

# ハラスメントアンケート調査結果

令和6年9月

長崎市総務部人事課



## I 調査について

### 調査概要

- 趣 旨 ハラスメント防止対策の一環として、ハラスメントの状況及び職員のハラスメントに対する意識などを調査する。
- 対 象 4,312 人
  - ▶正規職員：3,133 人
  - ▶再任用職員：190 人
  - ▶会計年度任用職員：989 人
- ※1 年以上の任用期間[R6. 4. 1～R7. 3. 31]があり、月額払い対象者である者に限る。ただし、学期任用者を含み、日々雇用や各所属での日額払い対象者は含まない。
- 方 法 グーグルフォームによる回答又は紙回答の併用
- 期 間 令和 6 年 6 月 6 日（木）～令和 6 年 6 月 18 日（火）  
※教育委員会は令和 6 年 6 月 10 日（月）～令和 6 年 6 月 21 日（金）
- 回答数 2,109 件（回答率約 48.9%）
- 備 考
  - ・回答対象とするハラスメント
    - ▶セクシュアル・ハラスメント
    - ▶パワー・ハラスメント
    - ▶妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメント
    - ▶カスタマー・ハラスメント
  - ・アンケートは原則匿名で実施（ただし、人事課への相談希望者は記名）

## Ⅱ 調査結果まとめ

### 1 自身のハラスメント経験

・直近3年間に自分がハラスメントを受けたと感じたことのある職員は、311人（回答者の約15%）であり、最も多かったハラスメントの種類はパワー・ハラスメントであった。【6 ページ】

・ハラスメント行為者は、いずれの種類も「上司」が最も多く、次いで「先輩（同僚除く）」と回答した職員が多かった。一方で「同僚（部下、後輩含む）」と回答した職員も一定数いた。【7 ページ】

・ハラスメント行為を受けた後の行動は、「同僚（先輩・部下）に相談した」が最も多かった。一方で「相談窓口（内部・外部）」に相談した職員が少なく、「何もしなかった」職員が多数いた。【13 ページ】

### 2 自分自身の発言や行動

・自身の言動が他者からハラスメントだと指摘等を受けたことのある職員は、92人（回答者の約4%）であった。【14 ページ】

・また、その指摘を受けた時の心境では、37%の方が「指摘は正当」又は「指摘されても仕方ない」とし、49%の方が「指摘は不当」又は「心当たりがない」との回答であった。【14 ページ】

・その他では、「指導したつもりだったが、受け手によって解釈や受け取り方の違いを感じた」との意見も出された。【14 ページ】

### 3 カスタマー・ハラスメント

・直近3年間に自分がカスタマー・ハラスメントを受けたと感じたことのある職員は、540人（回答者の約25%）であった。【16 ページ】

・カスタマー・ハラスメントの行為者は「電話相手」が最も多く、次いで「窓口利用者」と回答した職員が多かった。【16 ページ】

・また、カスタマー・ハラスメントの行為では、「行政手続等にかかる不当な要求」が最も多く、次いで「侮辱・大声で威圧するなど乱暴な行為」、「長時間の拘束（窓口・電話など）」と回答した職員が多かった。【17 ページ】

・カスタマー・ハラスメントを受けた時の業務内容では、「窓口業務」が最も多く、次いで「事業部門の業務」、「福祉関連業務」と回答した職員が多かった。その他では、「消防救急業務」との意見も複数あった。【17 ページ】

・カスタマー・ハラスメントを受けている最中又は受けた後の行動では、「上司に相談し、解決した」が最も多かった。一方で、「相談せず、我慢した」と回答した職員が 58 人、「上司に相談したが、解決しなかった」と回答した職員が 38 人、「上司に相談したが、対応してくれなかった」又は「相談したかったが、相談する相手がわからなかった」と回答した職員が一定数いた。【18 ページ】

・カスタマー・ハラスメント問題の解決で必要なことについては、「クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備」が最も多く、次いで「録音機などの整備」、「相談専用窓口の整備・体制強化」、「カスタマー・ハラスメント対応の研修」、「指針などの策定」と回答した職員が多かった。【18 ページ】

### 3 庁内ハラスメントの取り組み

・ハラスメント防止策で望むことでは、「管理職の意識啓発研修」と回答した職員が最も多く、次いで「相談窓口体制の強化」、「ハラスメントに関する周知啓発」、「定期的な実態把握などのアンケート」、「一般職員の意識啓発研修」又は「危機管理体制（対応マニュアルの整備など）の強化」と回答した職員が多かった。その他では、配置処遇や人事評価へ反映などを求める意見もあった。【19 ページ】

・庁内のハラスメントに関する規定や組織の認知度では、「ハラスメントの防止等に関する要綱」をはじめ「セクハラをなくすために職員が認識すべき事項についての指針」などの関係規定を知らないと回答した職員が約 3 割、名称は聞いたことがあるが内容はよく知らないと回答した職員が約 5 割を占めた。【20～22 ページ】

・また、ハラスメント相談窓口の認知度では、相談窓口を知らないと回答した職員が約 3 割を占めた。【23 ページ】

・ハラスメント相談窓口の利用に関しては、「とても不満のある対応だった」又は「少し不安のある対応だった」と回答した職員が一定数いた。【23 ページ】

### Ⅲ 調査結果

#### 1 基本事項

Q 1 あなたの年代を選択してください。

年代	対象者数	回答数	年代別回答率
10代	18	3	16.7%
20代	821	358	43.6%
30代	746	357	47.9%
40代	755	395	52.3%
50代	1,279	670	52.4%
60代以上	693	326	47.0%
合計	4,312	2,109	48.9%

Q 2 あなたの役職等を選択してください。

役職	対象者数	回答数	役職別回答率
部長級	48	14	29.2%
次長級	37	22	59.5%
課長級	181	117	64.6%
課長補佐	36	20	55.6%
係長級	374	192	51.3%
主任	235	143	60.9%
上席専門官・専門官	254	127	50.0%
主事	730	415	56.8%
一般職員	1,238	515	41.6%
再任用職員	190	105	55.3%
会計年度任用職員	989	417	42.2%
回答しない	-	22	-
合計	4,312	2,109	48.9%

Q 3 あなたの部局を記載してください。

(単位：人)

部局名	回答数
部局に属さない (防災危機管理室、東京事務所、出納室)	15
企画政策部	27
総務部	33
情報政策推進部	27
財務部	94
市民生活部	75
原爆被爆対策部	20
福祉部	68
市民健康部	71
こども部	114
環境部	100
経済産業部	19
文化観光部	15
水産農林部	13
土木部	44

部局名	回答数
まちづくり部	52
建築部	54
中央総合事務所	199
東総合事務所	21
南総合事務所	60
北総合事務所	33
上下水道局	114
議会事務局	13
教育委員会事務局	182
選挙管理委員会事務局	6
監査事務局	3
農業委員会	3
消防局	296
回答しない	338

合 計	2,109
-----	-------

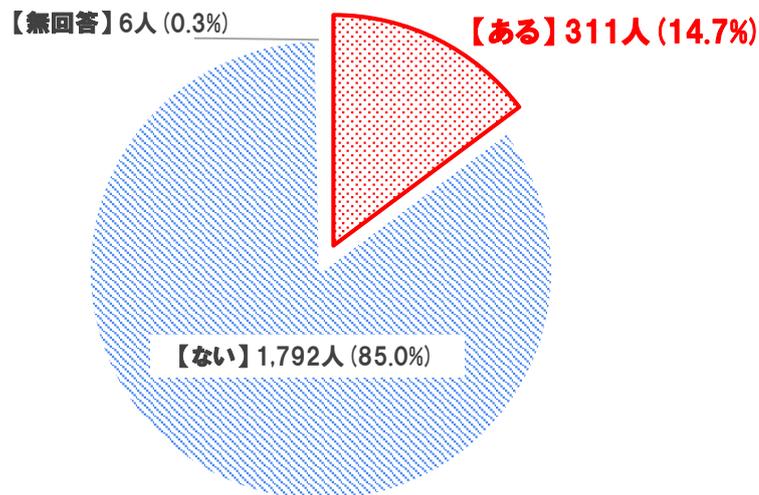
Q 4 あなたの性別を選択してください。【任意】

(単位：人)

