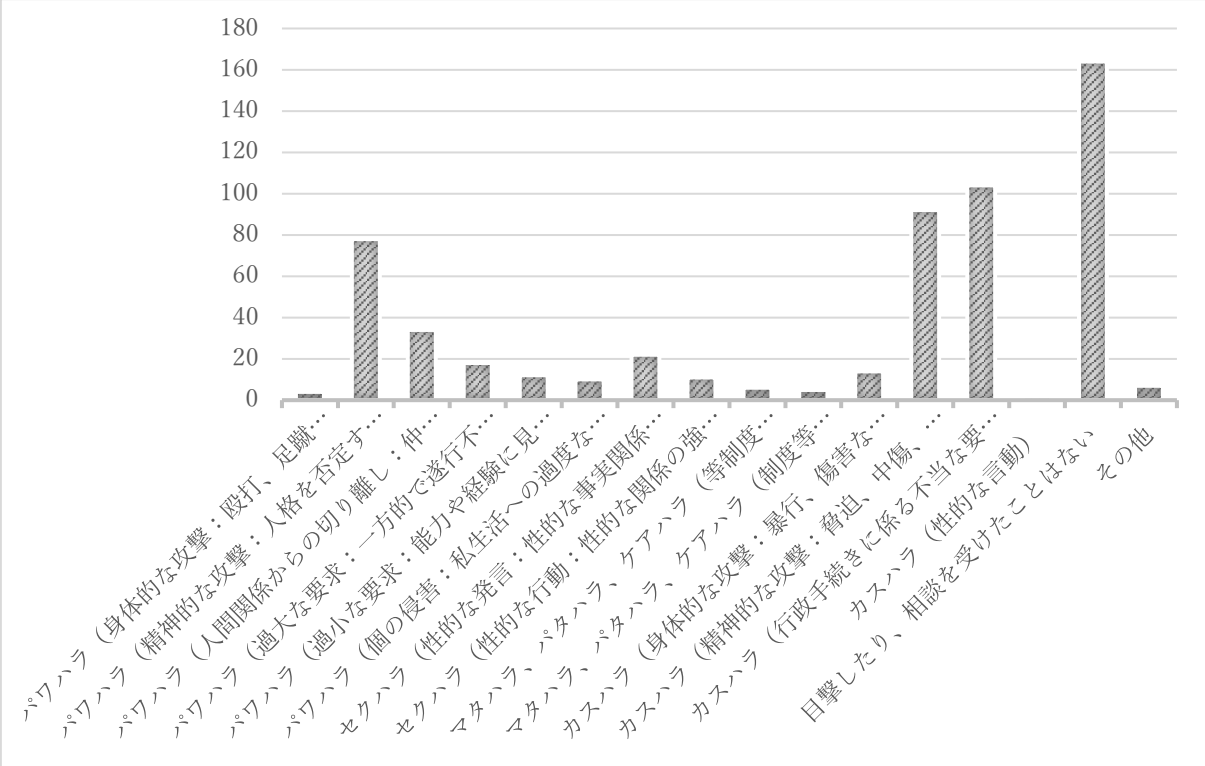


「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・審査請求において対応すれば良いと思った

Q32　最近５年間において、実際にハラスメントを目撃したり、ハラスメントの相談を受けたことがありますか（伝聞は除く）【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
パワハラ（身体的な攻撃：殴打、足蹴り、物を投げつけるなど）	4	0.7%
パワハラ（精神的な攻撃：人格を否定するような言動、長時間にわたる業務に関する厳しい叱責の繰り返しなど	78	13.4%
パワハラ（人間関係からの切り離し：仲間外し、無視、職場で孤立させるなど）	34	5.8%
パワハラ（過大な要求：一方的で遂行不可能な業務指示、業務以外の私的な雑用処理の強制など）	18	3.1%
パワハラ（過小な要求：能力や経験に見合わない、極端に程度の低い仕事の強制、仕事を与えないなど）	12	2.1%
パワハラ（個の侵害：私生活への過度な介入、職場外の継続的な監視など）	10	1.7%
セクハラ（性的な発言：性的な事実関係を尋ねる、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘いなど）	22	3.8%
セクハラ（性的な行動：性的な関係の強要、必要なく身体に触れるなど）	11	1.9%
マタハラ、パタハラ、ケアハラ（等制度等利用の阻害）	6	1.0%
マタハラ、パタハラ、ケアハラ（制度等を利用したことによる嫌がらせ）	5	0.9%
カスハラ（身体的な攻撃：暴行、傷害など）	14	2.4%
カスハラ（精神的な攻撃：脅迫、中傷、侮辱、暴言など）	92	15.8%
カスハラ（行政手続きに係る不当な要求：　不可能な要求、謝罪の強要、長時間の拘束など）	104	17.8%
カスハラ（性的な言動）	2	0.3%
目撃したり、相談を受けたことはない	164	28.1%
その他	7	1.2%
合計	583	100%



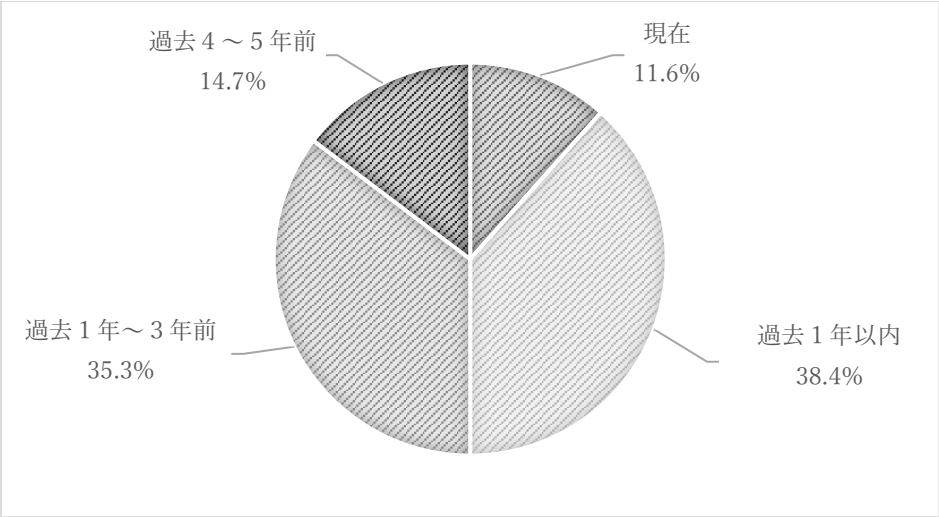
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・業務を部下に押し付けた上での休暇の取得

