

市役所における不当要求行為等・カスタマーハラスメントの発生状況等に関する調査結果概要

【回答者の属性情報】

1. 任用区分・年代別

年代	正規	再任用	任期付	会計年度任用	その他	計
10代・20代	153	0	0	20	2	175
30代	248	0	2	46	0	296
40代	265	0	3	60	1	329
50代	390	0	5	89	0	484
60代以上	36	49	2	108	0	195
計	1,092	49	12	323	3	1,479
対象職員数	2,504	120	17	904	-	3,545
回答率	43.6%	40.8%	70.6%	35.7%	-	41.7%

2. 男女内訳

性別	正規	再任用	任期付	会計年度任用	その他	計
男性	697	39	2	91	2	831
女性	387	9	10	227	1	634
未選択	8	1	0	5	0	14
計	1,092	49	12	323	3	1,479

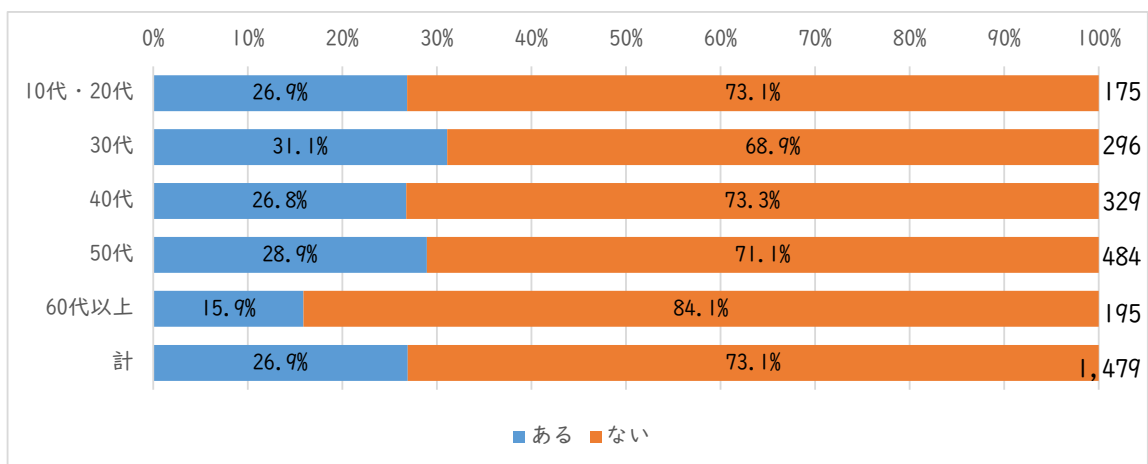
3. 職位

職位	回答数
係員	1,184
係長	240
課長	45
部局長	10
計	1,479

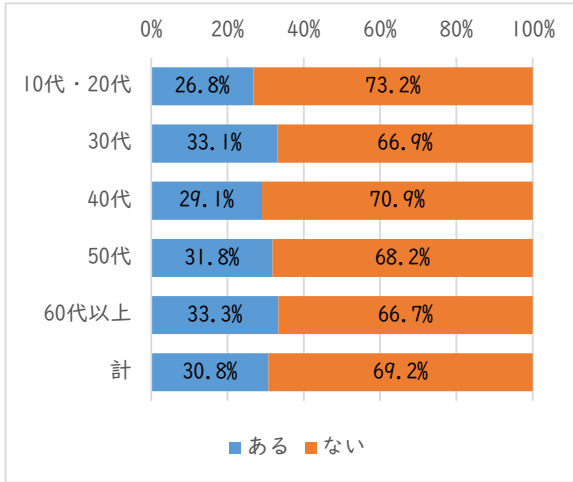
【不当要求行為等の発生状況】

4. 過去3年以内に、業務に関連して、不当要求行為等に該当する行為を受けたことがある職員

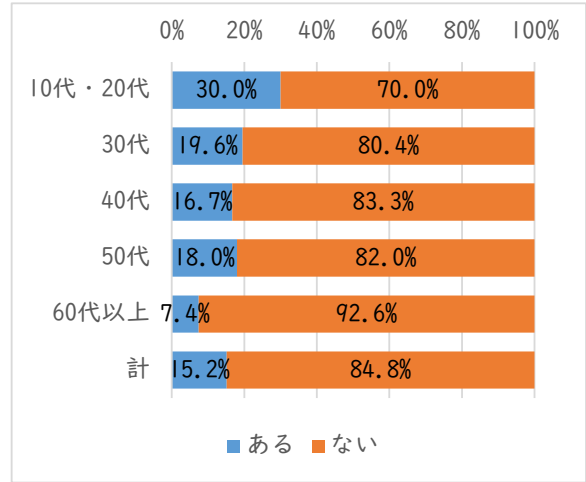
年代	正規	再任用	任期付	会計年度任用	その他	計
10代・20代	41	0	0	6	0	47
30代	82	0	1	9	0	92
40代	77	0	0	10	1	88
50代	124	0	0	16	0	140
60代以上	12	10	1	8	0	31
計	336	10	2	49	1	398
比率	30.8%	20.4%	16.7%	15.2%	33.3%	26.9%