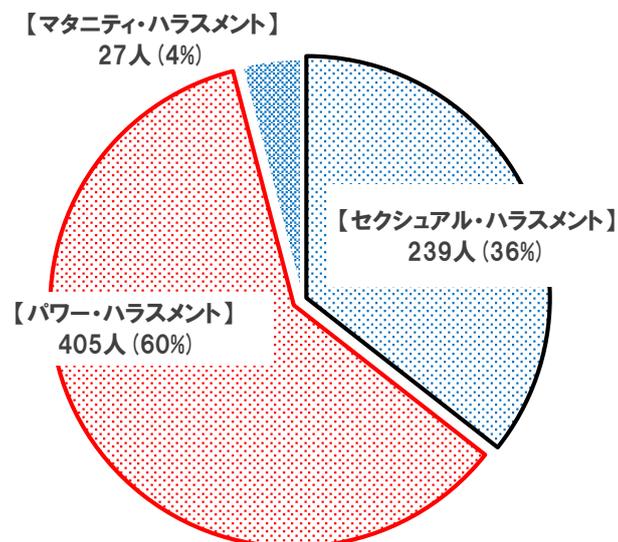
性別	回答数
男性	1,221
女性	779
回答しない	109
合計	2,109

## 2 自身のハラスメント経験

Q5 あなたは長崎市役所において、直近3年間にハラスメントを受けたと感じたことがありますか。(勤務期間が3年間に満たない場合は、入庁してからの期間についてお答えください。)

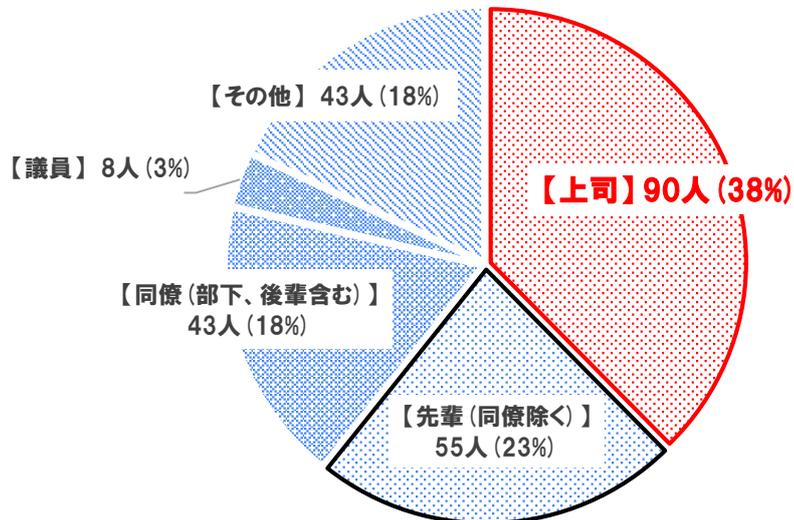


Q6 (Q5であると答えた方) それは誰からのどのような行為でしたか。  
【複数選択可】



## セクシュアル・ハラスメント

【誰から受けたか】



【どのような行為を受けたか】

(単位：人)

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
聞くに耐えない卑猥な冗談を言われた	39
「まだ結婚しないのか」、「子供はまだか」などと聞かれた	28
「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」、「女性は職場」の花でありさえすればいい」などと言われた	24
スリーサイズを聞くなど身体的特徴を話題にされた	23
しつこく、食事やデートに誘われたり、必要以上の電話、SNS(LINE、DM等)で連絡がきた	18
身体に触られたり、執拗に眺め回された	17
性的な経験や性生活について質問された	14
酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌などを強要された	14
女性であるというだけで職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要された	12
しつこく、電話番号やSNS(LINE、Instagram等)のアカウントを求められた	10
「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、お婆さん」などと人格を認めないような呼び方をされた	10

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とされた	9
体調が悪い時に「今日は生理日か」、「もう更年期か」などと言われた	7
了承なしに携帯電話等で写真や動画を撮られた	3
性的指向や性自認をからかわれた	3
雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せられたり、読んだりされた	2
性的な関係を強要された	2
カラオケでのデュエットを強要された	2
ヌードポスター等を職場に貼られた	1
更衣室等をのぞき見された	1

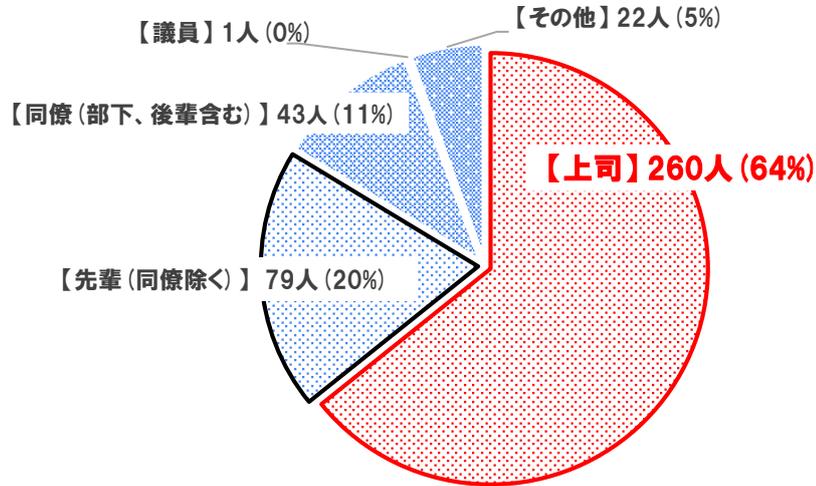
【誰からどのような行為を受けたか（クロス集計表）】

（単位：人、％）

行 為	行為者	上司	先輩 (同僚除く)	同僚 (部下/後輩含む)	議員	その他	合計
ア 身体的特徴を話題にされた		11	3	5	2	2	23(9.6)
イ 聞くに耐えない卑猥な冗談		14	7	11	1	6	39(16.4)
ウ 「今日は生理日か」、「もう更年期か」等		1	1	2	0	3	7(2.9)
エ 「まだ結婚しないのか」、「子供はまだか」等		10	9	5	1	3	28(11.7)
オ 性的な経験や性生活について質問された		7	3	1	0	3	14(5.6)
カ 性的な噂を立てたり、性的なからかいの対象とされた		4	3	1	0	1	9(3.8)
キ ヌードポスター等を職場に貼られた		0	0	0	0	1	1(0.4)
ク 雑誌等の卑猥な写真・記事等をわざと見せられたり、読んだりされた		1	0	0	0	0	2(0.9)
ケ 身体に触られたり、執拗に眺め回された		7	4	2	1	3	17(7.1)
コ しつこく、食事やデートに誘われたり、必要以上の電話、SNS(LINE、DM等)で連絡がきた		6	4	3	1	4	18(7.5)
サ しつこく、電話番号やSNS(LINE、Instagram等)のアカウントを求められた		2	2	2	0	4	10(4.2)
シ 更衣室等をのぞき見された		0	0	0	0	1	1(0.4)
ス 性的な関係を強要された		0	1	0	0	1	2(0.9)
セ 了承なしに携帯電話等で写真や動画を撮られた		0	1	1	0	1	3(1.3)
ソ 「男のくせに根性がない」、「女には仕事を任せられない」、「女性は職場」の花でありさえすればいいなどと言われた		11	6	3	1	3	24(10.0)
ナ 「男の子、女の子」、「僕、坊や、お嬢さん」、「おじさん、おばさん」などと人格を認めないような呼び方をされた		3	3	2	0	2	10(4.2)
ニ 性的指向や性自認をからかわれた		1	0	1	0	1	3(1.3)
ヌ 女性であるというだけで職場でお茶くみ、掃除、私用等を強要された		6	3	2	0	1	12(5.0)
ネ カラオケでのデュエットを強要された		0	1	0	0	1	2(0.9)
ノ 酒席で、上司の側に座席を指定したり、お酌などを強要された		6	4	2	1	1	14(5.9)
合計		90 (37.7)	55 (23.0)	43 (18.0)	8 (3.3)	43 (18.0)	239 (100.0)

