

# ハラスメント実態把握調査

## 報 告 書

(令和7年12月)

### 内容

|  |    |
|--|----|
| 調査の概要 .....                                | 1  |
| 調査の結果 .....                                | 2  |
| 1 (1) 市議会議員からのパワーハラスメントについて（自身の状況） .....   | 2  |
| 1 (2) 市議会議員からのパワーハラスメントについて（他の職員の状況） ..... | 6  |
| 1 (3) 前回調査（令和5年1月実施）で回答しなかった事例について .....   | 9  |
| 2 (1) 市民等からのカスタマーハラスメントについて（自身の状況） .....   | 12 |
| 2 (2) 市民等からのカスタマーハラスメントについて（他の職員の状況） ..... | 16 |

# 調査の概要

## 1 調査の目的

市議会議員によるパワーハラスメントや市民等によるカスタマーハラスメント等の実態を把握し、適切に対処するとともに市職員の職務環境の改善に資するため調査を実施する。

## 2 対象者

正規職員、定年前（暫定）再任用短時間勤務職員（休職中及び休業中の職員は除く。）及び令和5年1月以降に退職した者のうち退職時点で管理職手当を受けていたもの

## 3 実施期間

令和7年8月29日（金）から9月11日（木）まで

## 4 調査方法

あいち電子申請システム

## 5 調査方式

無記名方式

## 6 回答者数

対象者数 543名

回答者数 243名

回答率 44.75%

## 調査の結果

### 1 (1) 市議会議員からのパワーハラスメントについて（自身の状況）

【問】令和5年1月に実施した「市議会議員から市職員へのパワーハラスメント等の調査」（以下「前回調査」という。）以降、現職のあま市議会議員（以下「市議会議員」という。）によるパワーハラスメント（以下「パワハラ」という。）又はこれに類するような行為（以下あわせて「パワハラ行為等」という。）を受けたことがありますか。次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢                                     | 今回調査 |        | (参考) 前回調査 |        |
|---|------|--------|-----------|--------|
|   | 回答者数 | 回答割合   | 回答者数      | 回答割合   |
| ① パワハラを受けたことがある                         | 13   | 5.35%  | 11        | 3.61%  |
| ② パワハラに該当するか分からないが、これに類するような行為を受けたことがある | 21   | 8.64%  | 41        | 13.44% |
| ③ パワハラ行為等を受けたことはない                      | 209  | 86.01% | 253       | 82.95% |
| 合 計                                     | 243  | -      | 305       | -      |

【問】パワハラ行為等を受けた時期について、次のうちから該当するものを選択してください。（複数選択可）

| 選択肢     | 回答者数 | 回答割合   |
|---------|------|--------|
| ① 令和7年度 | 15   | 25.00% |
| ② 令和6年度 | 16   | 26.67% |
| ③ 令和5年度 | 10   | 16.67% |
| ④ 令和4年度 | 11   | 18.33% |
| ⑤ 不明    | 8    | 13.33% |
| 合 計     | 60   | -      |

【問】パワハラ行為等を受けた場所について、次のうちから該当するものを選択してください。（複数選択可）

| 選択肢                 | 今回調査 |        | (参考) 前回調査 |        |
|---------------------|------|--------|-----------|--------|
|                     | 回答者数 | 回答割合   | 回答者数      | 回答割合   |
| ① 市議会本会議・委員会        | 3    | 6.12%  | 1         | 1.72%  |
| ② ①市議会本会議・委員会以外の庁舎内 | 25   | 51.02% | 28        | 48.28% |
| ③ 電話・メール            | 14   | 28.57% | 21        | 36.21% |
| ④ 屋外                | 5    | 10.20% | 3         | 5.17%  |
| ⑤ その他               | 2    | 4.08%  | 5         | 8.62%  |
| 合 計                 | 49   | -      | 58        | -      |

【問】パワハラ行為等の態様について、次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 齧迫・強要           | 12   | 19.05% |
| ② 隔離・無視           | 1    | 1.59%  |
| ③ 業務上明らかに不当、過大な要求 | 16   | 25.40% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 2    | 3.17%  |
| ⑤ 名誉棄損・侮辱         | 11   | 17.46% |
| ⑥ 暴言              | 14   | 22.22% |
| ⑦ その他             | 7    | 11.11% |
| 合 計               | 63   | —      |