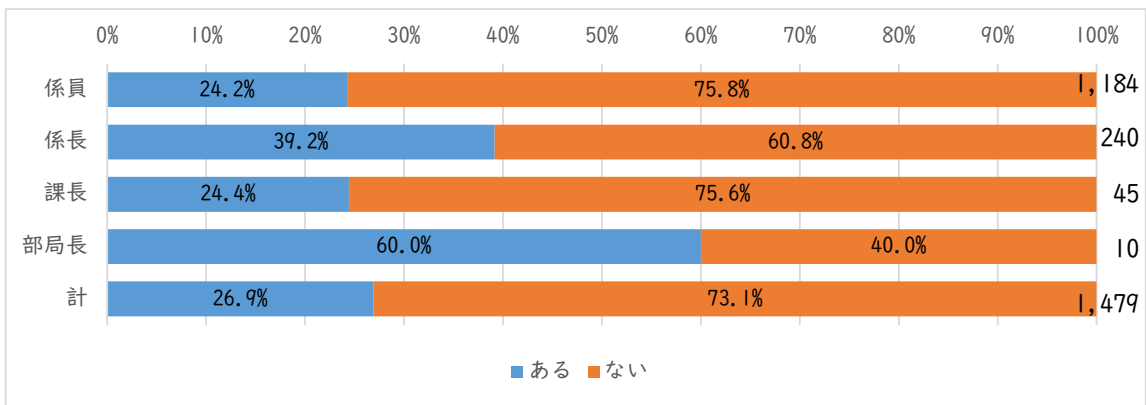
・ 正規職員の状況



・ 会計年度任用職員の状況

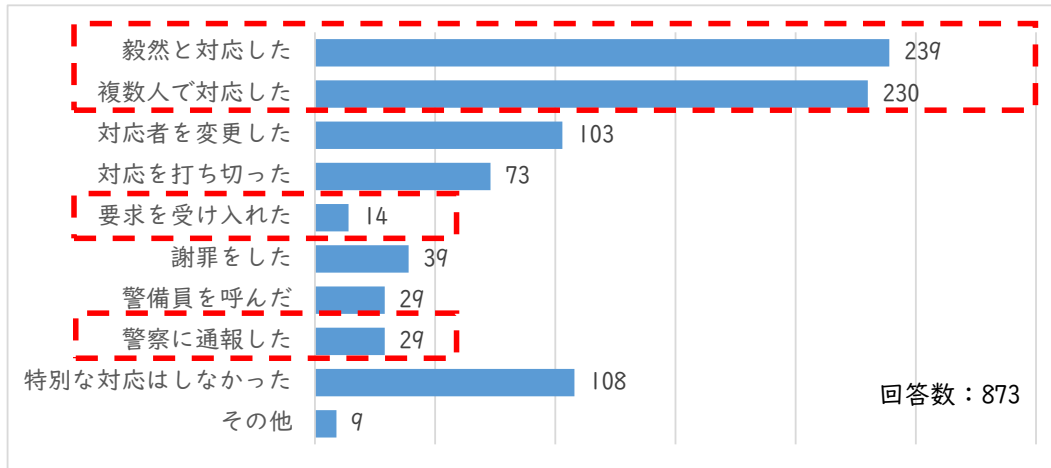


職位	回答数
係員	287
係長	94
課長	11
部局長	6
計	398



・ 過去3年以内で、26.9%の職員が不当要求行為等を受けている。

5. 不当要求行為等への対応（複数回答可）

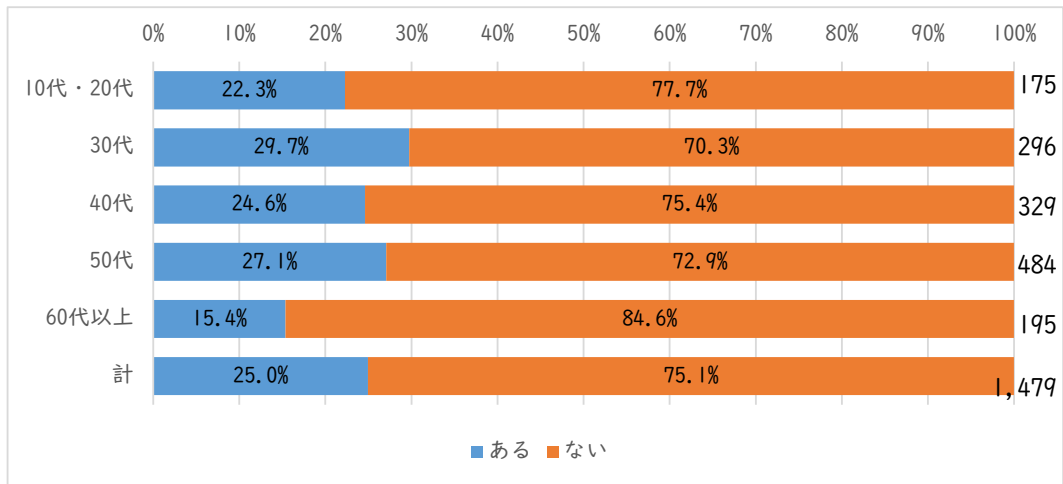


- ・毅然と対応した、複数人で対応した、などマニュアルに沿って対応している職員が多い。
- ・少数ではあるが相手方からの不当要求を受け入れてしまった職員もいる。