・上司（優位者）による部下への暗黙のルール的な職場空気

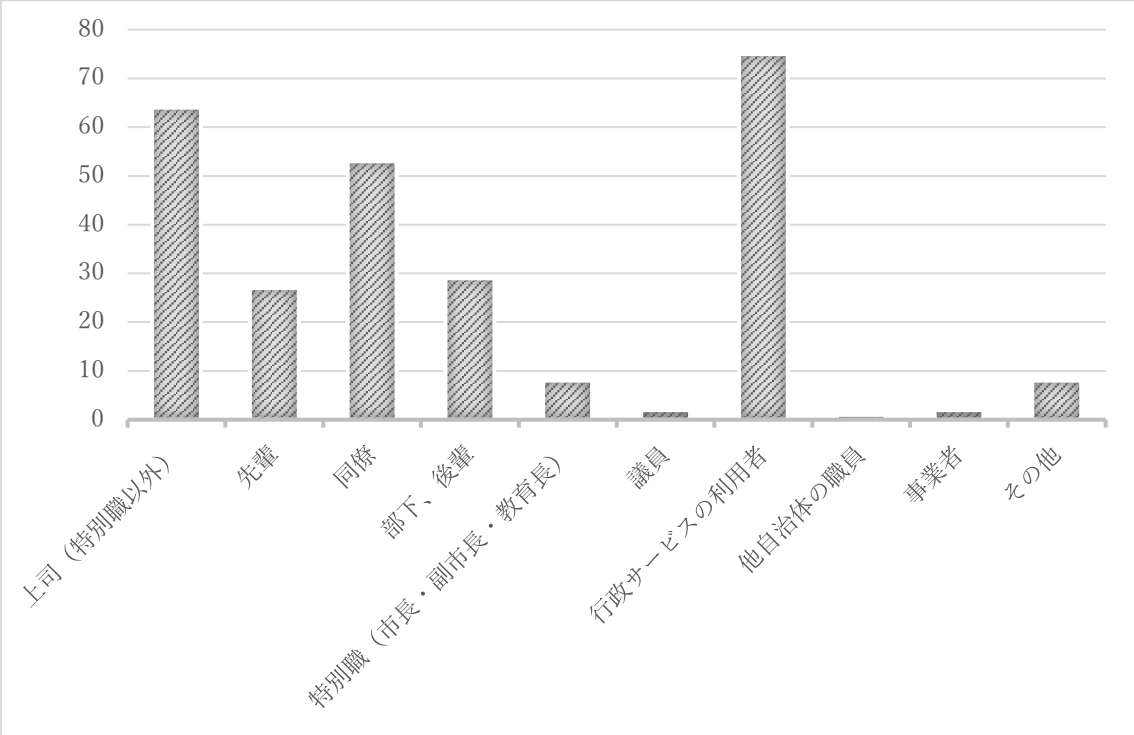
Q33　ハラスメントを目撃したり、相談を受けたのはいつのことですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
現在	30	11.6%
過去１年以内	99	38.4%
過去１年～３年前	91	35.3%
過去４～５年前	38	14.7%
合計	258	100%



Q34　目撃したり、相談を受けたハラスメントの行為者は誰ですか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司（特別職以外）	64	23.8%
先輩	27	10.0%
同僚	53	19.7%
部下、後輩	29	10.8%
特別職（市長・副市長・教育長）	8	3.0%
議員	2	0.7%
行政サービスの利用者	75	27.9%
他自治体の職員	1	0.4%
事業者	2	0.7%
その他	8	3.0%
合計	269	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

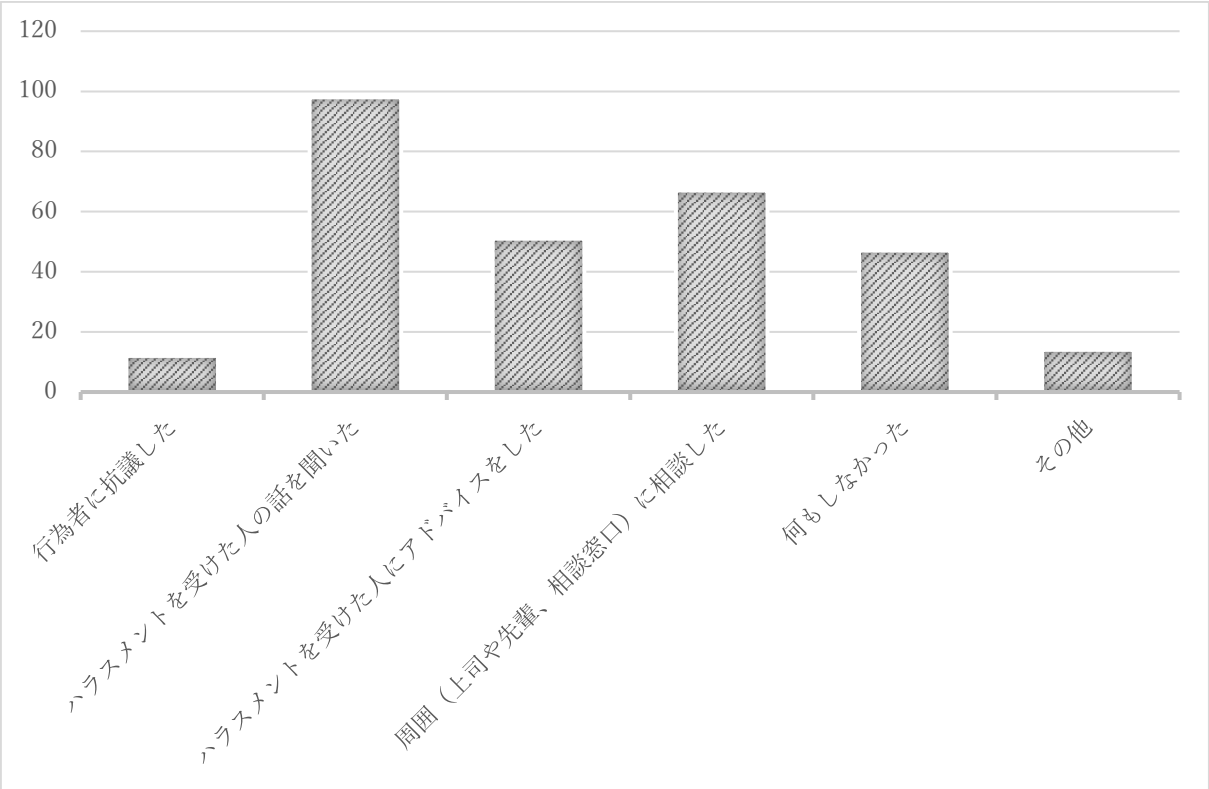
・行政サービスの利用者でない来庁者

・他部署の管理職

・市民

Q35　ハラスメントを目撃したり相談を受けた際、どのような行動をしましたか【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
行為者に抗議した	12	4.2%
ハラスメントを受けた人の話を聞いた	98	33.9%
ハラスメントを受けた人にアドバイスをした	51	17.6%
周囲（上司や先輩、相談窓口）に相談した	67	23.2%
何もしなかった	47	16.3%
その他	14	4.8%
合計	289	100%



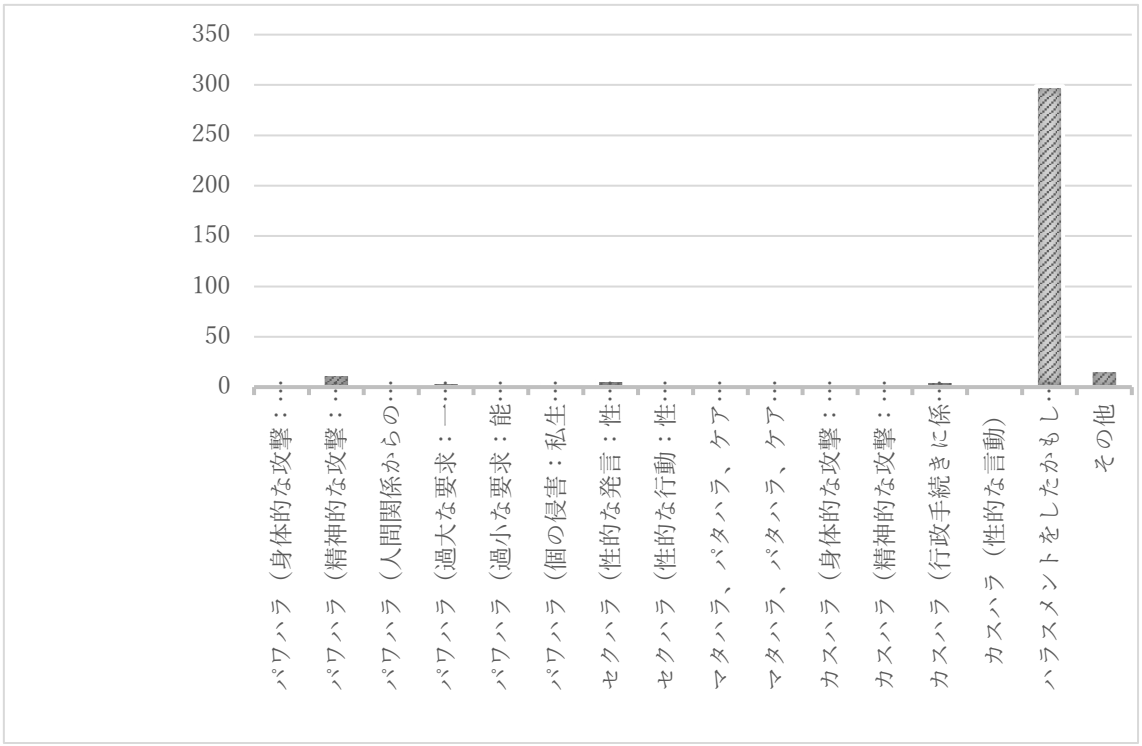
「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・警察に通報