(参考) 前回調査

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 齧迫・名譽棄損・侮辱・暴言   | 20   | 32.79% |
| ② 隔離・無視           | 1    | 1.64%  |
| ③ 業務上明らかに不要、過大な要求 | 15   | 24.59% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 4    | 6.56%  |
| ⑤ 強要              | 3    | 4.92%  |
| ⑥ その他             | 18   | 29.51% |
| 合 計               | 61   | —      |

【問】パワハラ行為等の態様について、具体的に記載してください。

- ・ 議会における一般質問や議案質疑において、質問の意図を事前に確認できないことが多いため、根拠資料の準備や答弁案の作成・確認に大きな精神的負担を感じことがある。
- ・ 議員がクレームを言いに来た際に、要望等記録制度に基づき、スマホで録音しようとしたら激怒され、周りに職員がいる前で大声で恫喝、侮辱、脅迫行為を受けた。
- ・ 窓口に来て、椅子に座り、「水をくれ」と言わされた。
- ・ 議員が、課内に入ってきて  
 「○○は、誰だ？」(○○は、苗字を呼び捨て)  
 「この○○が・・・」(○○は、人を誹謗中傷する言葉)  
 「おまえら、パソコンできるのか？」  
 「座ってばっかりいて仕事しとるんか」と罵声を浴びせられた。
- ・ 議員から不必要的な会計年度職員の採用を要求され、要求を断ったところ、「一般質問でやつたるでな！」と恫喝された。

- ・ 議会一般質問において、調整をしていない再質問を再三され、精神的に追い込む意図を感じた。
- ・ 市議と特定の市民より窓口で謝罪を要求され恐怖を感じた。
- ・ 職員の断りなく議員が執務室内に入室し、離席していた部長席に着席していたことについて、それを見た市民の方より指摘を受けた職員はその旨人事秘書課に報告したが、後日、議員が大声で職員の名前を挙げ怒鳴り込んできて、「なにチクっとるんだ！」などと暴言を言われ、職員は謝罪させられた。

また、別の職員に対して「そんな報告する必要あるのか！態度悪いぞお前ら！職員の教育がなっとらん！仕事もせずにそんなことばっかりしやがって！」などと大声で発言され、「殴ったるぞお前！」と顔を近づけ大声で言われ恐怖を感じた。「徹底的にやったるでな、覚えとけよ」と言い退庁された。

- ・ 議員から課長宛ての電話があったが、名前を名乗られなかつたこともあり要件を確認して回答しようとするも課長に代われと激怒された。その対応に立腹されたのか不明だが、庁舎に来庁し、執務室内で容姿にかかる差別的発言や大声による暴言を浴びせられた。
- ・ 議員より議会の一般質問中に「嘘言っとるな」と嘘つき呼ばわりされた。SNSの発信について、国、県の管轄事業（道路や河川）について市が何もしないと印象操作に近い発信をし、SNSを見た市民から苦情やクレームが入った。
- ・ ある団体への口利き行為があつたが、意に沿えない回答をした結果、強い言葉で脅された。
- ・ 議員が、庁舎内にいきなり入ってきて、「お前か、新しいのは、しっかりやれよ。たるんどるで。」と指をさして威圧的に言わされたので、怖くなつた。それ以降もたびたび来庁されているのを見かけた際、一度だけしばし席を離れたことがあり、その動きを見られ「お前今、逃げてつたな、仕事しとらんだろ」と言わされた。その後、自分以外の職員にも仕事していない、たるんどる、給料もらつとるんだろ等と威圧的に言い放っていた。
- ・ 議会一般質問、議案質疑において、通告とかけ離れた内容について答弁を強要され、強く嫌がらせを受けたと感じた。
- ・ 各所に確認を取つて進めてきた調整事が決まり、その内容で実施したところ、急に電話が入り「勝手にこんなこと決めてもらっては困る。そんなことするなら市長に報告しなければならない。」と電話越しに高圧的な態度をとられた。