## パワー・ハラスメント

### 【誰から受けたか】



### 【どのような行為を受けたか】

(単位：人)

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
人格を否定するような罵詈雑言を浴びせられた、他の職員の前で無能なやつだと言われたり、土下座をさせられた、自分を罵倒・侮辱するような内容の SNS 等で拡散された (暴言・名誉棄損・侮辱)	121
改善点を具体的に指示することなく、何日間にもわたって繰り返し文書の書き直しを命じられた、長時間厳しく叱責し続けられた (執拗な非難)	79
仕事をさせてもらえなかった、無視されたり、会議に参加させてもらえなかった、課員全員に送付する業務連絡のメールが自分にだけ送付されなかった、他の職員から隔離された (仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視)	56
大勢の職員の前で、書類を何度も激しく机に叩き付けられた、自分の意に沿った発言をするまで怒鳴り続けられた、ミスの有無を言わず責任転嫁させられた (威圧的な行為)	55
これまで分担して行ってきた大量の業務を全部押しつけられ、期限内に全て処理するよう厳命された、緊急性がないにもかかわらず、毎週のように土曜日や日曜日に出勤することを命じられた、業務とは関係のない私的な雑用の処理を強制的にさせられた (実現不可能・無駄な業務の強要)	36

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
個人に委ねられるべき私生活に関する事柄について、仕事上の不利益を示唆して干渉された、他人に知られたくない自分や家族の個人情報と言いつらされた（個の侵害）	30
書類で頭を叩かれた、殴られたり蹴られた、物を投げつけられた（暴力・傷害）	26
その他	2

#### ＜「その他」で挙げられた事例（一部抜粋）＞

- ・（上司からの行為）仕事で何回も間違う方に「間違われています」と伝えたら、仕事ができないのはお前たちのせいだと言われ、経緯を話そうとしたら、喋るなど怒鳴られた。何も話せず、圧迫され、あとで聞くと、「事情聴取」をしないと言っていたと聞いた。
- ・（上司からの行為）昨年度、身に覚えがないことで呼び出され、一方的に怒鳴られた。
- ・（同僚からの行為）会話しなくなった。無視。無断で道具を捨てられた。

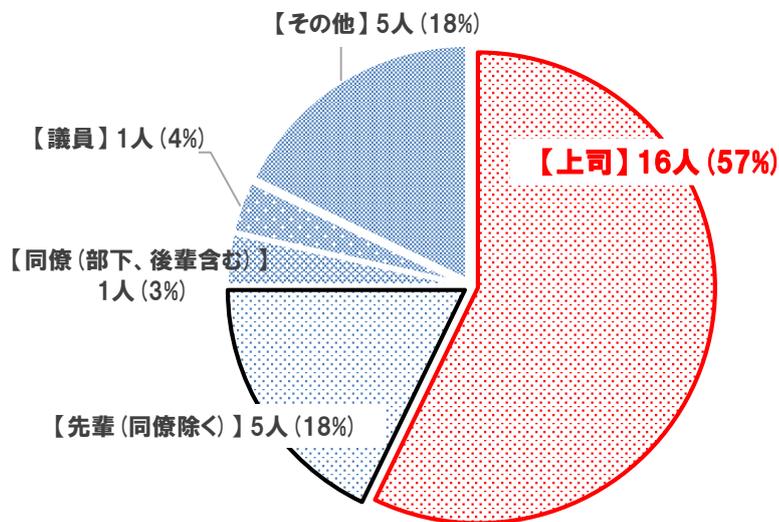
#### 【誰からどのような行為を受けたか（クロス集計表）】

（単位：人、％）

行為者 行為	上司	先輩 (同僚除く)	同僚 (部下/後輩含む)	議員	その他	合計
ア 暴力・傷害	16	6	3	0	1	26 (6.4)
イ 暴言・名誉棄損・侮辱	71	27	14	1	8	121 (29.9)
ウ 執拗な非難	61	10	4	0	4	79 (19.5)
エ 威圧的な行為	39	10	2	0	4	55 (13.6)
オ 実現不可能・無駄な業務の強要	22	6	7	0	1	36 (8.9)
カ 仕事を与えない・隔離・仲間外し・無視	29	15	10	0	2	56 (13.8)
ク 個の侵害	20	5	3	0	2	30 (7.4)
ケ その他	2	0	0	0	0	2 (0.5)
合計	260 (64.2)	79 (19.5)	43 (10.6)	1 (0.2)	22 (5.4)	405 (100.0)

## 妊娠、出産、育児または介護に関するハラスメント

### 【誰から受けたか】



### 【どのような行為を受けたか】

(単位：人)

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用の相談や請求をしたところ、上司や同僚から利用や請求をしないよう言われた	12
妊娠等をしたことや中や妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等の利用をしたい旨を上司に相談したこと、制度等の利用の請求をしたこと、もしくは制度の利用をしたことにより、上司から昇任、配置転換等の任用上の取扱いや昇格等の給与上の取扱いに関し不利益な扱いを受けるような発言を受けた	7
妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等を利用したことで、上司や同僚から繰り返しもしくは継続的に嫌がらせを受けた	5
妊娠、出産、育児又は介護に関する制度等を利用したことで、上司や同僚から繰り返しもしくは継続的に業務に従事にさせてもらえなかったり、専ら雑用に従事させられた	3

【誰からどのような行為を受けたか（クロス集計表）】

（単位：人、％）

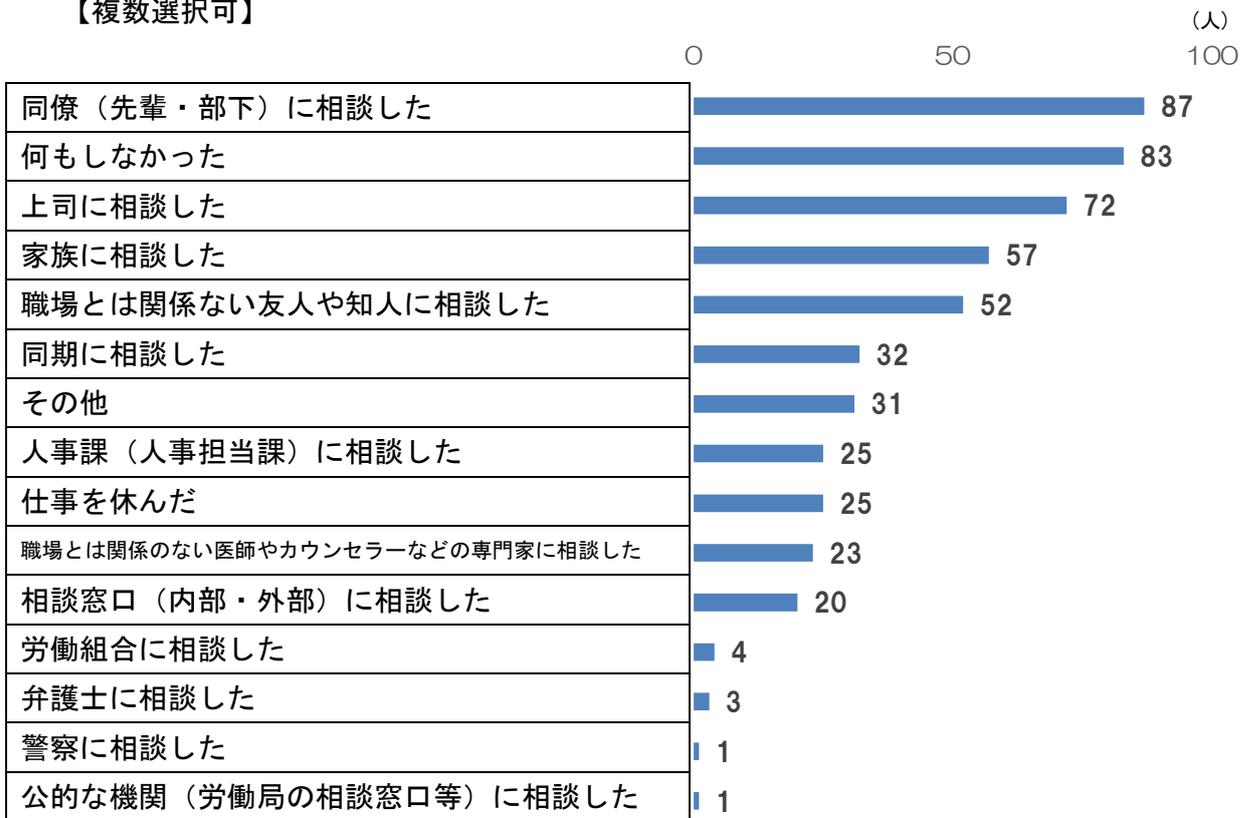
行為	行為者 上司	先輩 (同僚除く)	同僚 (部下/後輩含む)	議員	その他	合計
ア 任用上・給与上の取扱いに関し不利益な扱いを受けるような発言	4	1	0	0	2	7 (25.9)
イ 上司や同僚から制度の利用や請求をしないと言われた	8	3	0	1	1	12 (44.4)
ウ 制度等を利用したことで、上司や同僚から繰り返しもしくは継続的に嫌がらせを受けた	4	0	0	0	1	5 (18.5)
エ 制度等を利用したことで、上司や同僚から繰り返しもしくは継続的に業務に従事にさせてもらえなかったり、専ら雑用に従事させられた	0	1	1	0	1	3 (11.1)
合計	16 (59.3)	5 (18.5)	1 (3.7)	1 (3.7)	5 (18.5)	27 (100.0)