・他職員や上長が対応

Q36　最近５年間において、あなたが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（複数回答可）

選択肢	回答数	割　合
パワハラ（身体的な攻撃：殴打、足蹴り、物を投げつけるなど）	4	1.1%
パワハラ（精神的な攻撃：人格を否定するような言動、長時間にわたる業務に関する厳しい叱責の繰り返しなど	13	3.6%
パワハラ（人間関係からの切り離し：仲間外し、無視、職場で孤立させるなど）	4	1.1%
パワハラ（過大な要求：一方的で遂行不可能な業務指示、業務以外の私的な雑用処理の強制など）	5	1.4%
パワハラ（過小な要求：能力や経験に見合わない、極端に程度の低い仕事の強制、仕事を与えないなど）	3	0.8%
パワハラ（個の侵害：私生活への過度な介入、職場外の継続的な監視など）	4	1.1%
セクハラ（性的な発言：性的な事実関係を尋ねる、性的な冗談やからかい、食事やデートへの執拗な誘いなど）	7	1.9%
セクハラ（性的な行動：性的な関係の強要、必要なく身体に触れるなど）	1	0.3%
マタハラ、パタハラ、ケアハラ（等制度等利用の阻害）	0	0%
マタハラ、パタハラ、ケアハラ（制度等を利用したことによる嫌がらせ）	0	0%
カスハラ（身体的な攻撃：暴行、傷害など）	0	0%
カスハラ（精神的な攻撃：脅迫、中傷、侮辱、暴言など）	2	0.5%
カスハラ（行政手続きに係る不当な要求：　不可能な要求、謝罪の強要、長時間の拘束など）	6	1.6%
カスハラ（性的な言動）	0	0%
ハラスメントをしたかもしれないと感じたことはない	299	81.9%
その他	17	4.7%
合計	365	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・強い口調での指導

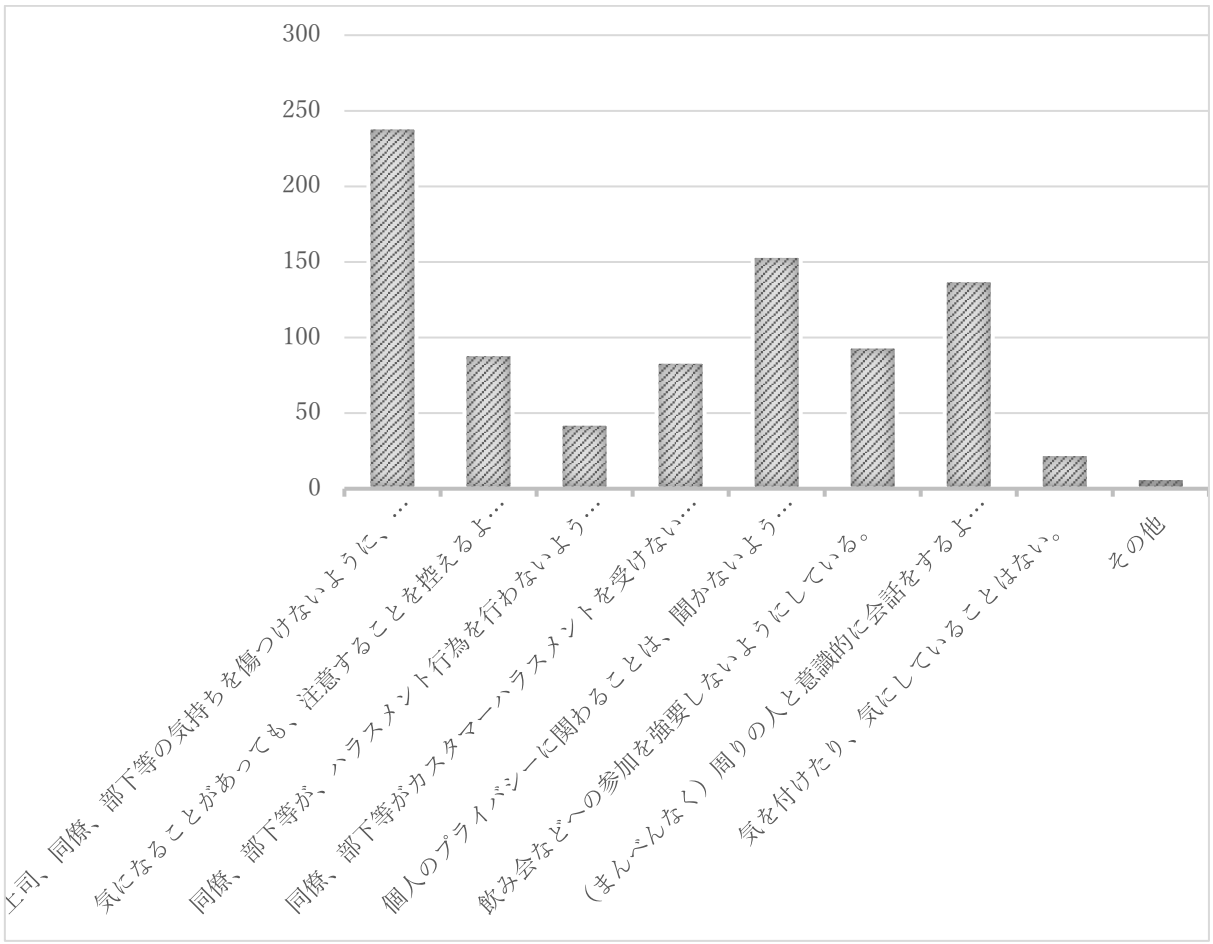
・仕事の量や内容に対して不安を感じていたことに気が付けなかったかもしれない

・自覚せずにハラスメントの加害者にならないよう言動に注意している

・気をつけているがハラスメントになっていないか心配になることがある

Q37　あなた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【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
上司、同僚、部下等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	239	27.4%
気になることがあっても、注意することを控えるようにしている	89	10.2%
同僚、部下等が、ハラスメント行為を行わないように注意している	43	4.9%
同僚、部下等がカスタマーハラスメントを受けないように気にかけている	84	9.6%
個人のプライバシーに関わることは、聞かないようにしている	154	17.7%
飲み会などへの参加を強要しないようにしている	94	10.8%
（まんべんなく）周りの人と意識的に会話をするようにしている	138	15.8
気を付けたり、気にしていることはない	23	2.6%
その他	7	0.8%
合計	871	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・好き嫌い関係なく、職務上つきあいのある人とは良好に付き合うようにしている

