



令和7年カスタマーハラスメントに関する職員アンケート  
調査結果報告書

総務部職員課

令和7年7月

# 1. 調査概要

## (1) 調査目的

近年、顧客等による悪質なクレームや暴言、威圧的な言動など、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）が全国的に増加しており、新たな社会問題となっています。

本市においても、基礎自治体として地域住民に行政サービスを提供する中で、来庁者と職員との間に、意見の相違や対応をめぐるトラブルが発生するケースも見受けられます。

こうした状況を踏まえ、職員が安心して業務に従事できる環境を確保し、引き続き質の高い行政サービスを提供していくためには、カスハラに関する実態を正把握し、適切な対策を講じていくことが求められます。

本アンケートは、庁内におけるカスハラの実態を把握し、今後の対応策の検討および必要な施策の基礎資料とすることを目的に実施したものです。

## (2) 調査方法

### ア 調査の対象者

全職員（会計年度任用職員等を含む）

### イ 調査方法

個人用 PC を貸与されている職員については、desknet's Neo のアンケート機能による調査を行い、個人で PC を確認できない環境にある職員については、紙のアンケート用紙を配布・回収する方法で調査を実施しました。

なお、調査にあたっては、匿名式で行いました。

### ウ 調査期間

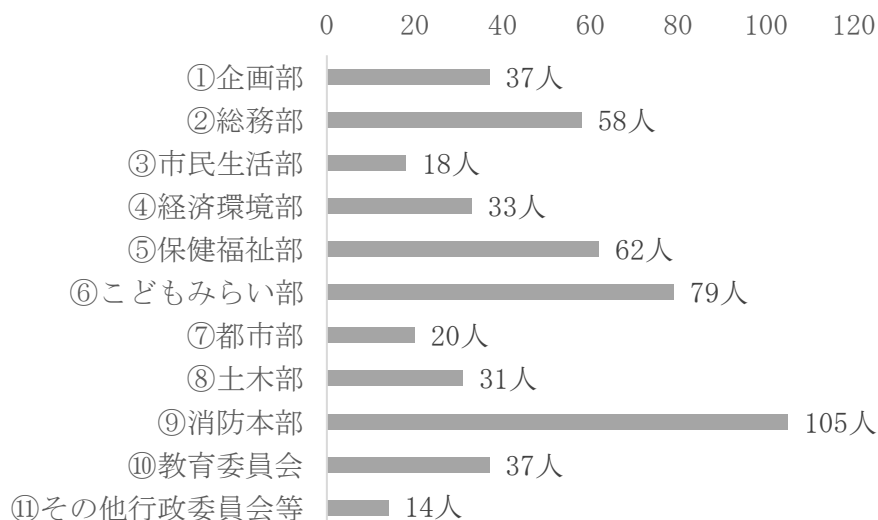
令和 7 年 4 月 16 日から令和 7 年 5 月 7 日（計 22 日間）

### エ 回答者等

(ア) 調査対象職員数 1,253 人（一般職の全職員）

(イ) 回答者数 494 人

(ウ) 部門別回答者数【設問 1】



※「⑪その他行政委員会等」は、会計課、議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局のことを指します。

## 2. 回答結果

### (1) カスハラの実験について【令和5年度～令和7年度】

設問2：あなたは、カスハラの実験を受けたことがありますか。

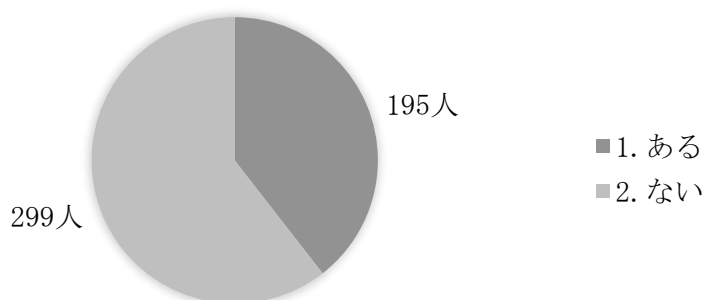
選択肢：1. ある 2. ない

直近2年間でのカスハラの実験を受けた経験について尋ねました。その結果、「ある」と回答したのは195人で、全体の約39.5%となりました。一方、「ない」と回答したのは299人で、約60.5%を占めました。

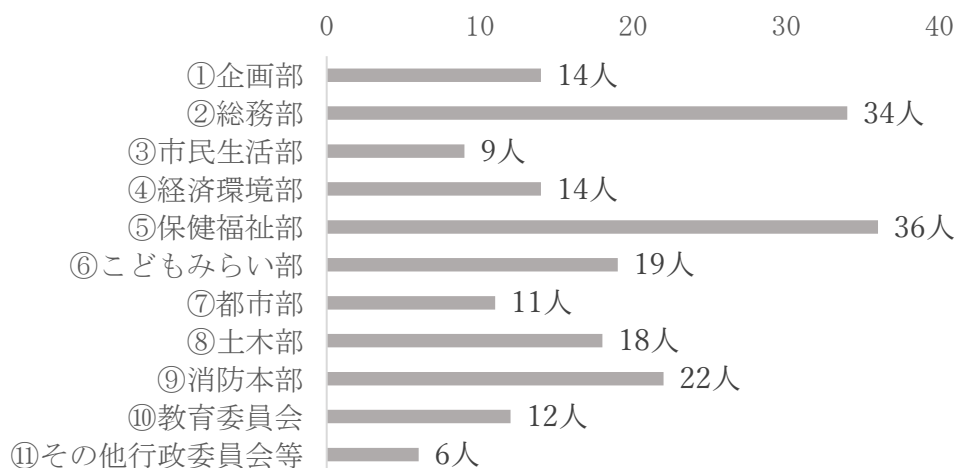
この結果から、直近2年間だけで4割近くの職員がカスハラの実験を受けたことがあるという結果となりました。

また、部門別に回答者数を集計したところ、保健福祉部や総務部がカスハラの実験を受けた経験者が多いことがわかりました。

#### 【全体数】



#### 【部門別回答者数】



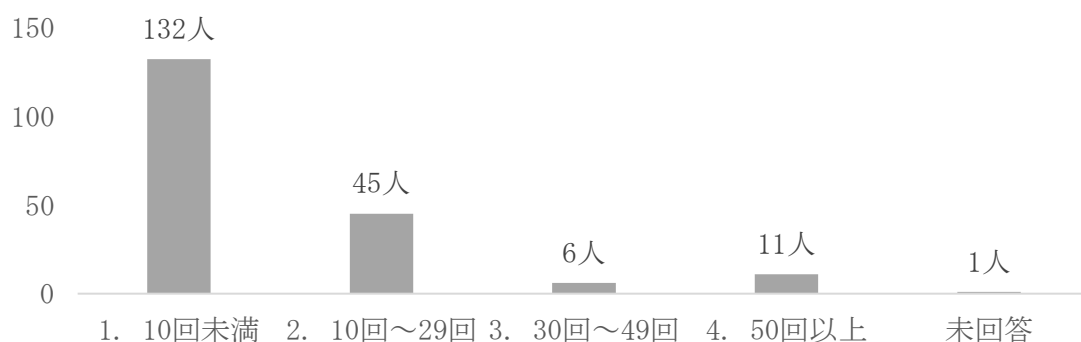
設問3：あなたは、カスハラ被害に何回くらい遭ったことがありますか。

選択肢：1. 10回未満 2. 10回～29回

3. 30回～49回 4. 50回以上

調査結果によると、「10回未満」と回答した人は132人で、これはカスハラ被害を経験した中では最も多い結果となりました。これは、被害を受けた人の中でも比較的軽度の頻度でカスハラを経験している人が多数存在することを示しています。