＜セクハラ、パワハラ、妊娠・出産・育児又は介護に関するハラスメント以外のハラスメントとして挙げられた事例（一部抜粋）＞

- ・ 就業時間に関係のない私的な話を延々とされる
- ・ 所属長から、仕事の内容が休日及び時間外にしかできない内容にも関わらず、認められず、無断出勤をせざるを得ない状況となった。
- ・ 引き継いだ事務について先輩に聞いたが、知らない・わからないと言われ、教えてもらえなかった。
- ・ スメルハラスメント
- ・ 結婚しない、産まない選択をしたことについてとやかく言われた。
- ・ 部下が指示に従わず故意にミスに繋がる行動を行おうとした。

Q7 (Q6であると答えた方)ハラスメントを受けてどのような行動をとりましたか。

【複数選択可】

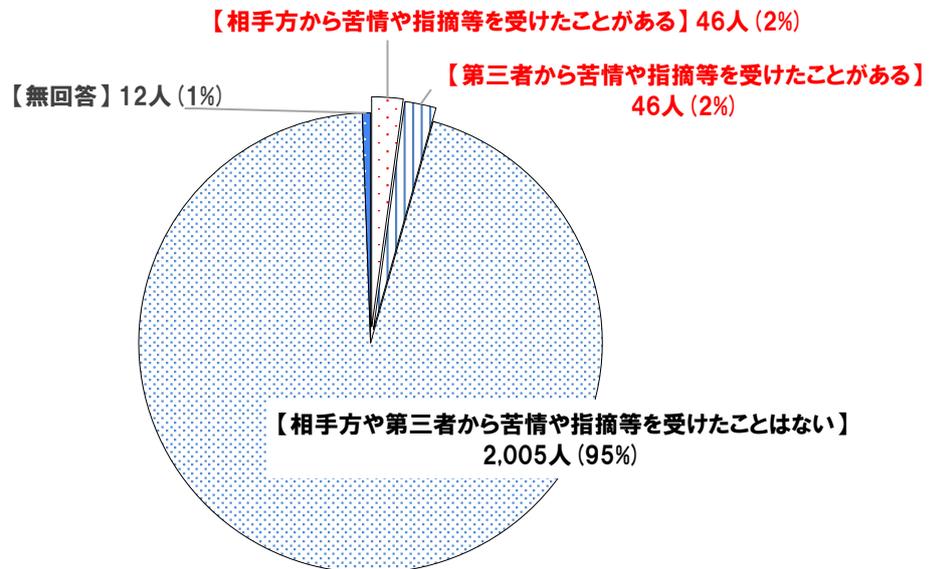


< 「その他」で挙げられた事例（一部抜粋） >

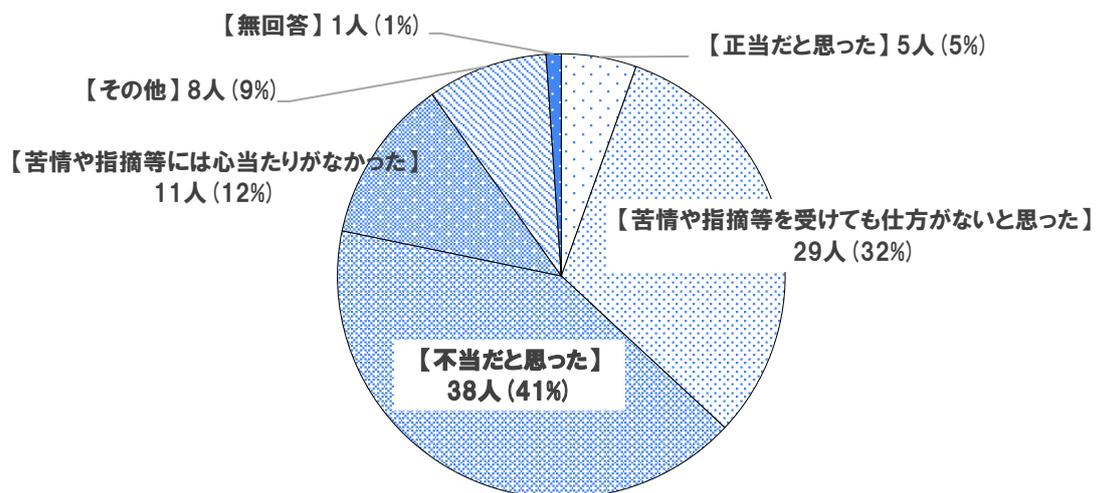
- ・ 日付及び内容をメモしている。
- ・ 黙って、耐えた。
- ・ 自分で解決した。
- ・ 希望調査時に記載した。

### 3 自分自身の発言や行動

Q 8 あなたは長崎市役所における直近3年間で、自身の発言や行動がハラスメントだと苦情や指摘等を受けたことがありますか。(勤務期間が3年間に満たない場合は、入庁してからの期間についてお答えください。)



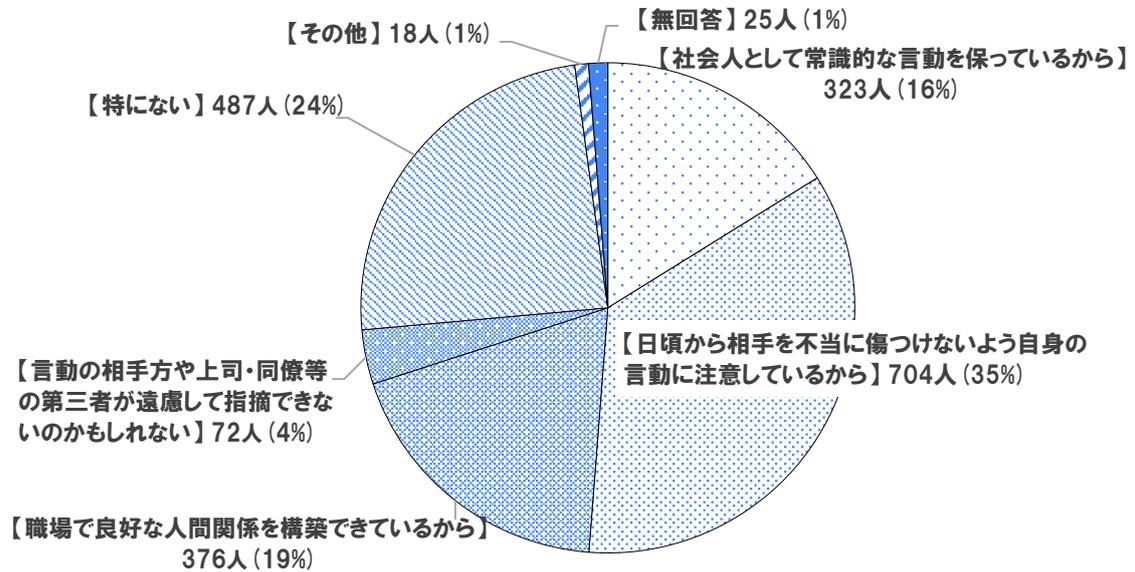
Q 9 (Q8であると答えた方) あなたはその指摘を受けた時、どのように感じましたか。