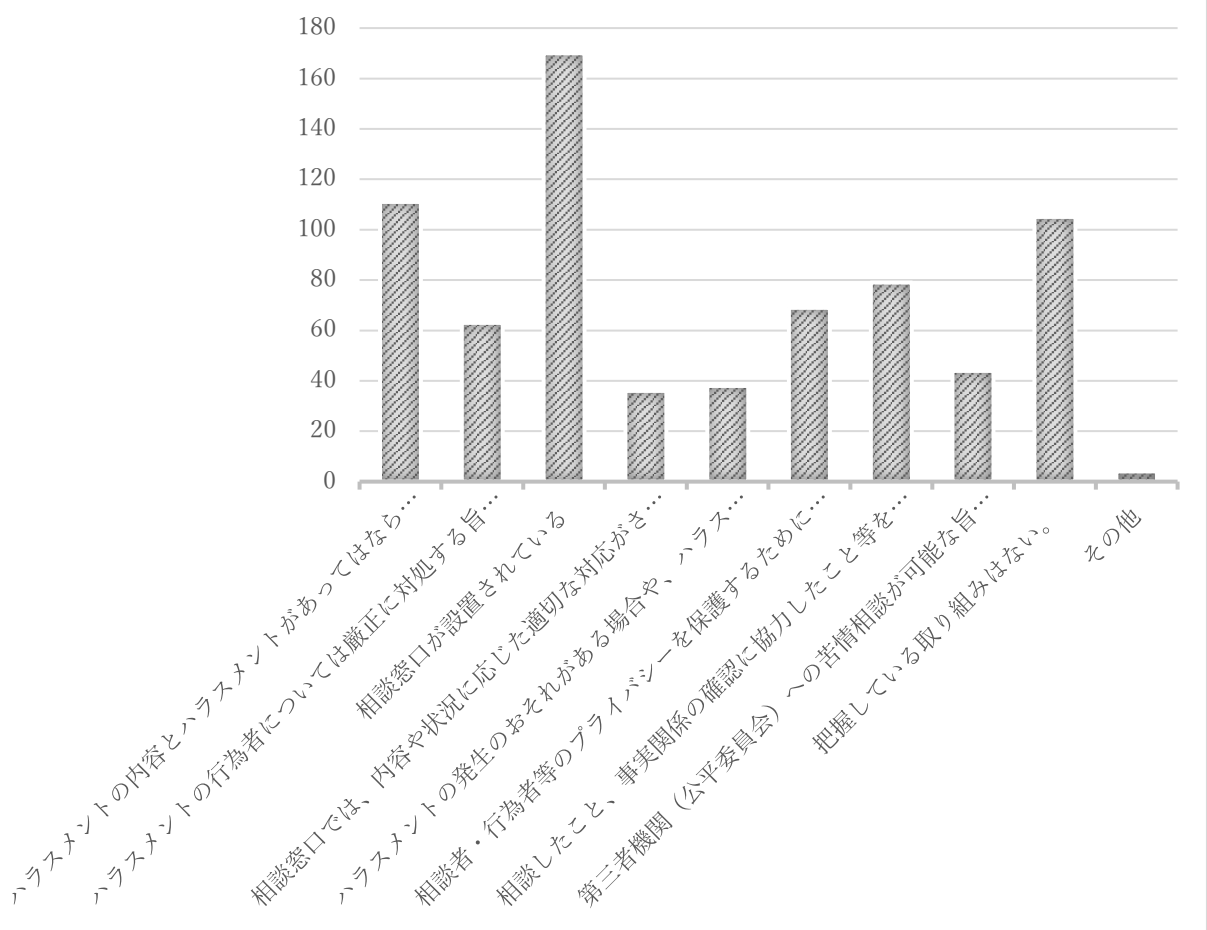
・相手の気持ちを意識している

・パワハラに対する対応を係内で共有している

・他人を気にしない

Q38　パワー・ハラスメントの対策としてあなたが把握している取り組みを教えてください
【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
ハラスメントの内容とハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されている	111	15.4%
ハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定されている	63	8.8%
相談窓口が設置されている	170	23.6%
相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている	36	5.0%
ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている	38	5.3%
相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置が実施されてる	69	9.6%
相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨の規定がある	79	11.0
第三者機関（公平委員会）への苦情相談が可能な旨が周知されている	44	6.1%
把握している取り組みはない	105	14.6%
その他	4	0.6%
合計	719	100%