「10回～29回」と回答した人は45名、「30回～49回」は6名、「50回以上」の回答者は11名でした。これらの数字から、一部の職員はかなり頻繁にカスハラを経験していることが分かります。特に「50回以上」の回答者が存在することは、非常に過酷な環境にある職員がいる可能性を示唆しています。



設問4：直近で受けたカスハラの時期はいつですか。

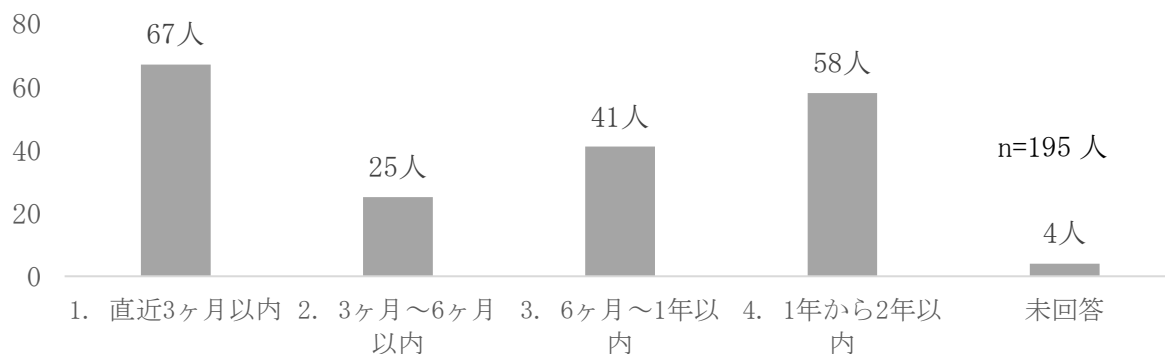
選択肢：1. 直近3ヶ月以内 2. 3ヶ月～6ヶ月以内

3. 6ヶ月～1年以内 4. 1年～2年以内

「直近3ヶ月以内」と答えた人が最も多く、67人したこの結果は、カスハラが比較的最近発生しているケースが多く、現在進行中の問題であることを示しています。特に3ヶ月以内に被害を受けた人が多いことは、この問題が日常的に発生しており、直ちに対処が必要であることを示しています。

「3ヶ月～6ヶ月以内」にカスハラを受けたと答えた人は25人でした。この期間に被害を受けた人も少なくなく、過去半年間で被害を受けた人の割合が高いことがわかります。

「6ヶ月～1年以内」と答えた人は41人、「1年～2年以内」と答えた人は58人でした。



設問５：あなたが受けたカスハラのうち、代表的なものの内容を選択してください。（３つまで選択可）

選択肢：１．不当な要求（必要な手続きの拒否、不当な手続きの許可等）

２．暴言

３．長時間の拘束や居座り

４．担当者の交代や執拗な上司への面会要求

５．謝罪の要求

６．暴力行為

７．政治家（議員）からの無理な要求

８．撮影・録音・録画などの行為

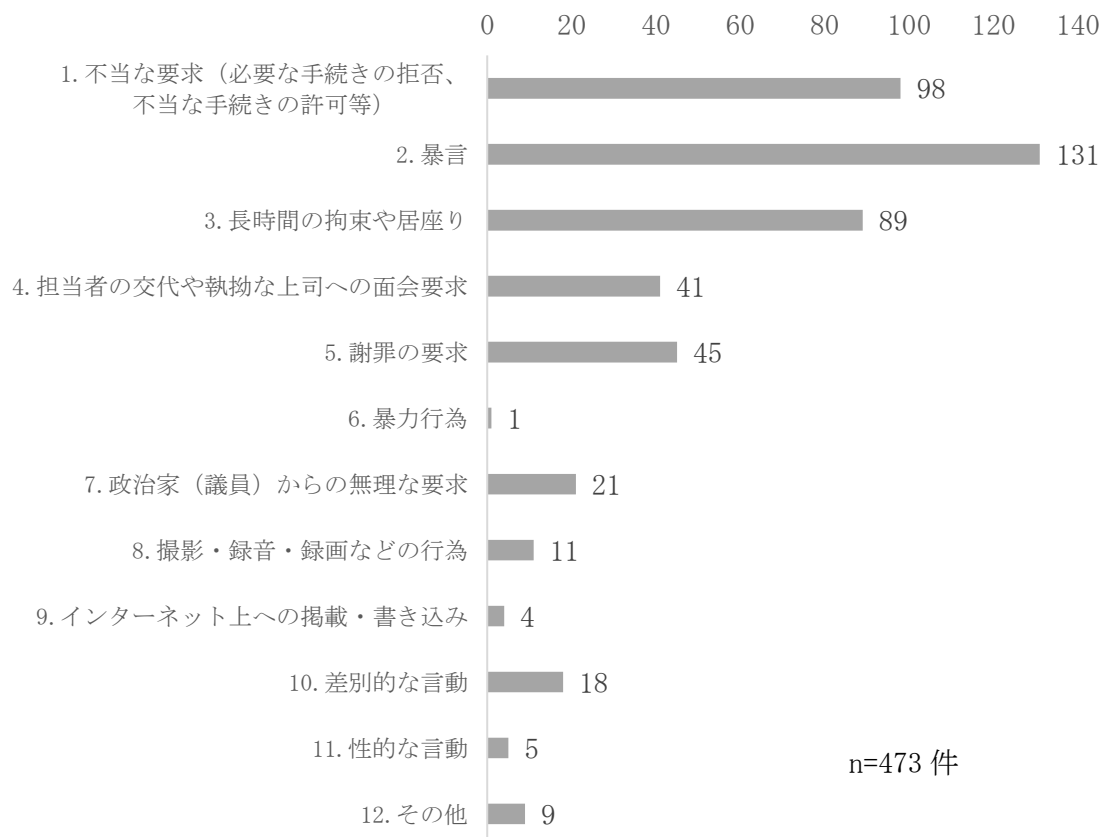
９．インターネット上への掲載・書き込み

１０．差別的な言動

１１．性的な言動

１２．その他

「２．暴言」と答えた人は１３１人で最も多い回答であり、続いて、「１．不当な要求」が９８人、「３．長時間の拘束や居座り」が８９人、「５．謝罪の要求」が４５人、「４．担当者の交代や執拗な上司への面会要求」が４１人という順に回答が多く、これらのことから、受けたカスハラの代表的な内容が多岐にわたることが見受けられます。



また、「１２．その他」と答えた人は９人おり、既存の項目に当てはまらないケースが含まれ、多様な形態のカスハラが存在することが示唆されています。

なお、「１２．その他」の回答の概略については、次のとおりです。

- 利用者がヘルパーに法に反する要求を押し付け、職員に長時間圧力をかけたケース。
- 公職者が自分の利害のために公平性を欠く要求を選考後に行ったケース。
- 地権手続き中に感情的な反発を示し、手続きを妨害したケース。
- 政治的目的で強制的な購読の圧力をかけるハラスメント。
- 法的に介入できない問題で長時間しつこく不当な介入を求める行為。
- 公共施設の利用条件への不満から、職員を軟禁して無理を通そうとする行為。
- 職員が不在と伝えられた際に感情的に取り乱し、暴言を吐くケース。
- 納税義務を果たしていないにもかかわらず、その事実を認めずに続ける継続的なクレーム。