#### < 「その他」で挙げられた事例 (一部抜粋) >

- ・話し方に気を付けようと思った。
- ・指導したつもりだったが、受け手によって解釈や受け取り方の違いを感じた。
- ・世代間や個人の感じ方に差があると認識した。

**Q10** (Q8でないと答えた方) あなたが苦情や指摘等を受けたことがない理由は何だと思えますか。

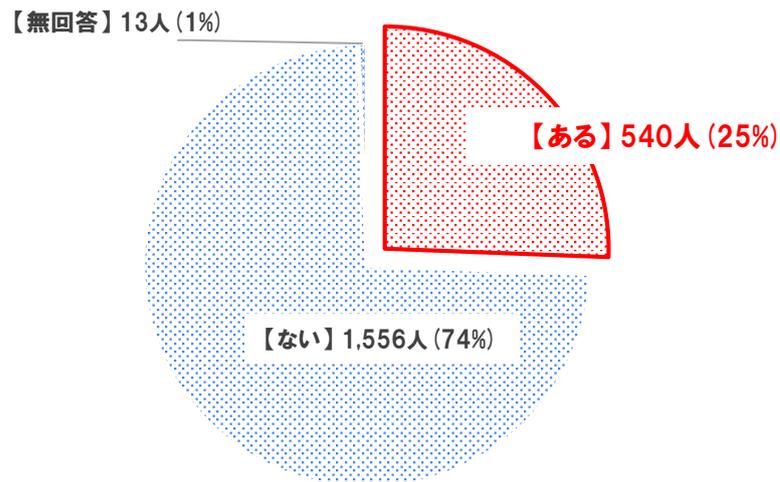


**< 「その他」で挙げられた事例（一部抜粋） >**

- ・ ハラスメントの意識があるから。
- ・ 仕事に関してまだ勉強する立場であるから。
- ・ あまり人と接触しないので、会話等がないから。
- ・ プライベートな内容などの必要以上の会話をしないから。

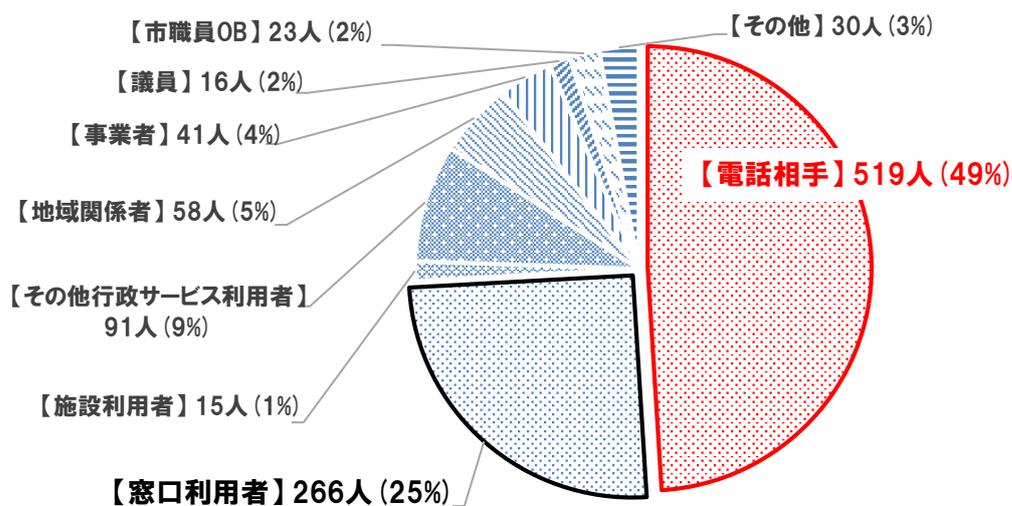
## 4 カスタマーハラスメント

Q 1 1 あなたは長崎市役所において、直近3年間にカスハラを受けたと感じたことがありますか。(勤務期間が3年間に満たない場合は、入庁してからの期間についてお答えください。)



Q 1 2 Q 1 1でカスハラを受けたことがあると答えた方にお尋ねします。それは誰からどのような行為でしたか。【複数選択可】

【誰から受けたか】

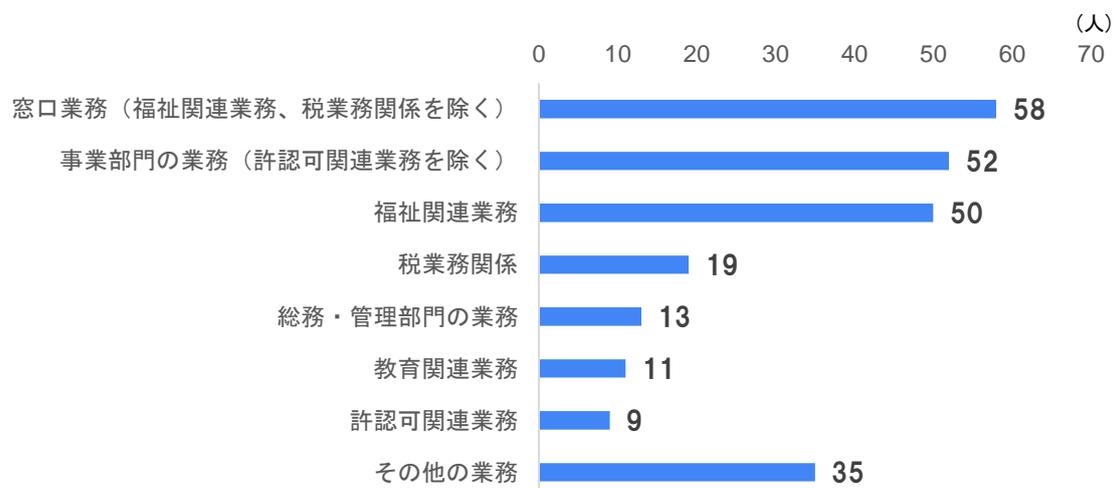


【どのような行為を受けたか】

(単位：人)

＜選択肢＞ ※回答数の多い順	回答数
行政手続等にかかる不当な要求 (必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など)	432
侮辱・大声で威圧するなど乱暴な行為	259
長時間の拘束(窓口・電話など)	193
不必要な・執拗な上司への面会要求	53
謝罪の要求(口頭・文書など)	43
執拗な別部署・行政相談窓口への苦情	40
撮影・録音・録画などの行為	21
金銭や契約などの要求	10
インターネット上への掲載・書き込み	4
殴るなどの暴行	2
退去の拒否(居座り)	2

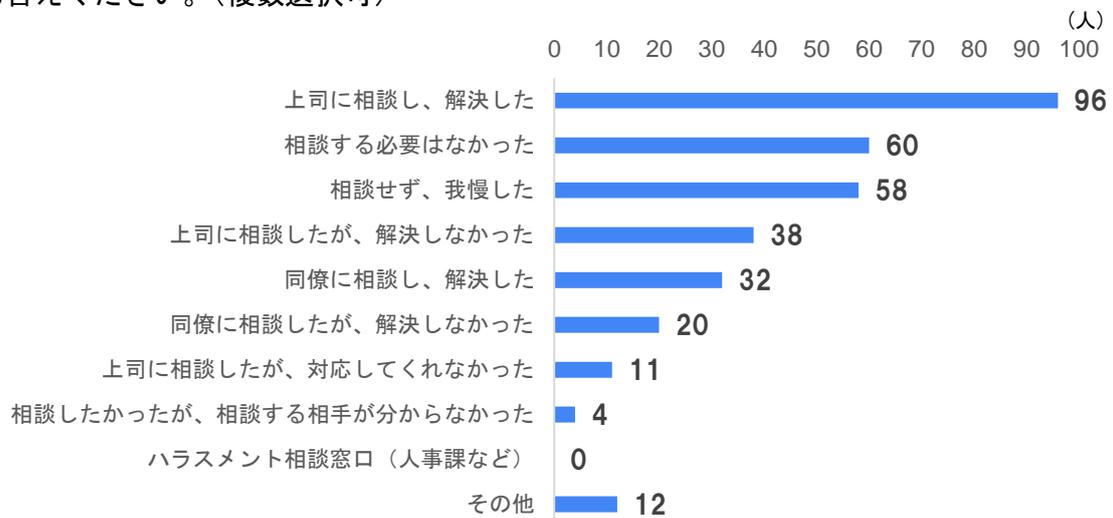
Q13 カスハラを受けた時の業務内容を以下から選択してください。  
(複数業務でカスハラを受けた場合は特に受けたものを1つ選択)