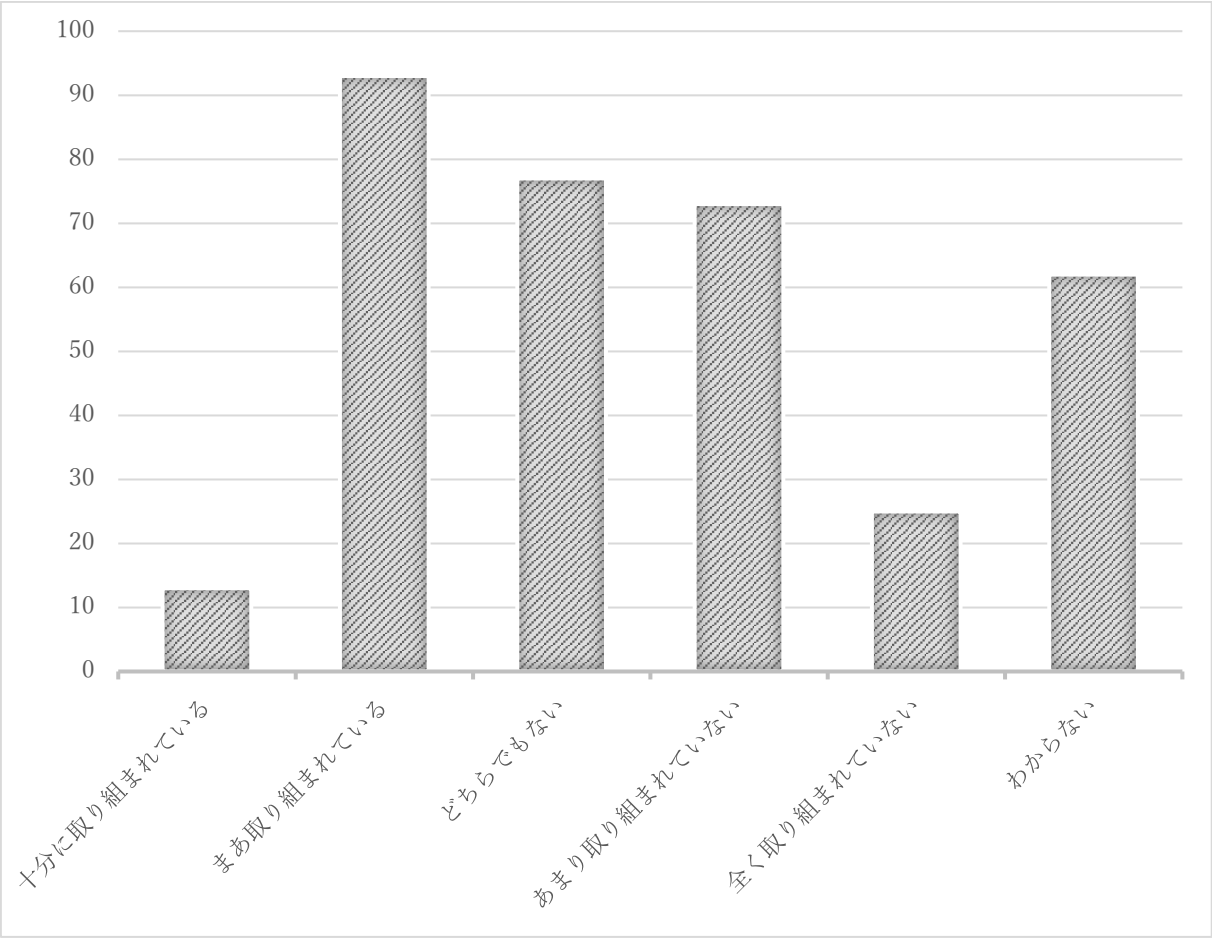


「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・研修の実施

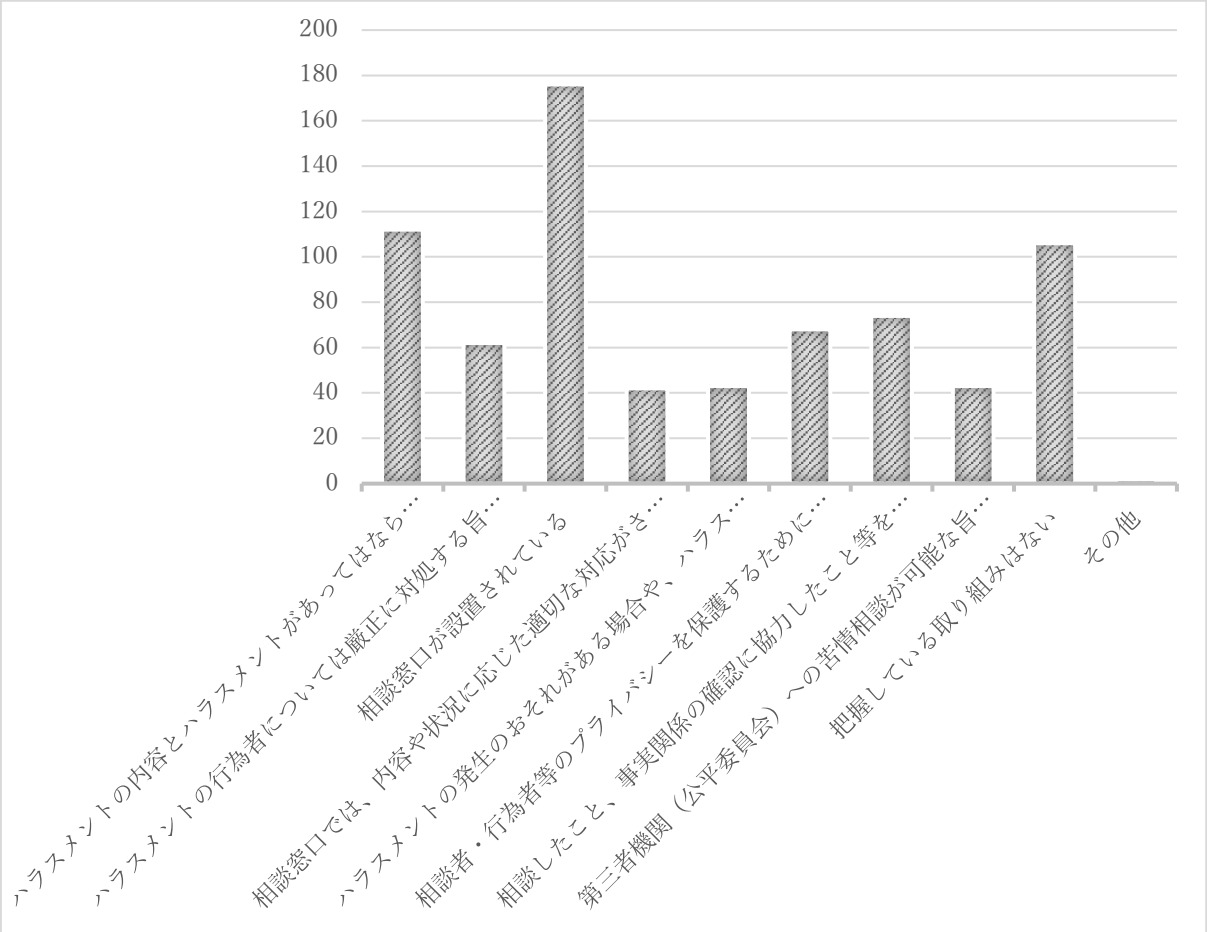
Q39　パワー・ハラスメントの対策は十分に取り組まれていると思いますか

選択肢	回答数	割　合
十分に取り組まれている	13	3.8%
まあ取り組まれている	93	27.1%
どちらでもない	77	22.4%
あまり取り組まれていない	73	21.3%
全く取り組まれていない	25	7.3%
わからない	62	18.1%
合計	343	100%



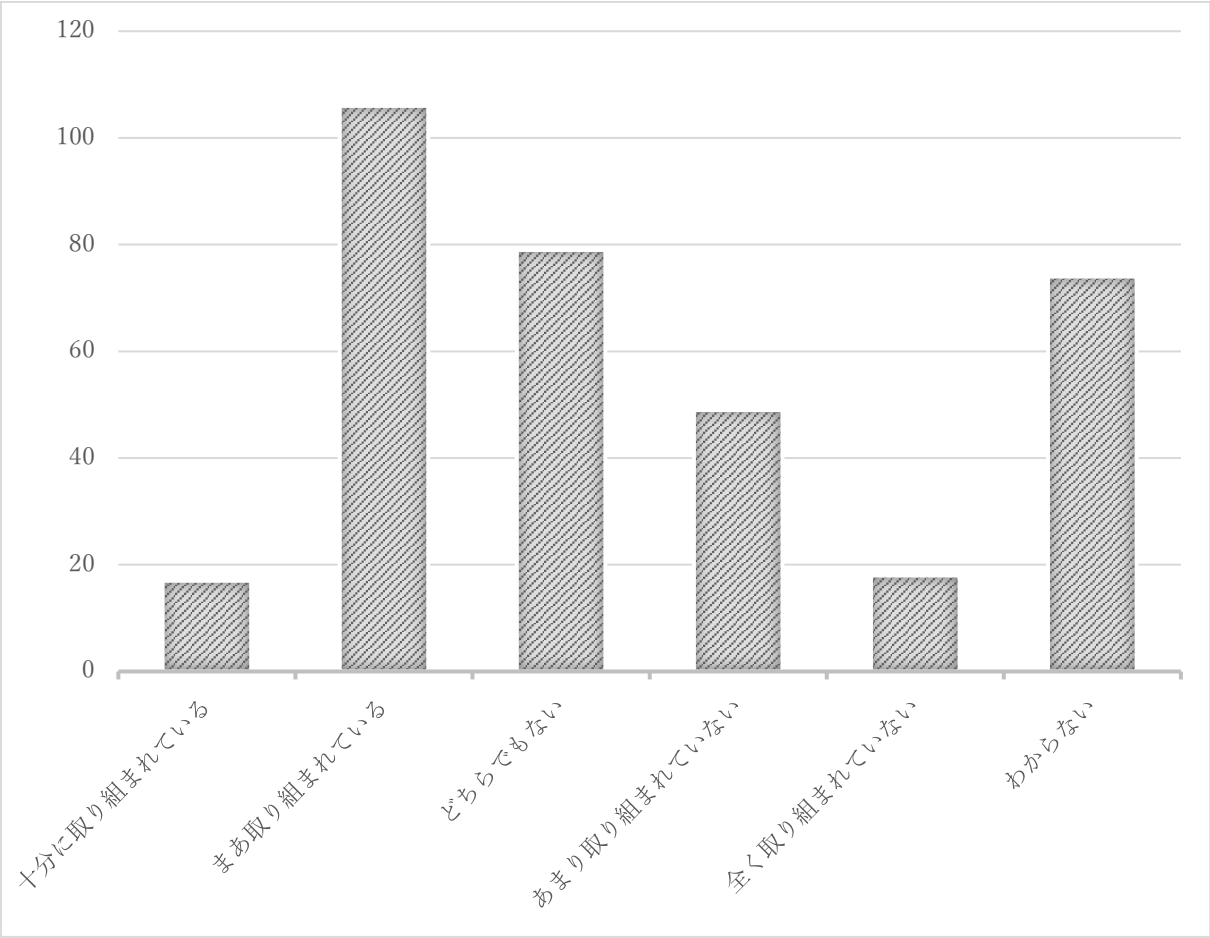
Q40　セクシャル・ハラスメントの対策としてあなたが把握している取り組みを教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
ハラスメントの内容とハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されている	112	15.4%
ハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定されている	62	8.5%
相談窓口が設置されている	176	24.2%
相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている	42	5.8%
ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている	43	5.9%
相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置が実施されてる	68	9.3%
相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨の規定がある	74	10.2
第三者機関（公平委員会）への苦情相談が可能な旨が周知されている	43	5.9%
把握している取り組みはない	106	14.6%
その他	2	0.3%
合計	728	100%