## (2) カスハラの詳細について

設問6：カスハラを受けた際の形態に最も近いものを選択してください。

選択肢：1. 対面      2. 電話      3. メール  
4. 文書      5. その他

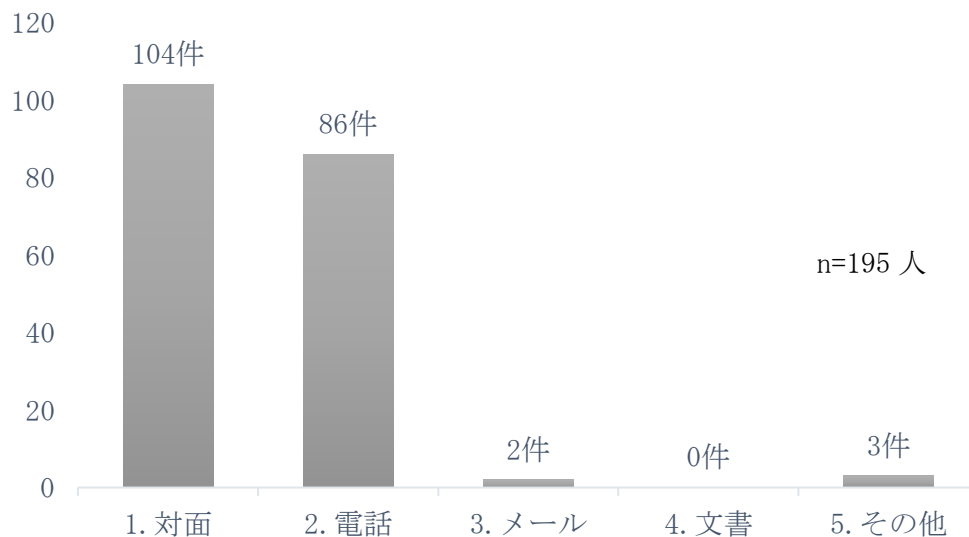
最も多く回答されたのが対面でのカスハラであり、104件の回答がありました。直接的な接触の場面で過大な言動や要求が発生しやすいことが示されています。この形態では、身体的なプレッシャーや視覚的な威圧感が伴いやすく、受け手にとって大きな心理的負担となることがあります。

電話でのカスハラも非常に多く、86件の回答があります。音声のみでのコミュニケーションでは、相手の表情や態度が見えないため、誤解や一方的な感情の押し付けが起きやすいことが考えられます。また、対面に比べて通話を終了しづらい環境が、長時間の拘束に繋がるケースもあるでしょう。

これらの結果から、カスハラの多くが対面と電話という直接的なコミュニケーションの中で発生していることが分かります。これらの場面では、受け手がその場から逃れにくい状況に置かれやすいため、組織内での適切な対策やサポートの強化が求められます。

一方で、メールでのカスハラも2件の回答がされています。文章でのコミュニケーションでは、記録が残ることもあり、相手が直接的な威圧感を与えにくいといった側面がありますが、それに関わらずこの形態でのハラスメント被害が発生していることが確認されたことから、カスハラの可能性として排除することはできず、注意が必要です。

なお、その他として回答されたものは、選択肢を複数選択したケースのみでした。



設問 7：カスハラを受けた際の相手の推定年齢を選択してください。

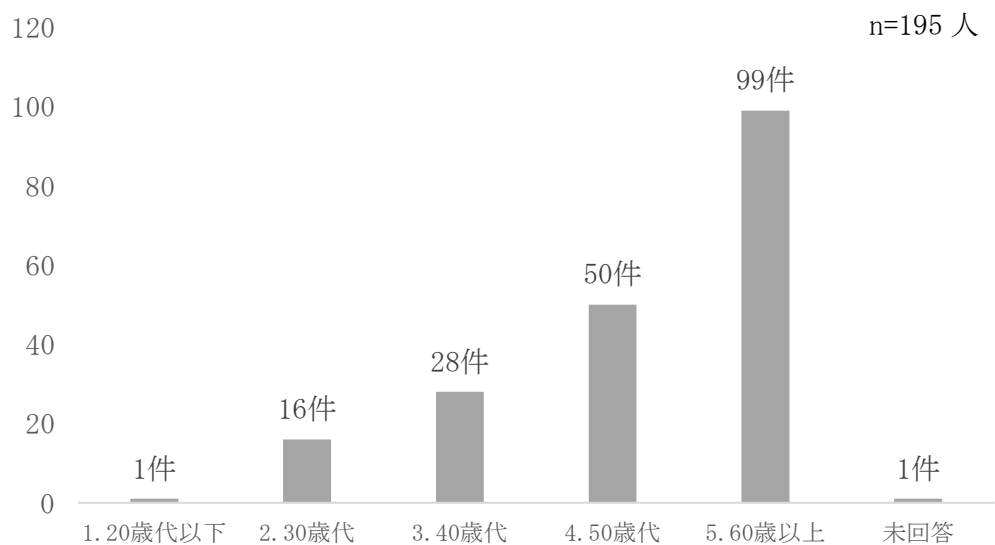
選択肢：1. 20歳代以下      2. 30歳代      3. 40歳代

4. 50歳代      5. 60歳以上

最も多く報告されたのが60歳以上で、99件の報告がありました。次に多く報告されているのが、50歳代で、50件の報告がありました。

この結果から、年齢が上がるにつれて、カスハラの行為者となりやすい、または過大な言動や要求をしやすい傾向があり、特に50歳以上の年代でのカスハラが際立って多いことがわかります。

この傾向を理解し、各年代に応じた適切な対応や予防策を講じることで、問題の軽減に繋がる可能性があります。



選択肢： 1. 30分以内                      2. 30分～120分以内  
          3. 120分～240分以内          4. 240分～480分以内  
          5. 480分以上

次に多いのが「1. 30分以内」であり、この時間枠では45件の報告があり、比較的軽微なケースが多いと考えられます。

これらの結果から、カスハラへの対応時間は多岐にわたり、特に 30 分～120 分の対応が多いことが示されていますが、顧客との対話、問題の根本原因の理解や解決方法の提案等、多くの時間を割く必要が生じ、対応にあたる職員の負担を無視できません。

| Score Range    | Number of Cases |
|----------------|-----------------|
| 1. 30分以内       | 45件             |
| 2. 30分～120分以内  | 114件            |
| 3. 120分～240分以内 | 21件             |
| 4. 240分～480分以内 | 8件              |
| 5. 480分以上      | 4件              |
| 未回答            | 3件              |
| <b>Total</b>   | <b>n=195 件</b>  |