【問】パワハラ行為等を受けたことによる身体への影響等について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢              | 回答者数 | 回答割合   |
|------------------|------|--------|
| ① 睡眠障害           | 6    | 7.79%  |
| ② 動悸、息切れ         | 5    | 6.49%  |
| ③ 仕事が手につかない      | 12   | 15.58% |
| ④ 身体の震え          | 6    | 7.79%  |
| ⑤ やる気、気力の低下      | 19   | 24.68% |
| ⑥ 議員と会話をしたくなくなった | 23   | 29.87% |
| ⑦ 仕事を休んだ         | 1    | 1.30%  |
| ⑧ 仕事を辞めた         | 0    | 0.00%  |
| ⑨ 特にない           | 3    | 3.90%  |
| ⑩ その他            | 2    | 2.60%  |
| 合 計              | 77   | —      |

(他の回答)

- ・ 議会や議会期間には夜中の2時や3時に目が覚めてしまいなかなか寝付けないことが多いある。
- ・ 仕事を辞めたいと思った。
- ・ その議員のことを見たり、考えたりするだけで、吐き気や原因不明の腹痛に襲われ、食欲不振になり体重が減った。
- ・ 仕事を行うのが馬鹿らしくなった

## 1(2)市議会議員からのパワーハラスメントについて(他の職員の状況)

【問】前回調査以降、他の職員が市議会議員によるパワーハラスメント等を受けているのを見た、あるいは他の職員から市議会議員によるパワーハラスメント等について相談を受けたことはありますか。次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢           | 今回調査 |        | (参考) 前回調査 |        |
|---------------|------|--------|-----------|--------|
|               | 回答者数 | 回答割合   | 回答者数      | 回答割合   |
| ① 見たことがある     | 46   | 18.93% | 55        | 18.03% |
| ② 相談を受けたことがある | 4    | 1.65%  |           |        |
| ③ ない          | 193  | 79.42% | 250       | 81.97% |
| 合 計           | 243  | -      | 305       | -      |

【問】パワーハラスメント等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたと回答したパワーハラスメント等が行われた時期について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢     | 回答者数 | 回答割合   |
|---------|------|--------|
| ① 令和7年度 | 31   | 37.80% |
| ② 令和6年度 | 20   | 24.39% |
| ③ 令和5年度 | 15   | 18.29% |
| ④ 令和4年度 | 12   | 14.63% |
| ⑤ 不明    | 4    | 4.88%  |
| 合 計     | 82   | -      |

【問】パワーハラスメント等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたと回答したパワーハラスメント等が行われた場所について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢                     | 今回調査 |        | (参考) 前回調査 |        |
|-------------------------|------|--------|-----------|--------|
|                         | 回答者数 | 回答割合   | 回答者数      | 回答割合   |
| ① 市議会本会議・委員会            | 4    | 6.78%  | 3         | 4.92%  |
| ② ①市議会本会議・委員会以外の<br>庁舎内 | 43   | 72.88% | 40        | 65.58% |
| ③ 電話・メール                | 9    | 15.25% | 15        | 24.59% |
| ④ 屋外                    | 2    | 3.39%  | 3         | 4.92%  |
| ⑤ その他                   | 1    | 1.69%  | 0         | 0.00%  |
| 合 計                     | 59   | -      | 61        | -      |

【問】パワハラ行為等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたと回答したパワハラ行為等の態様について、次のうちから該当するものを選択してください。  
(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 齧迫・強要           | 24   | 24.00% |
| ② 隔離・無視           | 0    | 0.00%  |
| ③ 業務上明らかに不当、過大な要求 | 18   | 18.00% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 5    | 5.00%  |
| ⑤ 名誉棄損・侮辱         | 18   | 18.00% |
| ⑥ 暴言              | 32   | 32.00% |
| ⑦ その他             | 3    | 3.00%  |
| 合 計               | 100  | -      |