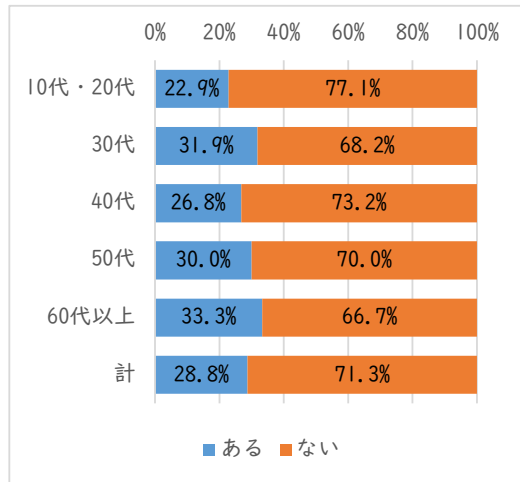
【カスタマーハラスメントの発生状況】

6. 不当要求行為等により就業環境を害していると感じたことがある職員

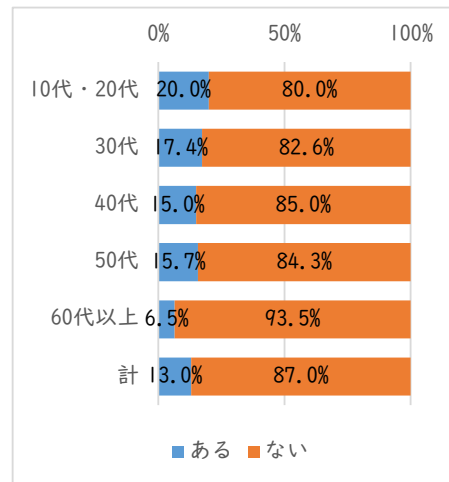
年代	正規	再任用	任期付	会計年度任用	その他	計
10代・20代	35	0	0	4	0	39
30代	79	0	1	8	0	88
40代	71	0	0	9	1	81
50代	117	0	0	14	0	131
60代以上	12	10	1	7	0	30
計	314	10	2	42	1	369
比率	28.8%	20.4%	16.7%	13.0%	33.3%	24.9%