設問9：カスハラを受けた際の相手の話し方や言葉はどのようなものでしたか。（3つまで選択可）

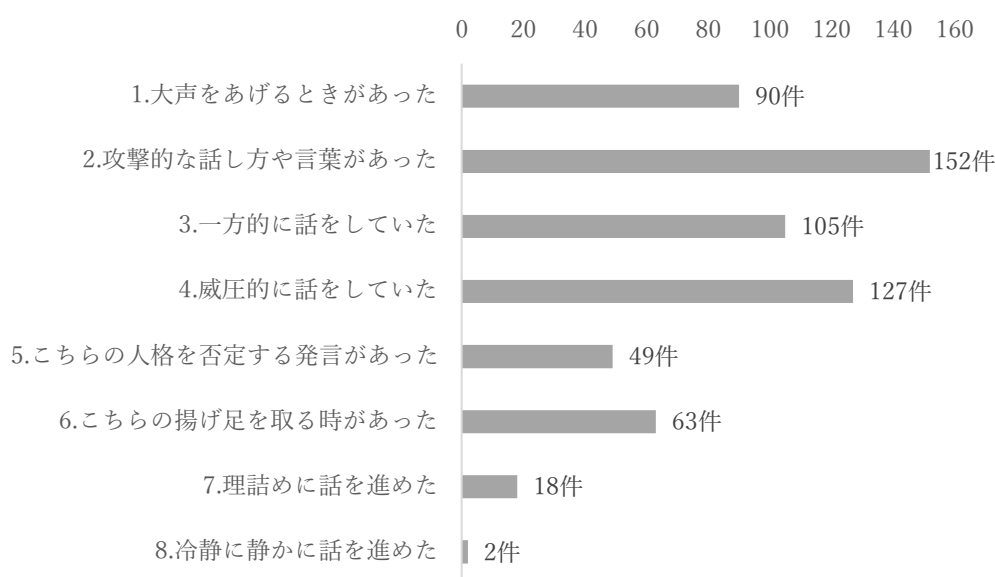
- 選択肢：1. 大声をあげるときがあった  
2. 攻撃的な話し方や言葉があった  
3. 一方的に話をしていた  
4. 威圧的に話をしていた  
5. こちらの人格を否定する発言があった  
6. こちらの揚げ足を取る時があった  
7. 理詰めに話を進めた  
8. 冷静に静かに話を進めた

最も多かった回答は、「2. 攻撃的な話し方や言葉があった」（152件）です。攻撃的な言葉遣いは職員に対して直接的な精神的ダメージを与え、自己肯定感を損なわせる可能性があります。このようなコミュニケーションがとられることで、職員は業務の効率を低下させ、モチベーションの維持が難しくなります。

次に多かったのが、「4. 威圧的に話をしていた」（127件）のケースです。威圧的な態度や言葉遣いは、職員を萎縮させたり恐怖を与えたりし、業務環境が圧迫感のあるものになります。このような状況では、職員が自身の役割を効果的に果たすことが難しくなり、精神的な健康維持に影響を与える可能性があります。

続いて多かったのが、「3. 一方的に話をしていた」（105件）です。一方的な話し方は、顧客が自身の主張のみを押し付け、職員の説明や弁解の余地を与えないコミュニケーションスタイルです。これにより、対等な対話が困難になり、業務の円滑な進行が妨げられることがあります。

これらのカスハラの場面を考慮すると、職員のストレス管理や組織によるサポート体制の構築が非常に重要です。顧客対応を行う際に適切なガイドラインを設けることや、必要に応じて専門のサポートを受けられる環境を整えることが求められます。



※一部指定した数以上の回答があったことから、回答数が回答者数と一致していません。

設問１０：カスハラを受けた際、どのように対応しましたか。

（３つまで選択可）

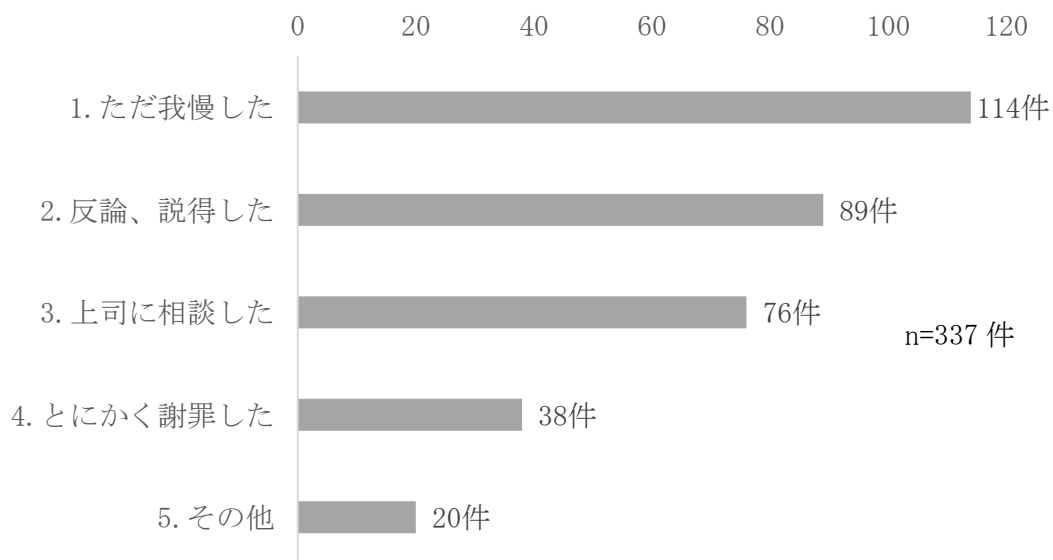
- 選択肢： １．ただ我慢した                      ２．反論、説得した  
          ３．上司に相談した                  ４．とにかく謝罪した  
          ５．その他

最も多く選ばれた対応は「１．ただ我慢した」（１１４件）でした。この選択肢は、職員が問題を回避するために消極的な姿勢を取るケースが多いことを示しています。カスハラの深刻さや対話の困難さにより、これ以上の対話を避けるための方法として受け止められている可能性があります。しかし、長期的には精神的な負担となりやすく、組織としてのサポート体制の重要性が浮き彫りになります。

次に多かったのが「２．反論、説得した」（８９件）です。この対応は、顧客とのコミュニケーションを改善しようと試みたケースを示しています。職員が問題に立ち向かい、積極的に解決を試みる姿勢を持っていると考えられます。しかし、効果があるかどうかは状況に依存します。

「３．上司に相談した」（７６件）という選択肢は、職員が自身で対応することが困難な状況に直面した際に、上司の助けを求めたことを示しています。これは、組織としてのサポートが必要であることを示すとともに、問題を個人で抱え込まずに適切にエスカレーション※１）することが重要と言えます。

「４．とにかく謝罪した」（３８件）は、顧客の不満を最優先に解決しようとする反応を示しています。この方法は短期的には顧客の不満を軽減する可能性があります。ありますが、場合によっては職員が過度にストレスを感じたり、業務に対するモチベーションが低下したりするおそれがあります。



※１ エスカレーション

自身では解決することが困難なトラブルや判断について、上位者に対応を委ねること。  
上司や責任者などの上位者に指示や判断を仰ぐこと。

なお、「５．その他」（２０件）は、個別の事情や対応方法について、回答がありました。主な内容については、次のとおりです。

これらの事例から、カスハラへの対応には傾聴と毅然とした態度、事実確認、上司や他機関との連携が重要であることが浮き彫りとなっています。また、職員の精神的負担を軽減するためのサポート体制の必要性も指摘されています。

➤ 初期対応と傾聴の事例

相手の不満をまずは傾聴し、理解不足な点があれば制度やルールについて丁寧に説明する姿勢をとった。毅然とした態度で臨みつつ、相手に寄り添う姿勢を持って対応した。

➤ 事実確認と説明の事例

２０分間、相手の主張を聞き取った後、事実確認を行うために一時的に電話を切ることに同意を得た。確認結果を基に説明したところ、最終的には相手が自身の誤りを認識し、対話が終結した。