＜「その他の業務」で挙げられた事例(一部抜粋)＞

- ・ 地元要望・苦情対応業務
- ・ 他所属職員の態度等
- ・ 消防救急業務
- ・ 指定管理者の対応に関する苦情

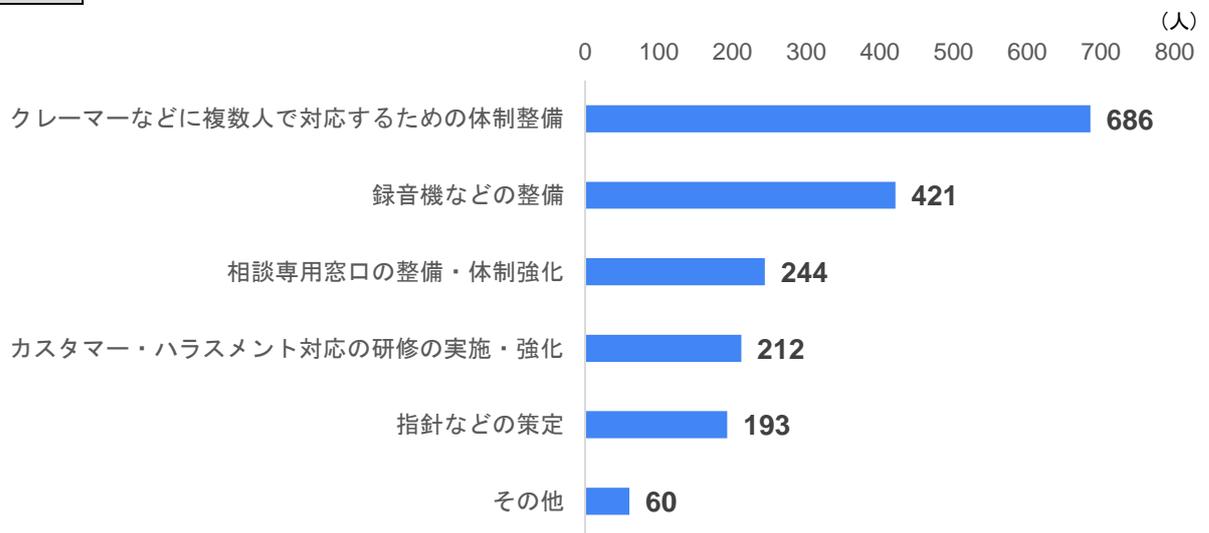
**Q14** カスハラを受けたことがあると答えた方に伺います。カスハラを受けている最中、もしくはその後に、誰かに相談しましたか。また、問題は解決しましたか。主観でお答えください。（複数選択可）



**<「その他」で挙げられた事例（一部抜粋）>**

- ・受け流した。
- ・何度かやりとりをして終了した。
- ・記録を残した

**Q15** カスハラ問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。

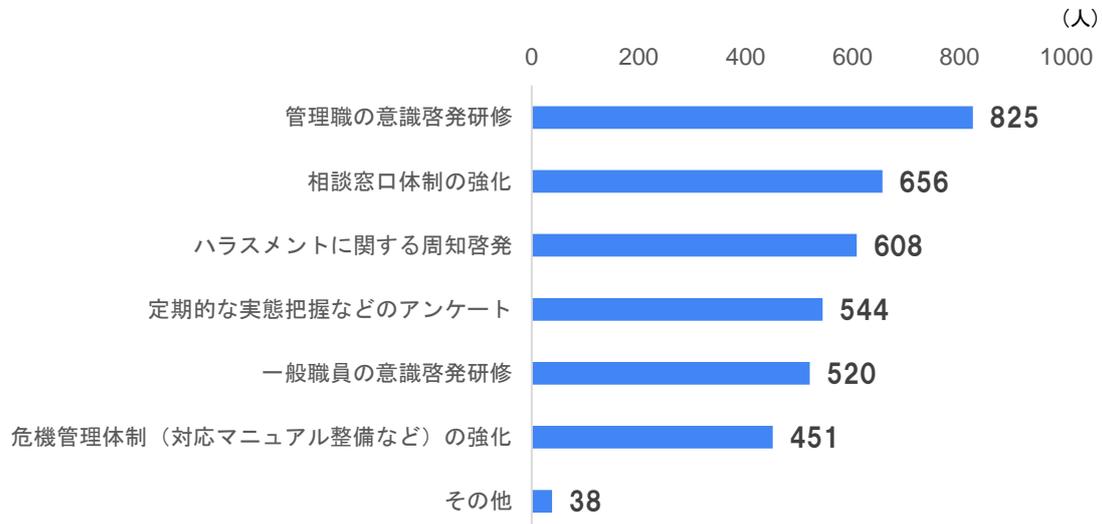


**<「その他」で挙げられた事例（一部抜粋）>**

- ・カスハラに毅然と対応する旨の市長の情報発信
- ・言動のどこからがカスハラになるかの線引き
- ・指針ではなく法の整備。相手が処罰されるくらいの法律がないとなくなる
- ・警察との連携

## 5 庁内ハラスメントの取り組み

Q16 ハラスメント防止策で望むことは何ですか。※複数選択可



### <「その他」で挙げられた事例（一部抜粋）>

- ・ アンケート結果の配置処遇（人事評価）への反映
- ・ 特別職（議員含む）に対する意識啓発研修
- ・ 乱暴な言動をする市民への意識啓発ポスターの掲示など
- ・ ハラスメントをしている本人に気付いてもらうこと。
- ・ 360度評価の導入

Q17 ハラスメントの研修における対象者や研修内容・回数、研修講師の希望はありますか。

### <研修の対象者・一部抜粋> ※かっこ書きは複数回答数

- ・ 全職員（16人）、・ 管理職（13人）
- ・ ハラスメントの苦情があった者・加害者（5人）
- ・ 係長級以上（3人）、係長（3人）
- ・ 若手職員（2人）、窓口業務担当者（2人）、会計年度任用職員（2人）
- ・ 再任用職員（2人）

### <研修内容・一部抜粋>

- ・ ハラスメントにあった時の対応方法
- ・ シチュエーション別のカスハラ対応
- ・ アンガーマネジメント研修
- ・ 電話対応の仕方等の研修
- ・ 注意指摘や伝え方の研修

<研修回数>

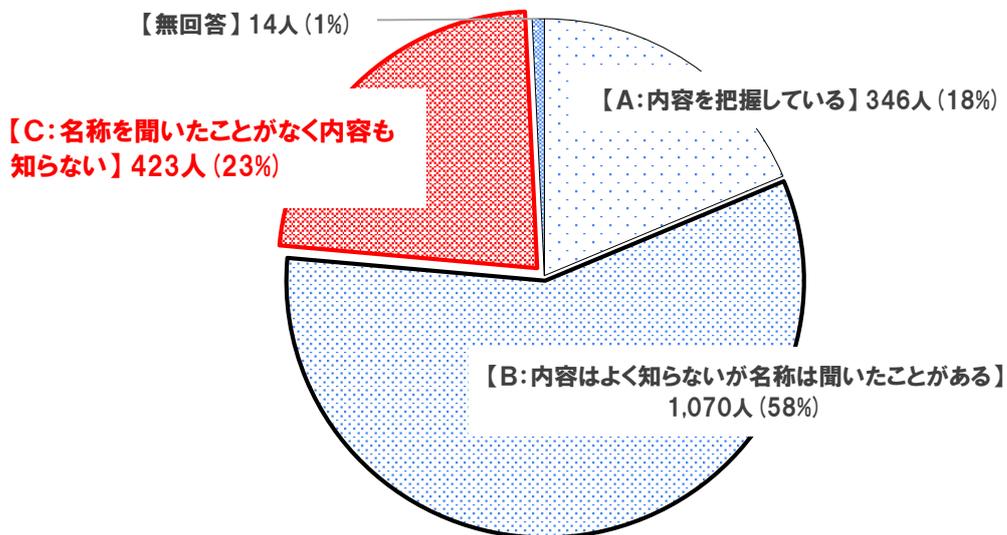
- ・年1回又は年2回
- ・毎月
- ・回数を決めてではなく事案発生時に随時
- ・徹底するまでは複数回
- ・2～3年に1回