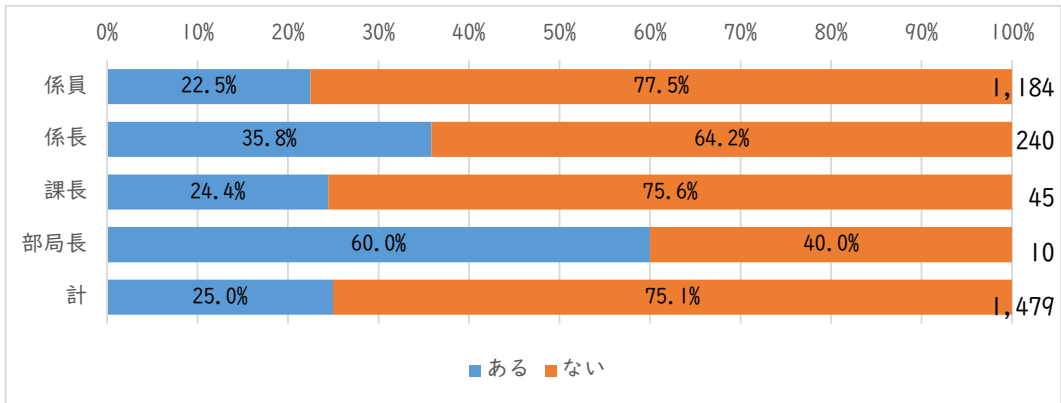
・正規職員の状況



・会計年度任用職員

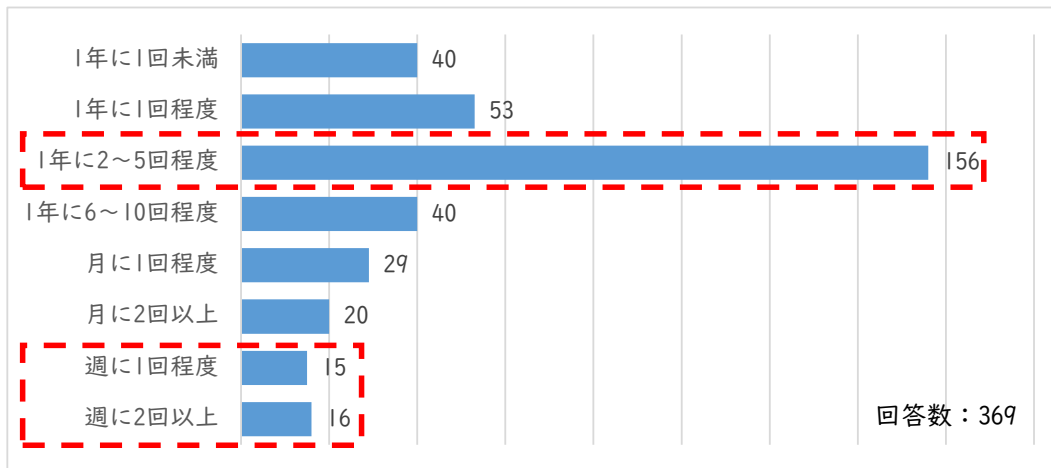


職位	回答数
係員	266
係長	86
課長	11
部局長	6
計	369



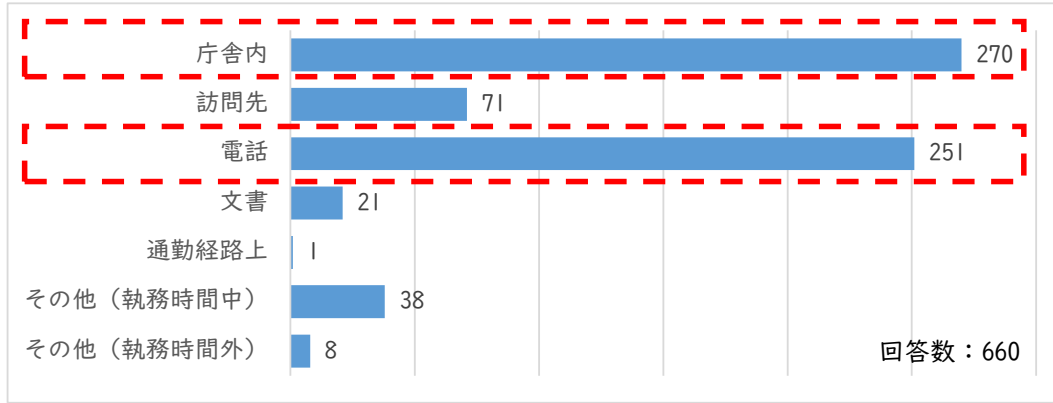