➤ 安全確保と上司への相談の事例

接触の際には暴言や不当な要求、脅迫的な発言があったため、市職員の警察OBに相談したり、電話の録音設置を行うなど、安全確保の措置を講じた。

➤ 精神的負担と職場の反応の事例

窓口でのやりとりや電話での接触により、精神的な負担を感じていた。上司は市民を怒らせたことに対して対応職員に非難をし、一方的に職員が責められる状況もあった。

設問 1 1 : カスハラを受けた際、誰かに相談しましたか。また、問題は解決しましたか。1つ選択してください。

- 選択肢：1. 上司に相談し、解決した  
2. 上司に相談したが、解決しなかった  
3. 同僚に相談し、解決した  
4. 同僚に相談したが、解決しなかった  
5. 相談する必要はなかった  
6. 相談せず我慢した  
7. 警察に相談した  
8. その他

最も多かった回答は「1. 上司に相談し、解決した」(60件)であり、職場において上司に対して相談することで問題が解決されるケースが多数であることが示されました。これは、組織内の相談システムが一定の効果を発揮したことを示唆しています。

しかし、「2. 上司に相談したが、解決しなかった」(51件)も多く選択されており、上司に相談しても十分な解決が得られない場合が多数存在することも明らかです。これにより、組織内の問題解決プロセスの改善が今後の課題であることが示唆されます。

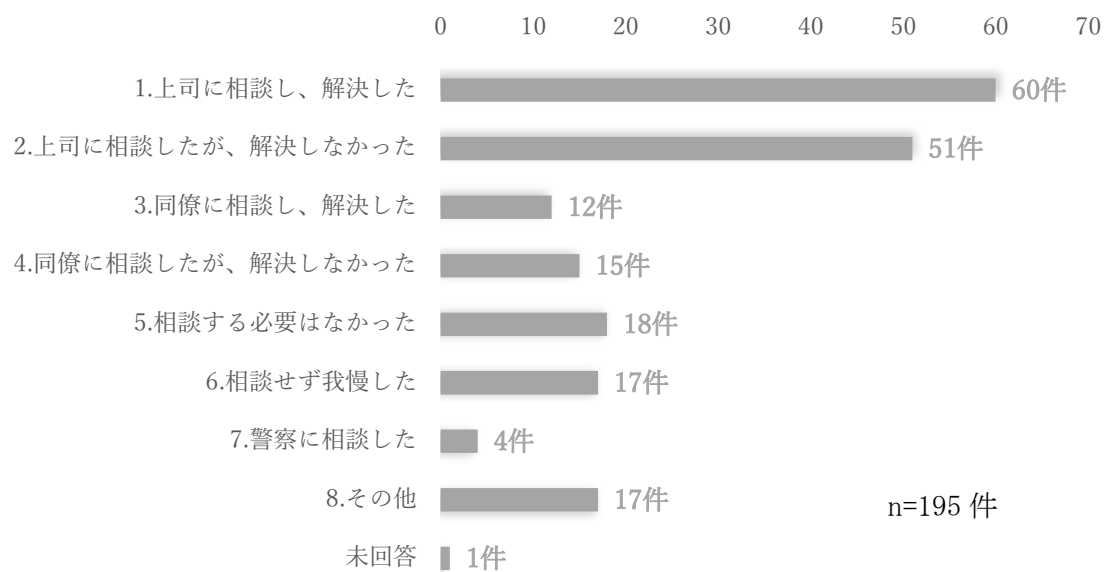
「3. 同僚に相談し、解決した」(12件)や「4. 同僚に相談したが、解決しなかった」(15件)といった結果から、同僚に相談することが一定の役割を果たすものの、解決につながる確率は上司に相談するよりも低いことが分かります。

一方、「5. 相談する必要はなかった」(18件)と「6. 相談せず我慢した」(17件)という選択肢からは、相談することを選ばずに個人で対処したケースが相対的に少なからず存在しており、カスハラの問題に対する個々の対応が多様であることを示しています。

また、「7. 警察に相談した」(4件)は少数ではあることから稀なケースではありますが、法的介入が必要な深刻なケースがあることも見受けられます。

このアンケート結果から、職場でのカスハラへの対応には上司への相談がもっとも一般的であるものの、すべてのケースで解決につながるわけではないことが確認され、組織の問題解決のプロセスや相談体制の改善が求められることがうかがえます。

なお、「8. その他」では、上司や同僚とともにカスハラに対応したが解決しなかったケースや、情報共有や対応方法を統一したものの、根本的な解決に至らなかったケース、複数の所属や上司にまたがり対応が必要なケースなど、個別の特殊な事案が挙げられていました。これらのケースでは、カスハラが組織全体に及ぼす影響、そしてその対応の難しさや課題が浮き彫りになったものと考えられます。

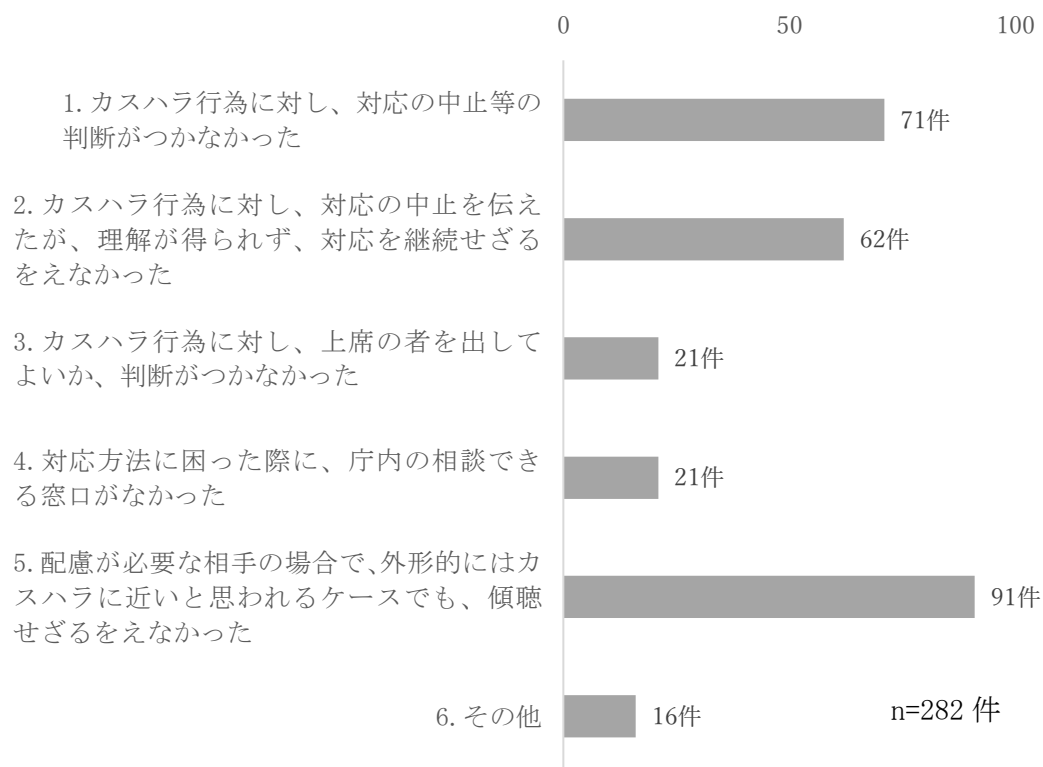


設問 1 2：特に悪質なカスハラ事例や対応に苦慮した事案に関して、対応に困った具体的な内容を選択してください。（3つまで選択可）

- 選択肢： 1. カスハラ行為に対し、対応の中止等の判断がつかなかった  
 2. カスハラ行為に対し対応の中止を伝えたが、理解が得られず対応を継続せざるをえなかった  
 3. カスハラ行為に対し、上席の者を出してよいか、判断がつかなかった  
 4. 対応方法に困った際に、庁内の相談できる窓口がなかった  
 5. 配慮が必要な相手の場合で、外形的にはカスハラに近いと思われるケースでも、傾聴せざるをえなかった  
 6. その他