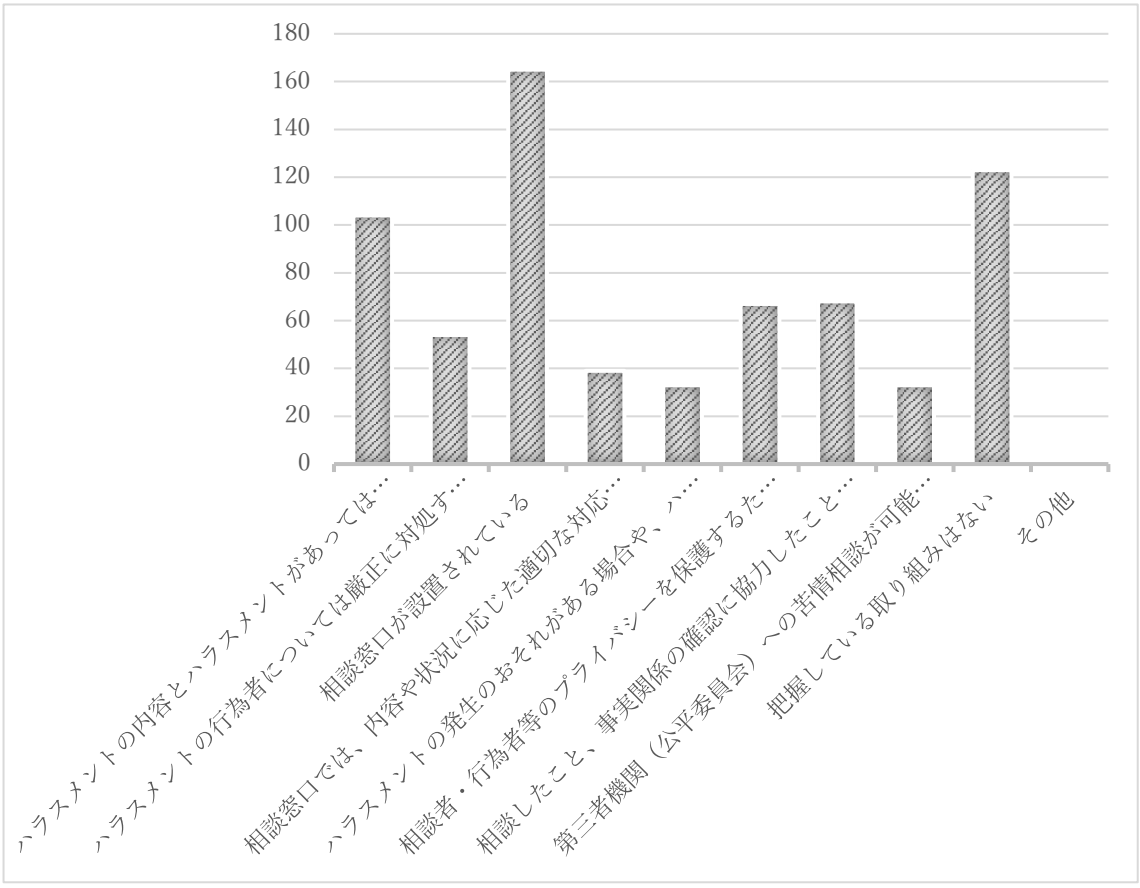
Q41　セクシャル・ハラスメントの対策は十分に取り組まれていると思いますか

選択肢	回答数	割　合
十分に取り組まれている	17	5.0%
まあ取り組まれている	106	30.9%
どちらでもない	79	23.0%
あまり取り組まれていない	49	14.3%
全く取り組まれていない	18	5.2%
わからない	74	21.6%
合計	343	100%



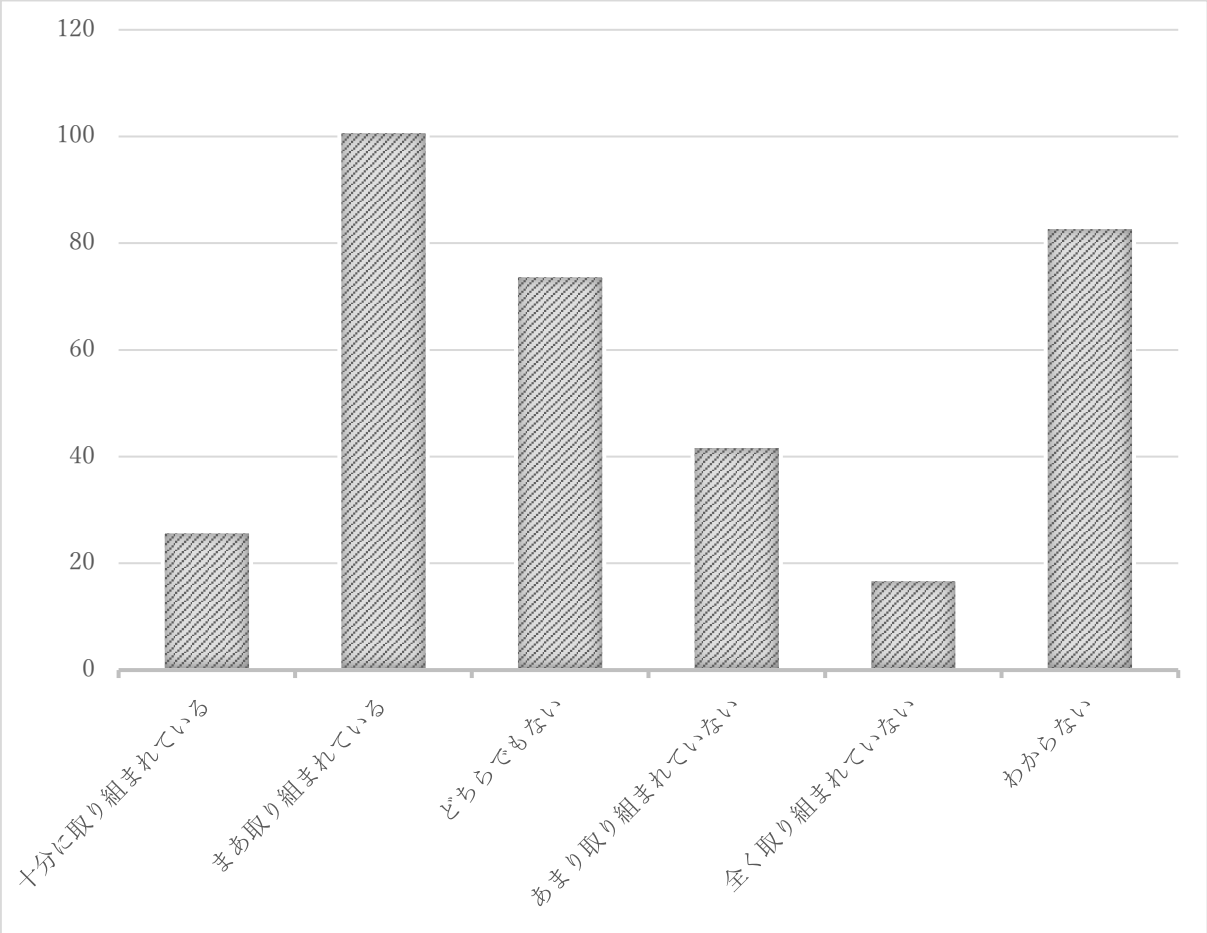
Q42　妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの対策としてあなたが把握している取り組みを教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
ハラスメントの内容とハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されている	104	15.1%
ハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定されている	54	7.9%
相談窓口が設置されている	165	24.0%
相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている	39	5.7%
ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている	33	4.8%
相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置が実施されてる	67	9.8%
相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨の規定がある	68	9.9
第三者機関（公平委員会）への苦情相談が可能な旨が周知されている	33	4.8%
把握している取り組みはない	123	17.9%
その他	1	0.1%
合計	687	100%