<研修講師・一部抜粋>

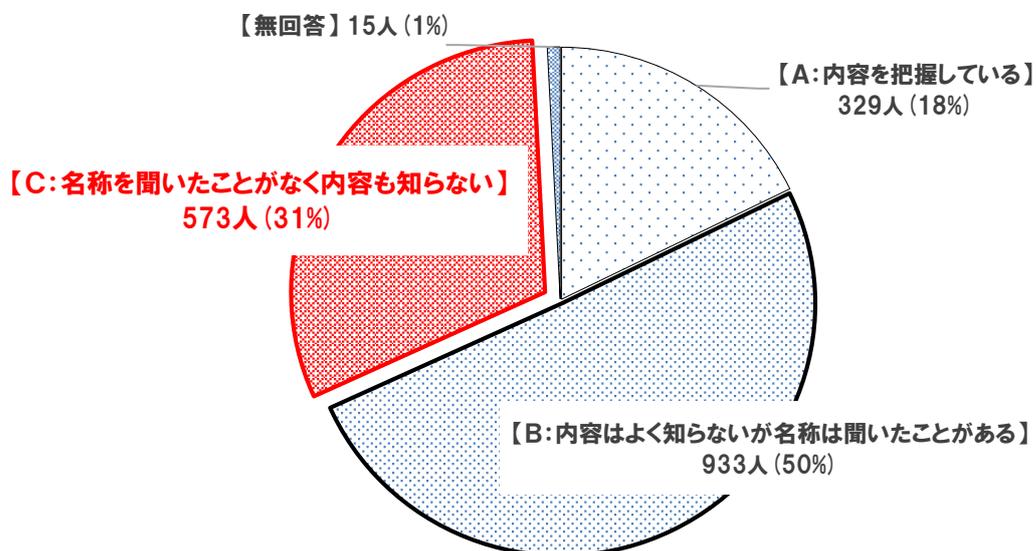
- ・外部講師
- ・弁護士
- ・長崎ヴェルカの伊藤氏
- ・裁判官
- ・管理職