・過去3年以内で、24.9%の職員がカスタマーハラスメント行為を受けている。

7. どれくらいの頻度でカスタマーハラスメントを受けていると感じますか。



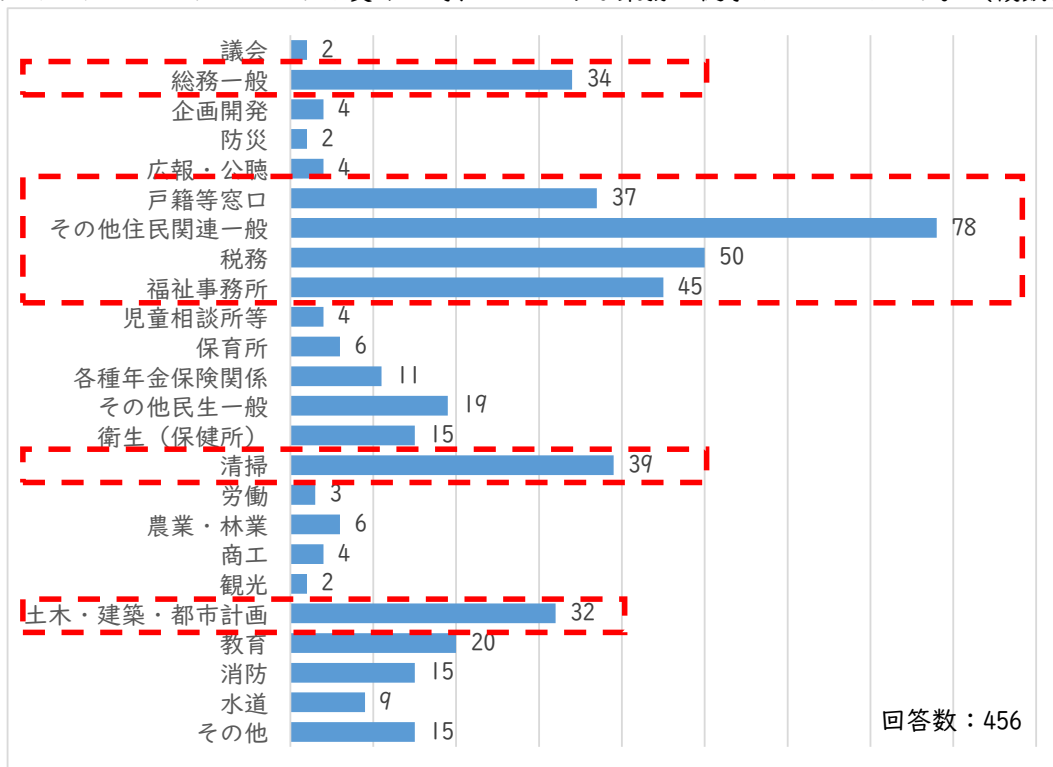
・「1年に2~5回程度」のカスタマーハラスメントを受ける職員が多い。
 ・週に1回以上の頻度でカスタマーハラスメントを受けている職員もいる。