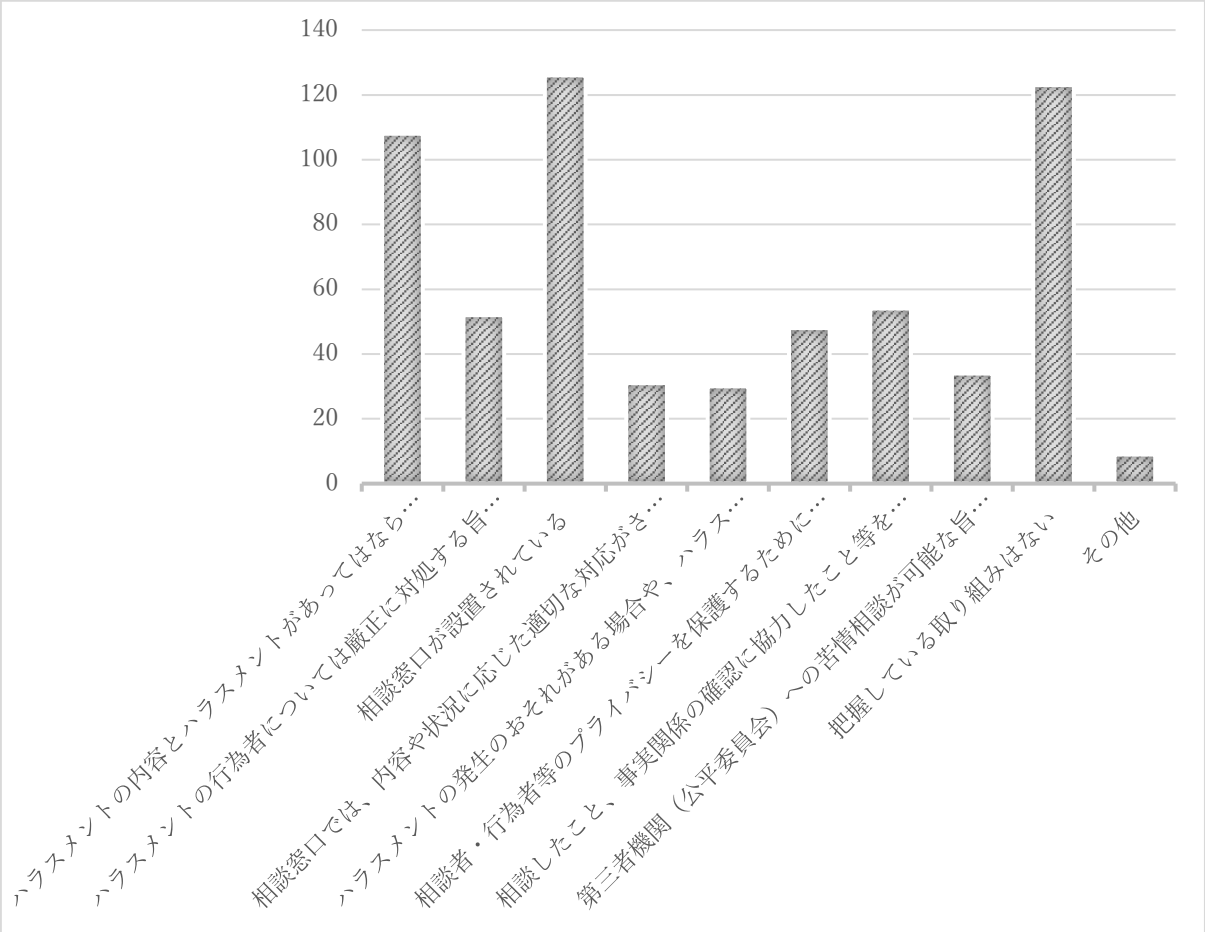
Q43　妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントの対策は十分に取り組まれていると思いますか

選択肢	回答数	割　合
十分に取り組まれている	26	7.6%
まあ取り組まれている	101	29.4%
どちらでもない	74	21.6%
あまり取り組まれていない	42	12.2%
全く取り組まれていない	17	5.0%
わからない	83	24.2%
合計	343	100%



Q44　カスタマー・ハラスメントの対策としてあなたが把握している取り組みを教えてください【複数回答可】

選択肢	回答数	割　合
ハラスメントの内容とハラスメントがあってはならない旨の方針が明確化されている	108	17.5%
ハラスメントの行為者については厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定されている	52	8.5%
相談窓口が設置されている	126	20.5%
相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている	31	5.0%
ハラスメントの発生のおそれがある場合や、ハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている	30	4.9%
相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置が実施されてる	48	7.8%
相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨の規定がある	54	8.8%
第三者機関（公平委員会）への苦情相談が可能な旨が周知されている	34	5.5%
把握している取り組みはない	123	20.0%
その他	9	1.5%
合計	615	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