【問】パワハラ行為等の態様について、具体的に記載してください。

- 議員が〇〇課長に対して罵声を浴びせ、〇〇課長が自身の携帯電話で録音をしようとしたところ、盗聴行為だと指摘し、暴言を放っていた。
  - 議員が職員に対して大声で捲し立て、管理職が対応に時間を割く状況にあった。
  - 議員から〇〇課長に対して、人事配置について暴言、脅迫まじりにのクレームをいい、議員が気に入らない職員との面会を求められた。
  - 議員が無断で執務室内に入り込んで、当時の〇〇部長に対して、「退職届を準備しとけよ。」と発言した。
- 議員が職員に対して、本人が頑なに否定したにも拘わらず言ってもいないうなことを言ったと言いがかりをつけていた。
- 議員が職員に対して窓口にて大声で怒鳴りつけ、「何勝手に録音しとるんだ。」と暴言を吐いた。
  - 議員が窓口で職員に対し「殴ったろっかお前」と言っていた。
  - 市議会議員本人ではない個別の案件（支援者からの相談）について確認という名で付度するよう求める状況があった。
  - 「これ以上言うとパワハラだと言われる」と、自身の言動について予防線を張り、パワハラはしていない主旨のような発言をしている。
  - フロア中に響き渡るほどの声量で、他職員・来庁者の耳に入り、恐怖を感じた。
  - 議員が、職員に対し、暴言を吐いていた。  
内容は不明であるが、仮に市側に落ち度があり謝罪の場であったとしても、議員の振る舞いや言動を第三者から判断すると、とても市民を代表している議員としての態度ではない。

- ・ 来庁し、ある職員の要望などを過剰に大きい声で伝え、その態様を記録しようとした職員の行動を詰問し、暴言を吐き、記録（録画・録音）できないように脅迫・強要していた。
- ・ <電話応対時>名も名乗らず要件を一方的に伝えてきたため、確認のため名前を尋ねたら、「お前は俺が誰か分からんのか」「議員の〇〇だ。次に会ったとき覚えとけよ」と恫喝されていた。

<窓口応対時>議員が私的に利用されると思われる非常用備蓄水の水を職員に要求していた。対応に困った職員に対して恫喝していた。

- ・ 議員が課長職にある職員に対して、窓口にて「てめえのような奴が〇〇課長だから、こんな職場になっているんだぞ、わかつてんのかこの野郎」などと大声で罵っていた。

【問】パワハラ行為等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたによる御自身の身体への影響等について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢              | 回答者数 | 回答割合   |
|------------------|------|--------|
| ① 睡眠障害           | 1    | 1.23%  |
| ② 動悸、息切れ         | 3    | 3.70%  |
| ③ 仕事が手につかない      | 8    | 9.88%  |
| ④ 身体の震え          | 3    | 3.70%  |
| ⑤ やる気、気力の低下      | 22   | 27.16% |
| ⑥ 議員と会話をしたくなくなった | 25   | 30.86% |
| ⑦ 仕事を休んだ         | 0    | 0.00%  |
| ⑧ 仕事を辞めた         | 1    | 1.23%  |
| ⑨ 特にない           | 17   | 20.99% |
| ⑩ その他            | 1    | 1.23%  |
| 合 計              | 81   | -      |

(その他の回答)

- ・ 仕事を行うのが馬鹿らしくなった
- ・ このようなパワハラ議員が幅を利かしている現状では、あま市のために一生懸命に働くという意欲がそがれる。

### 1 (3) 前回調査（令和5年1月実施）で回答しなかった事例について

【問】前回調査の際、市議会議員によるパワハラ行為等について、回答しなかった事例（令和元年5月以降のもの）はありますか。次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢  | 回答者数 | 回答割合   |
|------|------|--------|
| ① ある | 7    | 2.88%  |
| ② ない | 236  | 97.12% |
| 合 計  | 243  | -      |

【問】パワハラ行為等について、次のうちから該当するものを選択してください。  
(複数選択可)

| 選択肢                                   | 回答者数 | 回答割合   |
|---------------------------------------|------|--------|
| ① パワハラを受けた                            | 1    | 8.33%  |
| ② パワハラに該当するか分からぬが、これに類する<br>ような行為を受けた | 5    | 41.67% |
| ③ 他の職員がパワハラ行為等を受けているのを見た              | 5    | 41.67% |
| ④ 他の職員からパワハラ行為等について相談を受け<br>た         | 1    | 8.33%  |
| ⑤ その他                                 | 0    | 0.00%  |
| 合 計                                   | 12   | -      |

(その他の回答)

- 議員から不当要求を受けた。
- 制度をきちんと説明したが、納得してもらえず、徹底的にやったる！と怒鳴られ脅された。非常に不快であったし、憎しみも覚えた。翌日仕事に来るのが嫌であった。