最も多かったケースは、「5. 配慮が必要な相手の場合で、外形的にはカスハラに近いと思われるケースでも、傾聴せざるをえなかった」（91件）となりました。最も多かったこの選択肢は、職員が特に配慮が必要な相手に対してはどのような状況でも傾聴を続ける必要があると感じていることを示しています。この回答が91件あったことは、特に高齢者や障がいを持つ方等へのカスハラ対応がより困難で、負担が大きいことを示していると考えられます。

続いて多かったケースは、「1. カスハラ行為に対し、対応の中止等の判断がつかなかった」（71件）、「2. カスハラ行為に対し対応の中止を伝えたが、理解が得られず対応を継続せざるをえなかった」（62件）であり、職員がカスハラ行為への対応を止めるべきか続けるべきか判断に迷うケースが非常に多いことや、対応を中止しようとしても相手の理解が得られず、対応を続けざるを得なかった状況が多く、多くの職員にとってストレスとなっていることが示唆されます。



また、「6. その他」（16件）のケースとしては、次のような回答がありました。

| ケース             | ケースの概要                                                                                                                                                                         |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 威圧的な態度や言動       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 特定の偏見や政治的立場を口にし、大声で威嚇する例。「俺は右翼だから、市民を守るのは当然だ」といった発言。</li> <li>➤ 面談や窓口での対応において怒鳴り声を上げ、威圧的な態度を取る。例えば「この場で何月までに実施するか決めろ！」と迫る。</li> </ul> |
| 繰り返しの要求や指摘      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 終わりが見えない、何度も同じ質問を繰り返す。一度説明しても承知せず、揚げ足を取って繰り返し質問する。</li> <li>➤ 窓口での対応で難癖をつけ続け、対応が長引く。</li> </ul>                                       |
| 不適切な個人攻撃        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 窓口対応者の名札の写真を撮るなど、個人をターゲットにした攻撃。</li> <li>➤ 特定の職員を好み、他の職員が対応しようとしても拒む。</li> </ul>                                                      |
| 不合理な要求や行動       | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 書類の簡易な訂正方法を説明した際に激高する。簡易なミスに対して過剰反応を示し、対応者を困惑させる。</li> </ul>                                                                          |
| 組織内のサポート不足      | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 上席が問題に気づかないふりをしたり、時間が来るとすぐに退勤してしまうことで、部下を守る姿勢が欠如している。</li> <li>➤ 一人の職員に複数人から長時間にわたる叱責が行われ、精神的に追い込まれる。</li> </ul>                      |
| 犯罪行為に近い行動への対応困難 | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 犯罪行為と見なされるような行動があるにもかかわらず、適切な対応方法が周知されていないため対応に苦慮する。</li> </ul>                                                                       |

設問 13：あなたがカスハラを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も近いものを1つ選択してください。

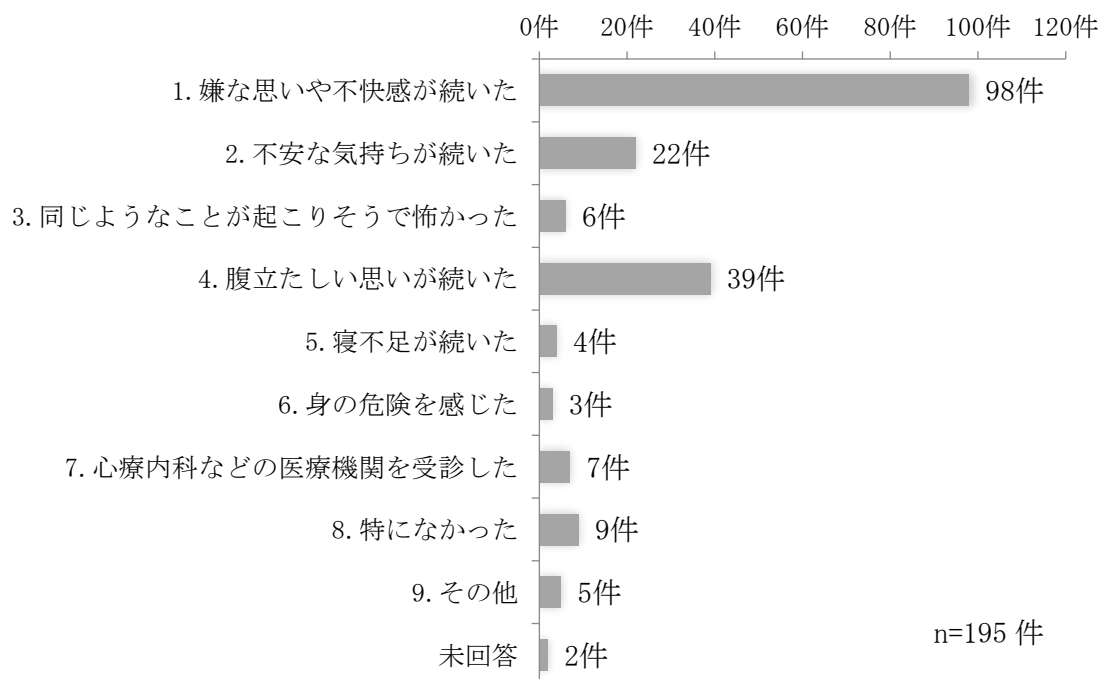
- 選択肢： 1. 嫌な思いや不快感が続いた  
2. 不安な気持ちが続いた  
3. 同じようなことが起こりそうで怖かった  
4. 腹立たしい思いが続いた  
5. 寝不足が続いた  
6. 身の危険を感じた  
7. 心療内科などの医療機関を受診した  
8. 特になかった  
9. その他

最も多かった回答は、「1. 嫌な思いや不快感が続いた」（98件）という選択肢でした。これは、カスハラの経験が心理的に大きな影響を与えることが示されています。

次いで多かったのは「4. 腹立たしい思いが続いた」（39件）であり、これもまた感情面での影響が大きいことを示しています。「2. 不安な気持ちが続いた」（22件）という回答も見られ、カスハラが精神的な不安を引き起こす可能性があることが伺えます。

少数派ではありますが、「7. 心療内科などの医療機関を受診した」（7件）や「寝不足が続いた」（4件）、「5. 身の危険を感じた」（3件）という選択肢もあり、心身の健康に直接的な悪影響を訴える声も少なくありません。

全体的に見ると、カスハラによって多くの人が何らかの精神的なストレスを受けており、特に「6. 嫌な思いや不快感」や「腹立たしさ」が長く続く傾向があることが明らかになりました。この結果は、職場でのメンタルヘルスケアの必要性を再確認させるものとなっています。