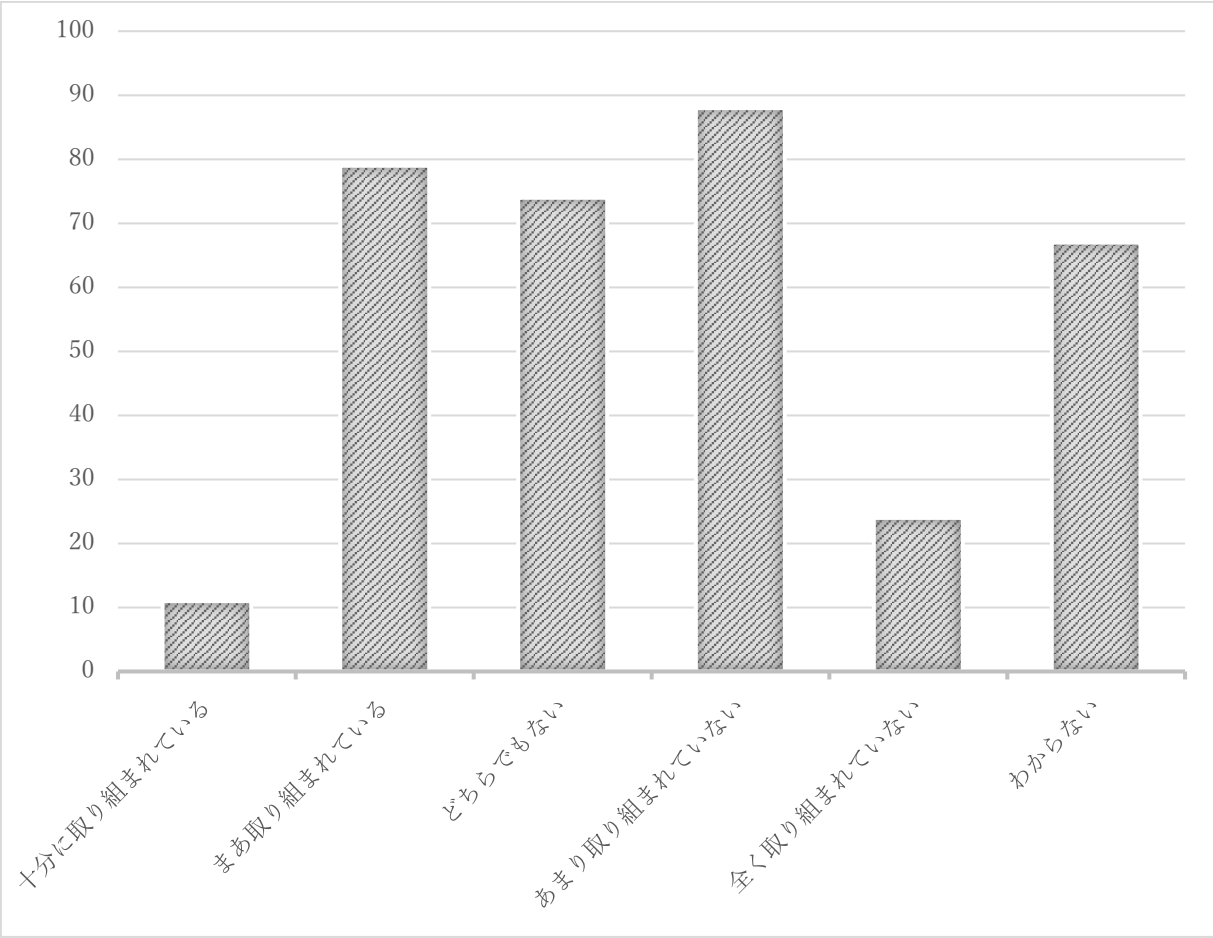
・研修の実施

・電話の録音

・カウンターにカスハラに関する注意喚起を掲示

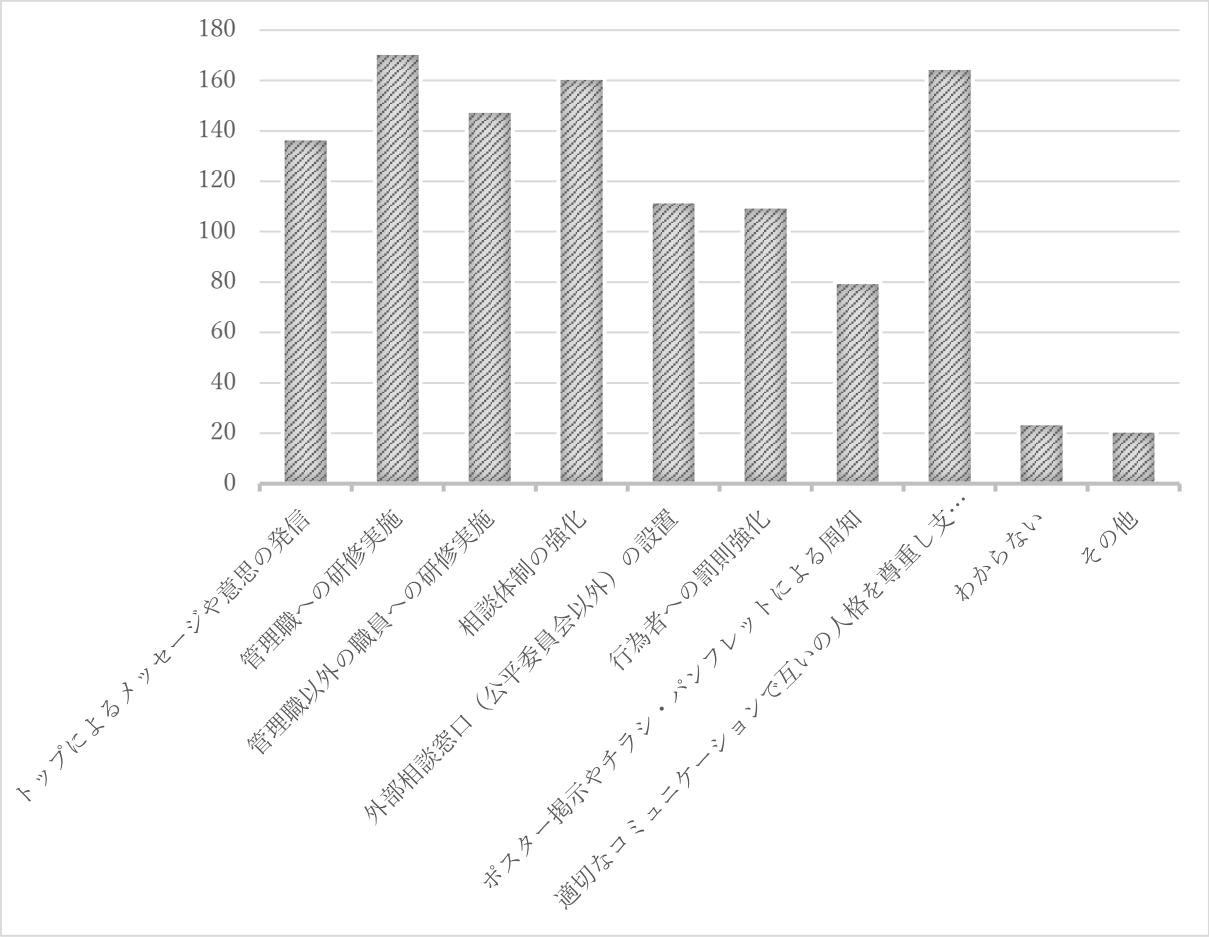
Q45　カスタマー・ハラスメントの対策は十分に取り組まれていると思いますか

選択肢	回答数	割　合
十分に取り組まれている	11	3.2%
まあ取り組まれている	79	23.0%
どちらでもない	74	21.6%
あまり取り組まれていない	88	25.7%
全く取り組まれていない	24	7.0%
わからない	67	19.5%
合計	343	100%



Q46　ハラスメント防止や解決のために組織が取るべき、または力を入れるべき取組は何だと思いますか（複数回答可）

選択肢	回答数	割　合
トップによるメッセージや意思の発信	137	12.1%
管理職への研修実施	171	15.1%
管理職以外の職員への研修実施	148	13.1%
相談体制の強化	161	14.3%
外部相談窓口（公平委員会以外）の設置	112	9.9%
行為者への罰則強化	110	9.7%
ポスター掲示やチラシ・パンフレットによる周知	80	7.1%
適切なコミュニケーションで互いの人格を尊重し支え合えるような職場風土づくり	165	14.6%
わからない	24	2.1%
その他	21	1.9%
合計	1129	100%



「その他」で挙げられた事例（抜粋）

・相互理解を促進する取組
・ハラスメント行為への厳罰化とその公表
・業務量の平均化・ストレスの軽減対策（新たな休暇制度等）
・内部通報制度の設置
・カスハラについての明確なルールづくりと現場の監視
・カスタマー・ハラスメント防止条例の制定およびガイドラインの策定
・窓口に録画・録音できる機能を備えた防犯カメラを設置