**Q18** 庁内のハラスメントに関する規定や組織（①～⑤）についてあなたの認知度をA～Cで教えてください。

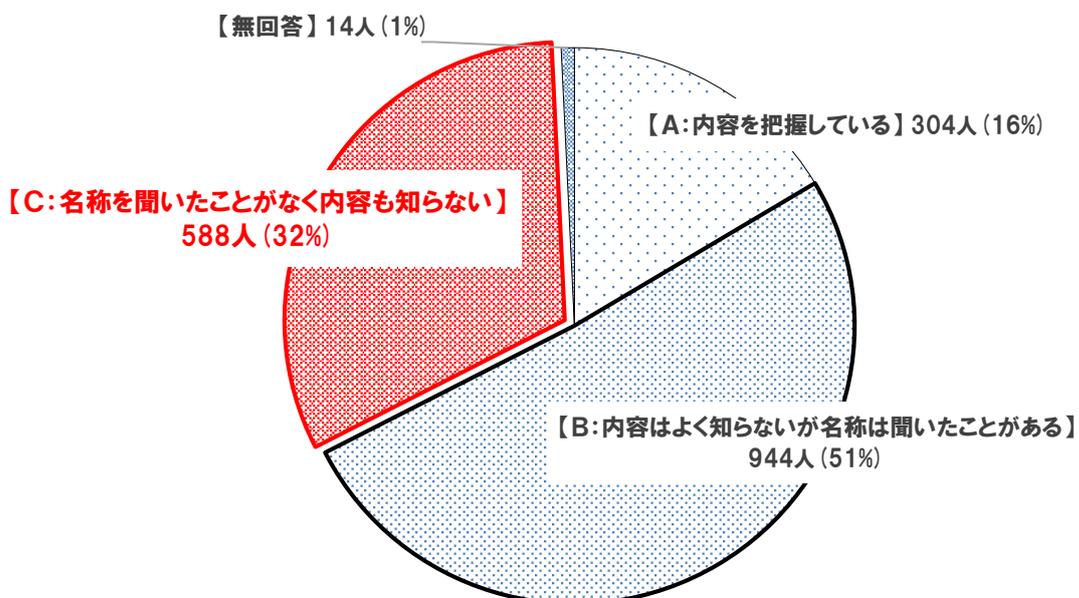
### ハラスメントの防止等に関する要綱



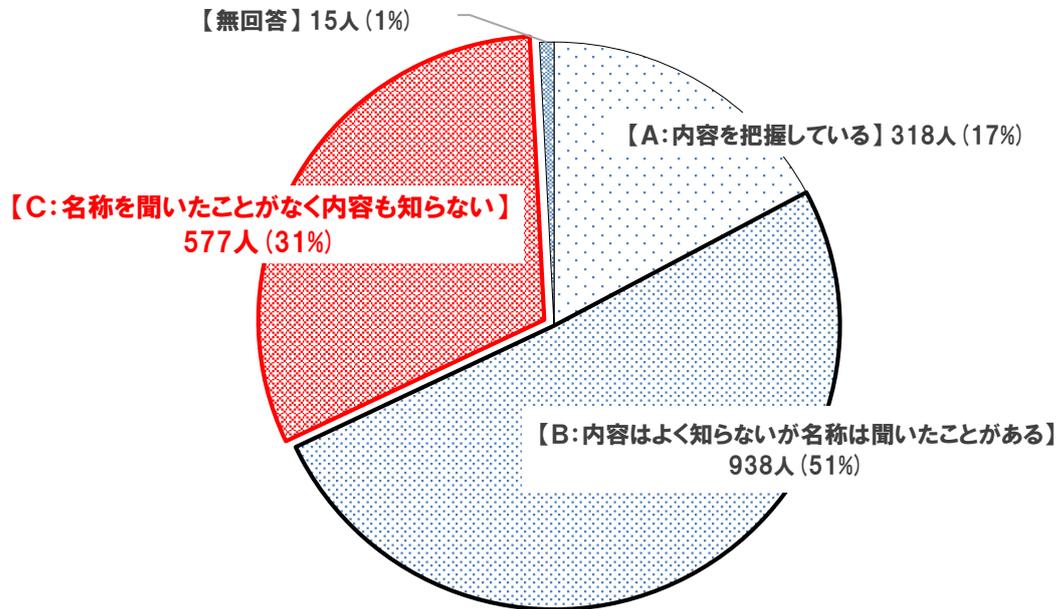
## セクハラをなくすために職員が認識すべき事項についての指針



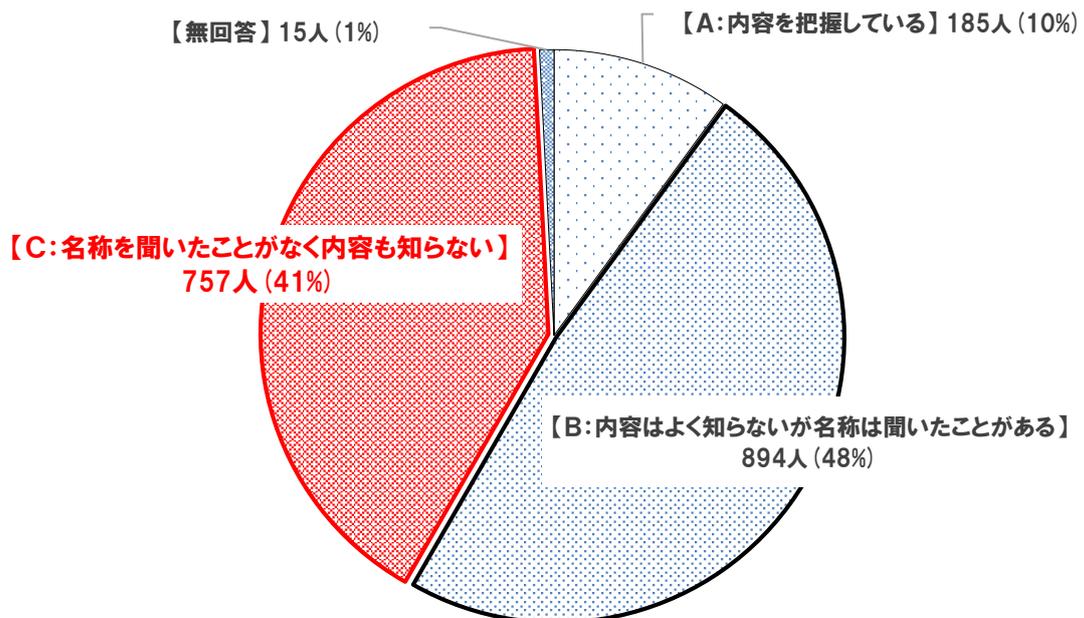
## 妊娠、出産、育児又は介護に関するハラスメントをなくすために職員が認識すべき事項についての指針



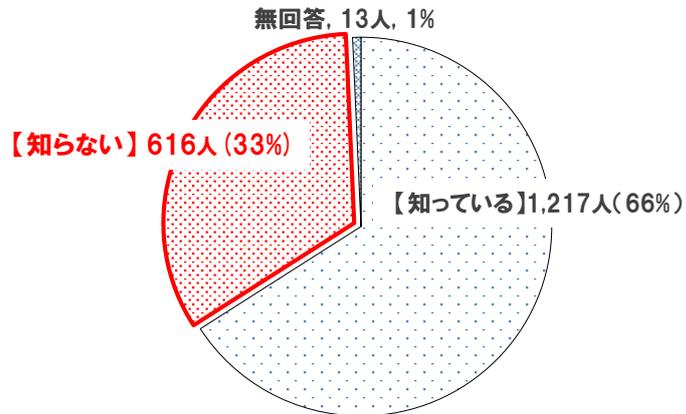
## パワハラを防止し、パワハラに関する問題を解決するために職員が認識すべき事項についての指針



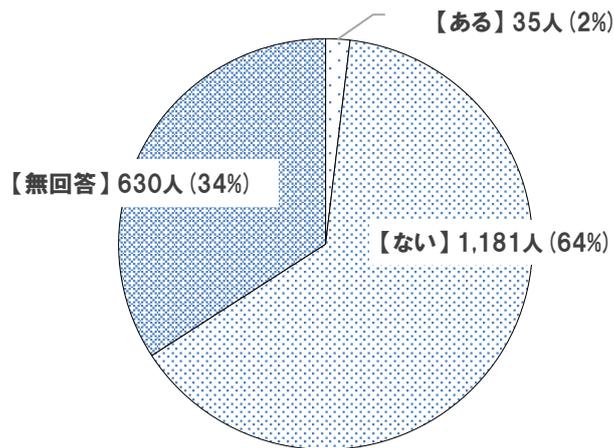
## ハラスメント調査等審議会



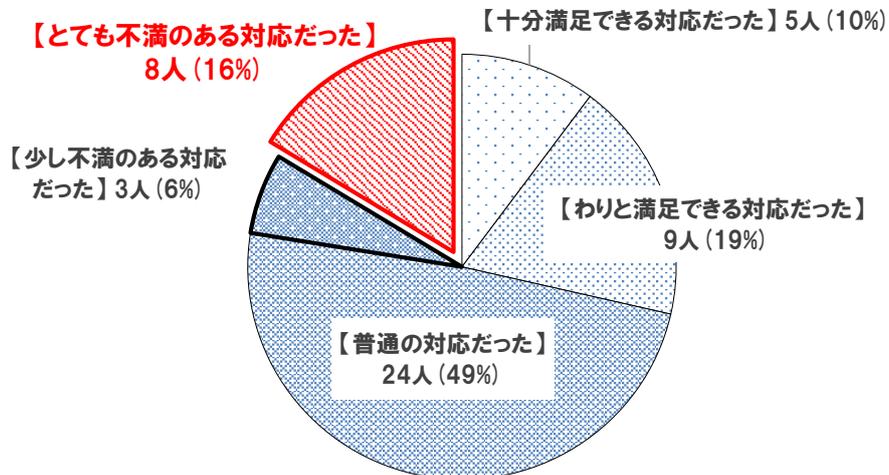
Q19 ハラスメントの相談窓口があることを知っていますか。



Q20 (Q19で知っていると答えた方) 相談窓口を利用したことがありますか。



Q21 (Q20であると答えた方) 相談窓口を利用して対応はどうでしたか。



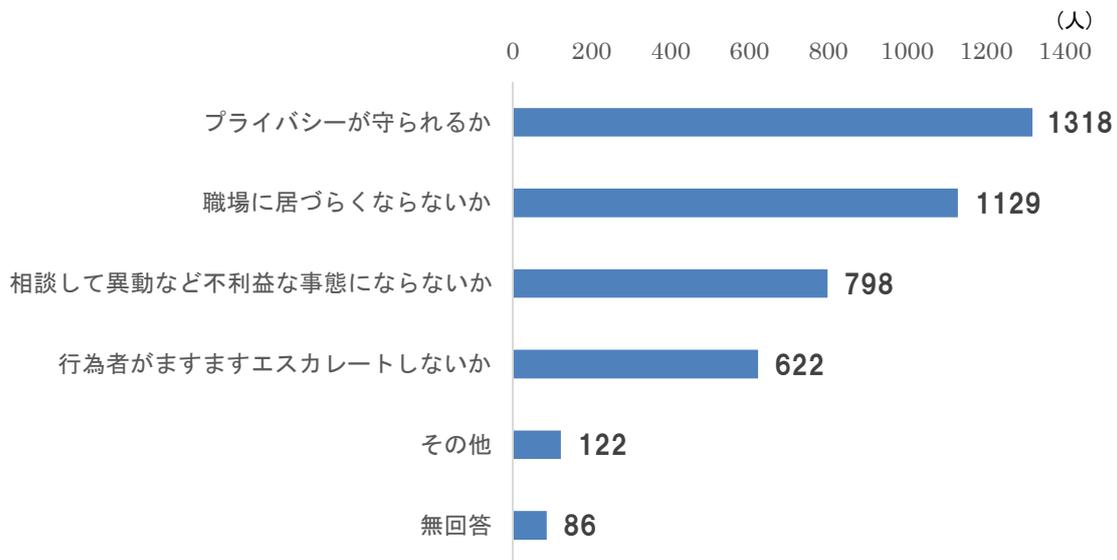
**Q 2 2** (Q 2 1 で不満と答えた方) 対応が不満だった理由は何ですか。

<一部抜粋>

- ・職場で解決するよう言われ、何の役にもたたなかった。
- ・情報漏えいがあり、廻って私の耳にも入ったから。
- ・両者の話を聞くだけで何も対応がなかったから。

**Q 2 3** ハラスメントの相談窓口を利用するうえで心配なことは何ですか。

【複数選択可】



<その他として挙げられた事例・一部抜粋>

- ・解決、改善しないのではないか。
- ・相談者の心のケアを同時に行なってもらえるか。

## 6 自由記載

<一部抜粋>

- ・「何がハラスメントに当たるか又は当たらないか」を研修等で具体的に示してほしい。
- ・ハラスメントの処分が不十分。
- ・議員からのハラスメントにも対応してほしい。
- ・適切な人事的配慮をお願いしたい。
- ・定期的にこのようなアンケートを行ってほしい。
- ・カスハラ対応を検討してもらいたい。
- ・モラルハラスメントについても対策の対象としてほしい。