【問】パワハラ行為等のあった時期について、次のうちから該当するものを選択してください。  
(複数選択可)

| 選択肢        | 回答者数 | 回答割合   |
|------------|------|--------|
| ① 令和4年度    | 2    | 15.38% |
| ② 令和3年度    | 2    | 15.38% |
| ③ 令和2年度    | 4    | 30.77% |
| ④ 令和元年度    | 3    | 23.08% |
| ⑤ その他または不明 | 2    | 15.38% |
| 合 計        | 13   | -      |

【問】パワハラ行為等のあった場所について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢                 | 回答者数 | 回答割合   |
|---------------------|------|--------|
| ① 市議会本会議・委員会        | 1    | 11.11% |
| ② ①市議会本会議・委員会以外の庁舎内 | 6    | 66.67% |
| ③ 電話・メール            | 2    | 22.22% |
| ④ 屋外                | 0    | 0.00%  |
| ⑤ その他               | 0    | 0.00%  |
| 合 計                 | 9    | —      |

【問】パワハラ行為等の態様について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 脅迫・強要           | 4    | 30.77% |
| ② 隔離・無視           | 0    | 0.00%  |
| ③ 業務上明らかに不当、過大な要求 | 2    | 15.38% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 0    | 0.00%  |
| ⑤ 名誉棄損・侮辱         | 2    | 15.38% |
| ⑥ 暴言              | 4    | 30.77% |
| ⑦ その他             | 1    | 7.69%  |
| 合 計               | 13   | —      |

【問】前回調査の際、回答しなかったパワハラ行為等の態様について、具体的に記載してください。

- 自身の業務の進め方が当該議員の意に添わなかつたと思われ、当該議員から「どうやっていじめてやろうかな」「自分（議員）の言うことをここまで聞かない職員は初めて見た」等と言われた。

【問】パワハラ行為等による身体への影響等について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢              | 回答者数 | 回答割合   |
|------------------|------|--------|
| ① 睡眠障害           | 1    | 7.69%  |
| ② 動悸、息切れ         | 1    | 7.69%  |
| ③ 仕事が手につかない      | 2    | 15.38% |
| ④ 身体の震え          | 1    | 7.69%  |
| ⑤ やる気、気力の低下      | 2    | 15.38% |
| ⑥ 議員と会話をしたくなくなった | 6    | 46.15% |
| ⑦ 仕事を休んだ         | 0    | 0.00%  |
| ⑧ 仕事を辞めた         | 0    | 0.00%  |
| ⑨ 特にない           | 0    | 0.00%  |
| ⑩ その他            | 0    | 0.00%  |
| 合 計              | 13   | —      |

## 2 (1) 市民等からのカスタマーハラスメントについて（自身の状況）

【問】市民や取引先、施設利用者その他の利害関係者（以下「市民等」という。）によるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）又はこれに類するような行為（以下あわせて「カスハラ行為等」という。）を受けたことがありますか。次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢                                     | 回答者数 | 回答割合   |
|---|------|--------|
| ① カスハラを受けたことがある                         | 78   | 31.33% |
| ② カスハラに該当するか分からないが、これに類するような行為を受けたことがある | 61   | 24.50% |
| ③ カスハラ行為等を受けたことはない                      | 110  | 44.18% |
| 合 計                                     | 249  | -      |

【問】カスハラ行為等を受けた時期について、次のうちから該当するものを選択してください。（複数選択可）

| 選択肢        | 回答者数 | 回答割合   |
|------------|------|--------|
| ① 令和7年度    | 48   | 21.43% |
| ② 令和6年度    | 72   | 32.14% |
| ③ 令和5年度    | 55   | 24.55% |
| ④ その他または不明 | 49   | 21.88% |
| 合 計        | 224  | -      |

【問】カスハラ行為等を受けた場所について、次のうちから該当するものを選択してください。（複数選択可）

| 選択肢      | 回答者数 | 回答割合   |
|----------|------|--------|
| ① 庁舎内    | 93   | 41.70% |
| ② 電話・メール | 90   | 40.36% |
| ③ 屋外     | 35   | 15.70% |
| ④ その他    | 5    | 2.24%  |
| 合 計      | 223  | -      |