8. どのような場所でカスタマーハラスメントを受けましたか。(複数回答可)



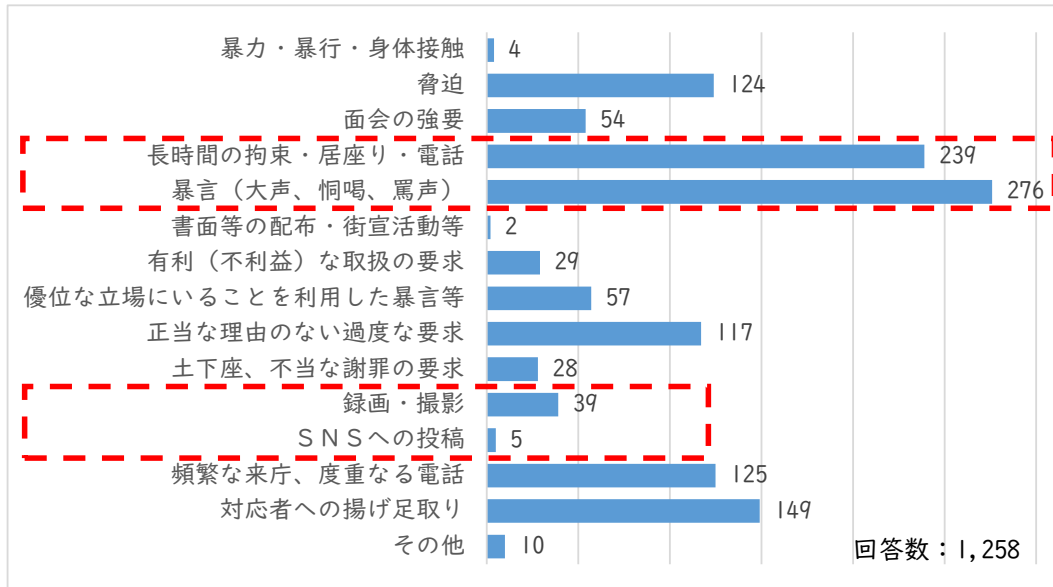
・店舗内及び電話でのカスタマーハラスメントが多い。

9. カスタマーハラスメントを受けた時、どのような業務に従事していましたか。(複数回答可)



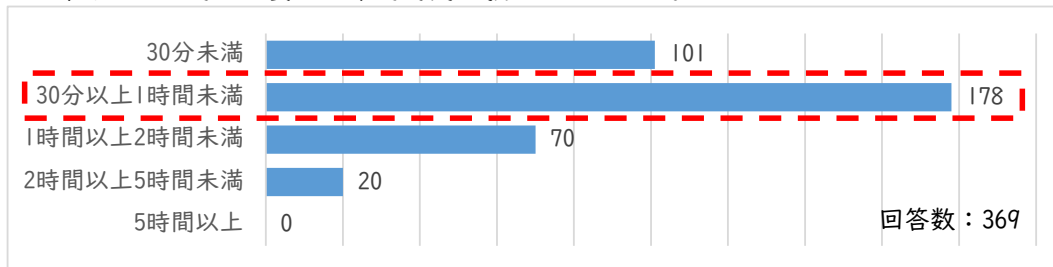
・戸籍等窓口、そのほか住民関連一般、税務、福祉事務所等の窓口での発生が多い。
 ・清掃、総務一般、土木・建築・都市計画でも発生している。