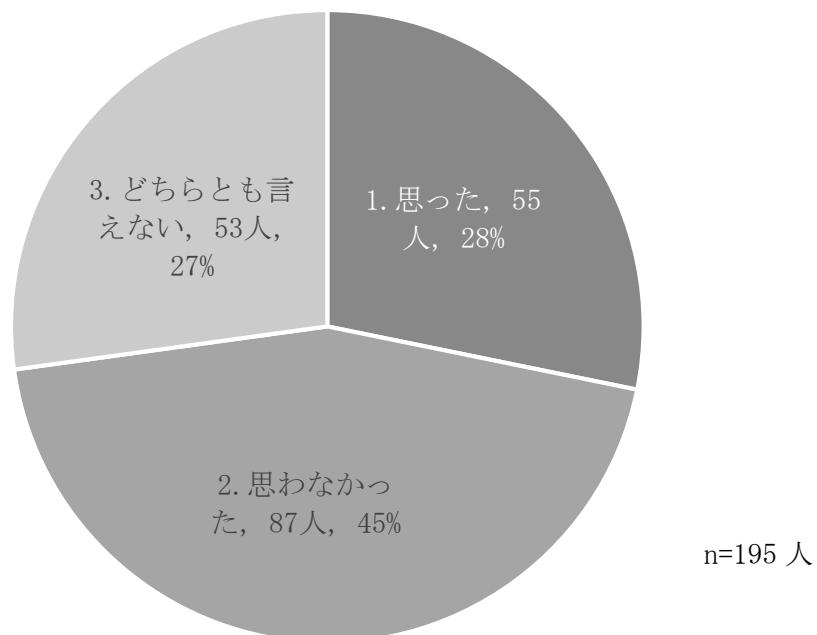
設問 1 4 : あなたがカスハラを受けた後、仕事を辞めたいと思いましたか。

選択肢 : 1. 思った      2. 思わなかった      3. どちらとも言えない

最も多かった回答は、「2. 思わなかった」(87人)という選択肢でした。これは、多くの人がかスハラを経験しても、現在の職場に留まる意向を持っていることを示しています。

しかし、「1. 思った」と回答した方も55人おり、約3割の人がカスハラがきっかけで辞職を考えるほどの影響を受けていることが分かります。これは、カスハラが職場継続への意欲に対して否定的な影響を与えうることを示唆しています。

また、「3. どちらとも言えない」と回答した方が53人おり、多くの当事者が心の葛藤を抱えている可能性が示唆されます。



### (3) 改善に向けて

設問 15：カスハラの問題解決に向けて、何が必要だと思いますか。1つ選択してください。

- 選択肢：1. 対策マニュアルや方針の策定  
 2. クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備  
 3. 被害を受けた職員のケア  
 4. カスハラ対応の研修の実施  
 5. 相談体制の整備  
 6. 特に取り組む必要はない  
 7. その他

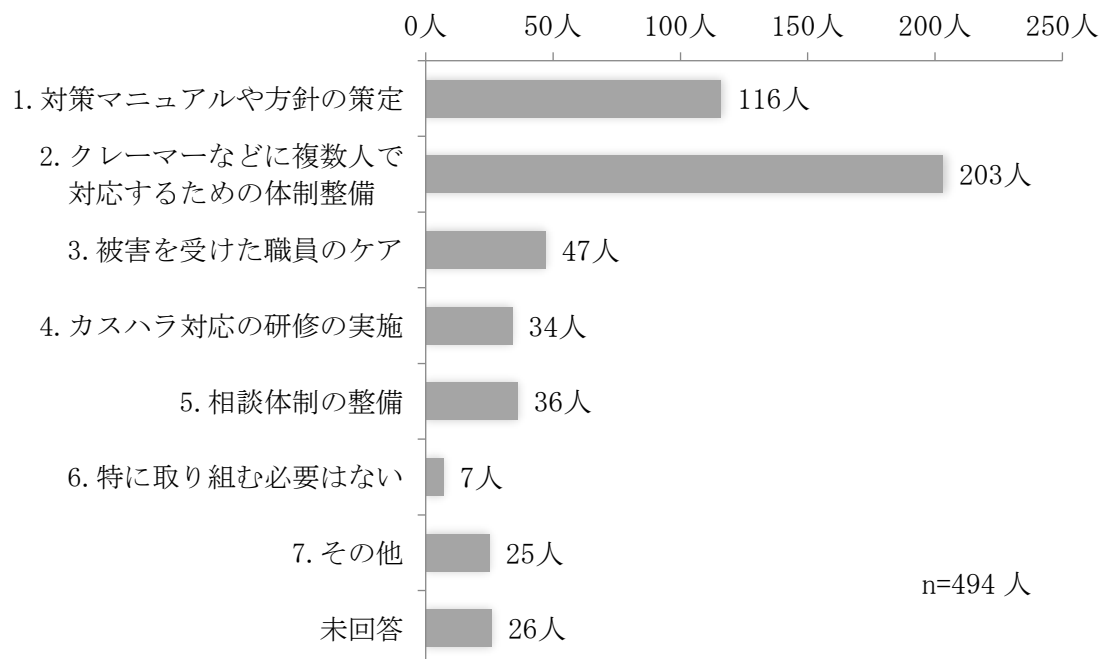
最も多く挙げられたのが「2. クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備」(203人)で、これは多数の人が個人の負担を軽減し、組織全体で問題に対処するための体制の整備を重要視していることを示しています。

次に多く選ばれたのは「1. 対策マニュアルや方針の策定」(116人)でした。この結果は、体系的で明確なガイドラインや方針があることが、カスハラに対する適切な対応を促進し、組織全体の対応力を向上させることを期待していることを反映しています。

続いて、「3. 被害を受けた職員のケア」(47人)と「5. 相談体制の整備」(36人)が挙げられ、カスハラによる精神的・肉体的な負担を軽減するためのサポートの必要性も多くの回答者が認識しています。

「4. カスハラ対応の研修の実施」(34人)を選んだ人もおり、個々人のスキルアップやカスハラ対応力の強化も求められています。

全体として、カスハラ問題に対する組織的な対応・支援の強化と、個々の職員への具体的なサポートへのニーズが高まっていることが示されています。



なお、「7. その他」（26人）として回答された、カスハラの問題解決に関する提案は次のとおりです。

| 提案            | 内容                                     |
|---------------|----------------------------------------|
| 複数人での対応体制     | 特定の職員だけが対応することを避け、複数人での対応が可能な体制を整える。   |
| 周知と注意喚起       | 市役所が毅然とした対応を行うことを広報や掲示物を使い、来庁者に周知する。   |
| 管理職への指導       | 管理職が通報や退去命令を迅速に行えるよう、研修やマニュアルで対応を徹底する。 |
| 不当要求への対策      | 議員や団体からの不当要求を防ぐためのルール作りを行う。            |
| 録音機能の強化       | 電話の録音機能を整備し、録音されていることをアナウンスする。         |
| 暴力行為等の記録      | 暴言や物を投げる行為を記録するための音声や動画撮影の設備を用意。       |
| 対応拒否の権限       | ハラスメントを繰り返す来庁者に対して、対応を拒否する権限を職員に付与。    |
| 内部情報共有        | カスハラ事案が発生した場合、全庁で情報を共有できる体制を整える。       |
| 職員の精神的健康の確保   | 職員が安心して働けるよう、上司によるサポートやケアの強化を行う。       |
| 法的手段の検討       | カスハラに対して法的手段を取ることを視野に入れた体制を構築する。       |
| セキュリティスタッフの配置 | 警察OBやセキュリティスタッフを配置し抑止力を高める。            |
| 組織による一括対応     | 特定の者への対応を担当課に任せず、組織として対応する。            |
| 名前・個人情報の保護    | 職員の名前や個人情報の保護対策を検討する。                  |
| 意識改革          | 過剰なサービスが親切ではないことを職員に自覚させるための意識改革を促す。   |

### 3. 調査結果のまとめ

今回のカスハラに関する職員アンケート調査の結果から、本市の職員が直面しているカスハラの深刻な状況が浮き彫りとなりました。調査結果によると、約40%の職員が何らかの形でカスハラを経験しており、その頻度や内容は多種多様でした。