【問】カスハラ行為等の態様について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 脅迫・強要           | 67   | 21.14% |
| ② 隔離・無視           | 3    | 0.95%  |
| ③ 業務上明らかに不当、過大な要求 | 81   | 25.55% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 29   | 9.15%  |
| ⑤ 名誉棄損・侮辱         | 45   | 14.20% |
| ⑥ 暴言              | 81   | 25.55% |
| ⑦ その他             | 11   | 3.47%  |
| 合 計               | 317  | -      |

【問】カスハラ行為等の態様について、具体的に記載してください。

- 業務の関係で会社に訪問し、お願い事を話すと、関係ない話を持ち出し、何度も「〇〇議員に電話しろ」と要求され、自身及び一緒に訪問した職員に対して「てめえ」といった暴言を吐かれた。
- 証明書の交付を求めてきた市民に対し、申請手続きについて説明したところ納得してもらえず暴言を吐かれた。
- 市民の自宅へ訪問した際、高圧的な言動や業務と関係ない話を延々と続けることによる長時間の拘束
- 取得する権利がない方からの不当で高圧的な証明書交付請求
- 執拗な電話、窓口来訪による不当な要求
- 特定の市民から繰り返し理不尽な要求をされ、丁重にできない旨を伝えると大声で暴言を吐かれ、要求への対応を強要された。
- こちらの規則上できないことをお断りした際に、「それが客に対する態度か」「お前はその程度の仕事しかできない無能だ」「家族にお前みたいなのがいたら俺は恥ずかしい」と言われた。
- 退職届の提出を強要された。
- 窓口での申請において「お宅の職員はレベルが低い、無能だ」等の侮辱的な発言を繰り返し、名刺を渡すよう強要された。
- 条例等に則ると来庁者の要望に応えられないと答えると罵声を浴びせられる。異性の来庁者にお釣りを渡すときに手を握られる、食事に誘われる。
- 業務に関係のない内容を延々と話される。そのせいで業務が滞ってしまった。容姿に関し「可愛いね」と言われ、恐怖を感じた。
- 希望の日時に予約ができないことに対して、使用できるように調整しようと強い口調で長時間責められ、説明しても納得せず「上のものを出せ」と無視するよ

うな態度を取る。

- ・ 1日に何度もメルマガのようなお気持ち表明メールを送ってくる。電話口で他の課の職員に説明し、その職員から電話をかけなおさせる等の過大要求が多い。
- ・ 同じ内容の話を電話や窓口で何度もされ、大声で恫喝する。
- ・ 巡回バスのルートが自宅付近を通らないことに対して、最寄りの公共施設に「火をつける」と発言される。
- ・ 施設併設の広場にて、「子供たちがボール遊びをしているので注意しに来い」と何度も呼び出される。
- ・ 「俺らあの税金で飯食ってんだろ」と何度も言われる。
- ・ 出展者の選考に落選した者の関係者から、「不正してるんだろ、なんとかしろ。」等の恫喝があった。
- ・ 特定の市民から、挨拶がないと窓口で叱責される。こちらとしては、しっかりと挨拶をさせていただいているが、機嫌が悪かったのか、挨拶がないと怒り狂われ収集がつかない状態になった。
- ・ 部下が電話で相手先の名前を丁寧に確認したにも関わらず、激高され、しかたなく電話を替わったら、「どういう教育をしているのか」と激高される。その後「今から行くから、さっき電話出た奴と待っとれ」と言われ、窓口で意味のない説教をされた。
- ・ 「土下座をしろ！」と要求され、「できません」と断ったが、そこから何時間も罵声を浴びせ続けられた。
- ・ 書類を投げられる。
- ・ 納付を大声で断り、恫喝された
- ・ 職務とは関係のない理不尽な理由により、謝罪の強要及び人権を侵害するような言葉を浴びせられ、罵倒され続けた。また、喫茶店等の飲食店へ呼び出し、意味のない雑談に数時間付き合わされることがあった。
- ・ 公務員は住民を崇めるようなあいさつをするよう求められた。
- ・ 新規採用職員を含めた職員への過大な要求や苦情などの人事配置への介入。旧町での当職では確認できない事案について、長時間に及び持論を述べて勤務できないようにされた。
- ・ 納税通知書の通知方法について、通常郵送による告知をすれば足りるが、自宅に持参することを強要された。
- ・ 女性職員に対して、食事の誘い、連絡先など個人情報の取得に関する強要があった。