10. どのようなカスタマーハラスメントを受けましたか。（複数回答可）



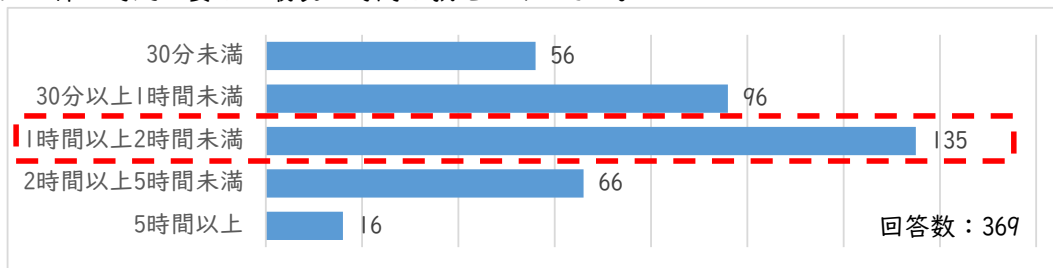
- ・暴言（大声、恫喝、罵声）が最も多く、次に長時間の拘束・居座り・電話が多い。
- ・録画・撮影やSNSへの投稿も発生している。

11. 1件あたりの対応に要した平均時間を教えてください。



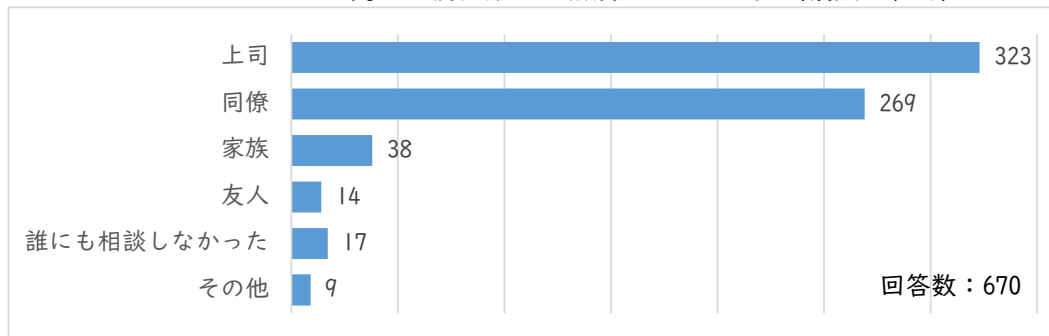
- ・平均対応時間が「30分以上1時間未満」となっている職員が一番多い。
- ・平均対応時間が「2時間以上5時間未満」となっている職員もいる。

12. 1件の対応に要した最長の時間を教えてください。

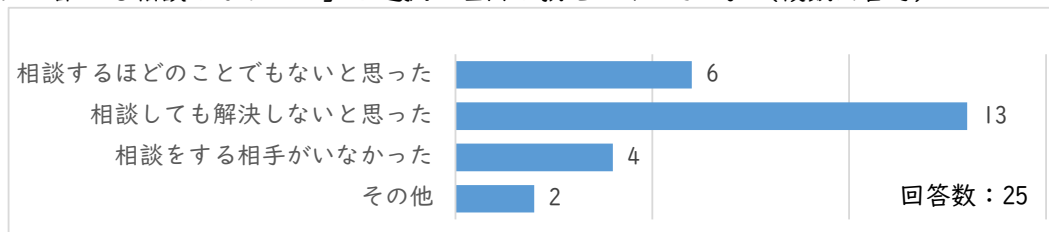


- ・最長対応時間では、「1時間以上2時間未満」となっている職員が一番多い。
- ・最長対応時間で、「5時間以上」を要した職員もいる。

13. カスタマーハラスメントを受けた後、誰かに相談しましたか。（複数回答可）



14. 「誰にも相談しなかった」を選択の理由を教えてください。（複数回答可）



15. カスタマーハラスメントを受けた後、心身の状態になにか変化はありましたか。（複数回答可）