さらに、職員が受けたカスハラの形態は主に対面のものが多く、直接コミュニケーションの場で過大な言動や要求が起こりやすいことが確認されました。特に、攻撃的な話し方や威圧的な態度により職員が多大な精神的な負担を感じている状況が示されています。

また、職員の約3割がカスハラを受けたことで辞職を考えたことがあるという回答をしており、この問題が職員の労働意欲にも影響を及ぼしていることが明らかとなりました。

今後の課題として、職員が安全で働きやすい環境を確保するための組織的な対応が求められています。具体的には、複数人での対応体制の整備や、対策マニュアルの策定、職員への精神的ケアの強化が重要です。

さらに、上司による支援体制や相談窓口の整備、カスハラ対応の研修の実施など、組織全体での問題解決への取り組みが訴えられています。個々の職員が安心して職務に従事できる環境を構築するためには、職員間での情報共有や不当要求への厳格な対応が必要です。

本市としては、これらの課題を解決するための施策を迅速に進めることで、より良い職場環境を構築し、地域社会に対する質の高い行政サービスの提供を続けていくことが求められています。

#### 4. 参考資料（調査票）

## カスタマーハラスメントに関する職員アンケート

総務部職員課【5/7(水) 〆切】

本アンケートは職員課が実施するカスタマーハラスメント(以下、カスハラ等。)に関する職員の皆様へのアンケートです。

匿名で実施しますので、回答内容により不利益を被ることはありません。回答の御協力をお願いいたします。

| 設問                                                                 |                                                           | 選択肢（該当するものに○をしてください。）                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>■回答者の属性</b>                                                     |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 問1                                                                 | あなたの所属部を教えてください。                                          | 1.企画部    2.総務部    3.市民生活部    4.経済環境部    5.保健福祉部    6.こどもみらい部<br>7.都市部    8.土木部    9.消防本部    10.教育委員会    11.その他行政委員会等<br>※11.その他行政委員会等は、会計課・議会事務局、選挙管理委員会事務局、監査委員事務局、農業委員会事務局です。                                                                           |
| <b>■カスハラの実験について 【令和5年度～令和7年度の期間についてお答えください。】</b>                   |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 問2                                                                 | あなたは、カスハラの被害を受けたことがありますか。                                 | 1.ある（ ⇒問3～問15へ ）    2.ない（ ⇒問15へ ）                                                                                                                                                                                                                         |
| 問3                                                                 | あなたは、カスハラの被害に何回くらい遭ったことがありますか。                            | 1. 10回未満    2. 10回～29回    3. 30回～49回    4. 50回以上                                                                                                                                                                                                          |
| 問4                                                                 | 直近で受けたカスハラの時期はいつですか。                                      | 1. 直近3ヶ月以内    2. 3ヶ月～6ヶ月以内    3. 6ヶ月～1年以内    4. 1年～2年以内                                                                                                                                                                                                   |
| 問5                                                                 | あなたが受けたカスハラのうち、代表的なものの内容を選択してください。（3つまで選択可）               | 1.不当な要求<br>（必要な手続の拒否・不当な手続の許可等）<br>2.暴言<br>3.長時間の拘束や居座り<br>4.担当者の交代や執拗な上司への面会要求<br>5.謝罪の要求<br>6.暴力行為<br>7.政治家（議員）からの無理な要求<br>8.撮影・録音・録画などの行為<br>9.インターネット上への掲載・書き込み<br>10.差別的な言動<br>11.性的な言動<br>12.その他<br>（                                  ）            |
| <b>■ 問6から問11までは、問5で回答したあなたが受けたカスハラのうち、最も代表的な1つの事案について回答してください。</b> |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 問6                                                                 | 問5で回答したカスハラを受けた際の形態に最も近いものを選択してください。                      | 1.対面    2.電話    3.メール    4.文書<br>5.その他（                                  ）                                                                                                                                                                                |
| 問7                                                                 | 問5で回答したカスハラを受けた際の相手の推定年齢を選択してください。                        | 1.20歳代以下    2.30歳代    3.40歳代    4.50歳代    5.60歳以上                                                                                                                                                                                                         |
| 問8                                                                 | 問5で回答したカスハラへの対応でどのくらい時間を要しましたか。                           | 1. 30分以内    2. 30分～120分以内    3. 120分～240分以内    4. 240分～480分以内<br>5. 480分以上                                                                                                                                                                                |
| 問9                                                                 | 問5で回答したカスハラを受けた際の相手の話し方や言葉はどのようなものでしたか。（3つまで選択可）          | 1.大声をあげるときがあった<br>2.攻撃的な話し方や言葉があった<br>3.一方的に話をしていた<br>4.威圧的に話をしていた<br>5.こちらの人格を否定する発言があった<br>6.こちらの揚げ足を取る時があった<br>7.理詰めに話を進めた<br>8.冷静に静かに話を進めた                                                                                                            |
| 問10                                                                | 問5のカスハラを受けた際、どのように対応しましたか。（3つまで選択可）                       | 1.ただ我慢した<br>2.反論、説得した<br>3.上司に相談した<br>4.とにかく謝罪した<br>5.その他<br>（                                  ）                                                                                                                                                         |
| 問11                                                                | 問5のカスハラを受けた際、誰かに相談しましたか。また問題は解決しましたか。1つ選択してください。          | 1.上司に相談し、解決した<br>2.上司に相談したが、解決しなかった<br>3.同僚に相談し、解決した<br>4.同僚に相談したが、解決しなかった<br>5.相談する必要はなかった<br>6.相談せず我慢した<br>7.警察に相談した<br>8.その他<br>（                                  ）                                                                                   |
| 問12                                                                | 特に悪質なカスハラ事例や対応に苦慮した事案に関して、対応に困った具体的な内容を選択してください。（3つまで選択可） | 1.カスハラ行為に対し、対応の中止等の判断がつかなかった<br>2.カスハラ行為に対処し対応の中止を伝えたり、理解が得られず対応を継続せざるを得なかった<br>3.カスハラ行為に対し、上席の者を出してよいのか、判断がつかなかった<br>4.対応方法に困った際に、庁内の相談できる窓口がなかった<br>5.配慮が必要な相手の場合でも、外形的にはカスハラに近いと思われるケースでも、傾聴せざるを得なかった<br>6.その他<br>（                                  ） |
| 問13                                                                | あなたがカスハラを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も近いものを1つ選択してください。        | 1.嫌な思いや不快感が続いた<br>2.不安な気持ちが続いた<br>3.同じようなことが起こりそうで怖かった<br>4.腹立たしい思いが続いた<br>5.寝不足が続いた<br>6.身の危険を感じた<br>7.心療内科などの医療機関を受診した<br>8.特になかった<br>9.その他<br>（                                  ）                                                                     |
| 問14                                                                | あなたがカスハラを受けた後、仕事を辞めたいと思いましたか。                             | 1.思っ た    2.思わなかった    3.どちらとも言えない                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>■改善に向けて</b>                                                     |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 問15                                                                | カスハラの問題解決に向けて、何が重要だと思いますか。1つ選択してください。                     | 1.対策マニュアルや方針の策定<br>2.クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備<br>3.被害を受けた職員のケア<br>4.カスハラ対応の研修の実施<br>5.相談体制の整備<br>6.特に取り組む必要はない<br>7.その他<br>（                                  ）                                                                                            |