【問】カスハラ行為等を受けたことによる身体への影響等について、次のうちから該当するものを選択してください。(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 睡眠障害            | 16   | 5.88%  |
| ② 動悸、息切れ          | 23   | 8.46%  |
| ③ 仕事が手につかない       | 34   | 12.50% |
| ④ 身体の震え           | 20   | 7.35%  |
| ⑤ やる気、気力の低下       | 76   | 27.94% |
| ⑥ 市民等と会話をしたくなくなった | 58   | 21.32% |
| ⑦ 仕事を休んだ          | 6    | 2.21%  |
| ⑧ 仕事を辞めた          | 0    | 0.00%  |
| ⑨ 特にない            | 34   | 12.50% |
| ⑩ その他             | 5    | 1.84%  |
| 合 計               | 272  | —      |

(他の回答)

- ・ 体調不良
- ・ 課員（実務担当者）が PTSD を発症し病休、他の職員もメンタルが委縮し職場の士気が下がった

窓口および電話で執拗に市職員の侮辱を繰り返し個人的なことにも立ち入るような発言をされていたときは、その市民からストーキングされ自宅や家族に危害が加えられるのではないかという恐怖を感じ、登庁退庁時に警戒しながら行動した

- ・ 今後このような状態が続くようであれば退職も考慮せざるを得ない。
- ・ 不快感
- ・ 安全に働くことができない職場環境への忠誠心の欠如
- ・ 幻聴

## 2(2)市民等からのカスタマーハラスメントについて(他の職員の状況)

【問】カスハラ行為等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたことはありますか。次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢           | 回答者数 | 回答割合   |
|---------------|------|--------|
| ① 見たことがある     | 133  | 54.73% |
| ② 相談を受けたことがある | 15   | 6.17%  |
| ③ ない          | 95   | 39.09% |
| 合 計           | 243  | -      |

【問】カスハラ行為等を受けているのを見た、相談を受けたと回答したカスハラ行為等が行われた時期について、次のうちから該当するものを選択してください。

| 選択肢        | 回答者数 | 回答割合   |
|------------|------|--------|
| ① 令和7年度    | 81   | 29.35% |
| ② 令和6年度    | 94   | 34.06% |
| ③ 令和5年度    | 60   | 21.74% |
| ④ その他または不明 | 41   | 14.86% |
| 合 計        | 276  | -      |

【問】カスハラ行為等を受けているのを見た、相談を受けたと回答したカスハラ行為等が行われた場所について、次のうちから該当するものを選択してください。

(複数選択可)

| 選択肢      | 回答者数 | 回答割合   |
|----------|------|--------|
| ① 庁舎内    | 140  | 58.33% |
| ② 電話・メール | 78   | 32.50% |
| ③ 屋外     | 20   | 8.33%  |
| ④ その他    | 2    | 0.83%  |
| 合 計      | 240  | -      |

【問】カスハラ行為等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたと回答したカスハラ行為等の態様について、次のうちから該当するものを選択してください。  
(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 脅迫・強要           | 79   | 21.58% |
| ② 隔離・無視           | 0    | 0.00%  |
| ③ 業務上明らかに不当、過大な要求 | 80   | 21.86% |
| ④ 私的なことに立ち入る      | 35   | 9.56%  |
| ⑤ 名誉棄損・侮辱         | 64   | 17.49% |
| ⑥ 暴言              | 106  | 28.96% |
| ⑦ その他             | 2    | 0.55%  |
| 合 計               | 366  | -      |

【問】カスハラ行為等の態様について、具体的に記載してください。

- ・ 庁舎のカウンターにて当時の部長に対して「てめえ」や「なめとんのか」といった罵詈雑言。
- 会社事務所内において当時の部長及び課長に対して、無理な要求及び暴言を浴びせていた。
- ・ 市民から、課員が言葉遣いが悪いと繰り返し長時間にわたり謝罪の要求及び暴言を受けた。
- ・ 市民に因縁をつけられ、暴言を浴びせられたり、謝罪を要求させられたりした。
- ・ 国の実施した調査において、廃業した事業者より調査対象から外すように市から働きかけるように2時間ほど強要された。
- ・ 国の施策を市が実施するものについて、要求者自身を対象にしないように強要を受けた。いわゆる地元の顔役を伴い、担当者と部長に対して長時間にわたり要求を行った。
- ・ 挨拶がなかったことで、執拗なクレームと謝罪の要求。  
職員のスマホに電話したが出なかったことに対して激怒し、執拗な謝罪の要求。  
根拠のない事実について執拗なクレームを言われ、毅然とした対応をすると激怒し、暴言を吐かれた。
- 部下職員のクレームに乗じて、上司や直接関係のない職員を休日夜間問わず市外の喫茶店に呼び出し、謝罪や長時間の雑談に付き合わされる。
- ・ 特定の市民から業務時間外に個人の携帯へ電話をされていた。  
大声での威嚇や、暴言、侮辱を受けていた。

明らかな不当要求を受けていた。

- ・市民より暴言や名誉棄損・侮辱ととられる言動を受ける及び、職務室内に侵入した。

- ・窓口にて、市民から大声で職員が怒鳴りつけられていた。

窓口での申請で、自身が申告をしていないにもかかわらず、認定を要求し、暴言を繰り返した。結果、担当者が体調不良及び休職する一因となった。

- ・生活保護受給者からの不当要求

- ・業務に関係のない話を延々とされる。

・市民が職員に対して、「〇〇さん（職員名名指し）は、地方公務員というが、地域の地方ではなく、痴呆の公務員だ。言ってる意味がわかるか？痴呆症の痴呆でお前は無能と言っているんだ。なんでもかんでも出来ないばかり言って、、、」と大声で叫んでいる声は聞こえたことがあります。

- ・市民から制度上対応できること等を説明した際に暴言や大声を上げるといった対応があった。

- ・就学援助費の支給に関して不当な要求をしている市民より、女性職員に対するセクハラ的な発言や、管理職職員に対する侮辱や、自身の思い通りにならなければ訴訟を提起するなどの脅迫を電話、窓口で幾度となく受けている現場に立ち会った。

少し過去の話にはなるが、LGBT の職員に対して窓口にて大きな声で発言し、とても不快な思いをした。

- ・呼び出して叱責。脅迫まがいの暴言。個人携帯への度重なる連絡。

- ・胸ぐらをつかまれ、ワイシャツを破られた職員がいます。その後、土下座まで強要されていました。

- ・係員が納付をお願いした際、議員の名前を使用し、納付を猶予できると話し合いが平行線となつた。

- ・生活保護受給者が職員に対して極めて悪質な威嚇行為をしていたのを見た。

業務時間内、時間外問わず、特定の住民が窓口に来れば、世間話に長々と付き合わなければならない。上席の職員であっても断れない状況である。

- ・度々、いろんな職員に対し、大声で怒鳴っているのを聞いたり、見たりする。

- ・保護受給者が、電話対応・窓口対応について、言葉遣いに関して必要以上にクレームをつけ謝罪を強要した。その際職員に対して暴言を吐き職員を脅迫した。

- ・窓口において、生活保護担当者がお客様から、「殺すぞ」「やったるぞ」「謝罪しろ」「申し訳ありませんでしたと言え」などと怒鳴られていた。

- ・業務範囲内外を問わず様々な不当要求、脅迫、強要行為を行っている。

【問】カスハラ行為等を受けているのを見た、あるいは相談を受けたことによる御自身の身体への影響等について、次のうちから該当するものを選択してください。  
(複数選択可)

| 選択肢               | 回答者数 | 回答割合   |
|-------------------|------|--------|
| ① 睡眠障害            | 7    | 3.87%  |
| ② 動悸、息切れ          | 8    | 4.42%  |
| ③ 仕事が手につかない       | 20   | 11.05% |
| ④ 身体の震え           | 10   | 5.52%  |
| ⑤ やる気、気力の低下       | 59   | 32.60% |
| ⑥ 市民等と会話をしたくなくなった | 0    | 0.00%  |
| ⑦ 仕事を休んだ          | 6    | 3.31%  |
| ⑧ 仕事を辞めた          | 1    | 0.55%  |
| ⑨ 特にない            | 64   | 35.36% |
| ⑩ その他             | 6    | 3.31%  |
| 合 計               | 181  | -      |