

## ハラスメントに関する職員アンケート集計結果

- 【目的】 ハラスメントの現状・課題把握及び防止対策の基礎資料とするため
- 【調査対象】 1,082人 全職員（育休・病休・派遣等を除く）
- 【回答者数】 409人
- 【回答率】 37.8%
- 【実施方法】 アンケート項目をLOGOフォームにより回答
- 【実施期間】 令和6年7月2日（火）～7月19日（金）
- 【その他】 割合については、端数処理のため合計が100%にならない場合がある

アンケート回答内容のうち、記述については、時期等を限定せず、アンケートとして回答があったものを記載しており、事実確認をしたものではありません。また、個人や回答者が特定される恐れがあるもの、誹謗中傷に当たる恐れがあるもの、不適切な表現等は削除、割愛あるいは表現を変更しています。

### Q1 性別

男性	241人	58.9%
女性	140人	34.2%
回答したくない	28人	6.8%
合計	409人	100.0%

### Q2 職名等

部長・次長級	18人	4.4%
課長・副課長級	59人	14.4%
係長・主幹級	109人	26.7%
主査・主事級	127人	31.1%
技能労務職	10人	2.4%
会計年度任用職員	86人	21.0%
合計	409人	100.0%

### Q3 年齢

29歳以下	42人	10.3%
30代	73人	17.8%
40代	107人	26.2%
50代	128人	31.3%
60歳以上	59人	14.4%
合計	409人	100.0%

Q 4 ハラスメントについて内容を理解していますか?

【性別】

単位：人

設問	男性		女性		回答しない		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
内容を理解している	226	94	134	96	26	93	386	94
内容をあまり理解していない	15	6	6	4	2	7	23	6
合計	241	100	140	100	28	100	409	100

【職名別】

単位：人

設問	部長・次長級		課長・副課長級		係長・主幹級		主査・主事級		技能労務職		会計年度任用職員		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
内容を理解している	18	100	58	98	106	97	114	90	10	100	80	93	386	94
内容をあまり理解していない	0	0	1	2	3	3	13	10	0	0	6	7	23	6
合計	18	100	59	100	109	100	127	100	10	100	86	100	409	100

【年代別】

単位：人

設問	29歳以下		30代		40代		50代		60歳以上		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
内容を理解している	35	83	67	92	102	95	126	98	56	95	386	94
内容をあまり理解していない	7	17	6	8	5	5	2	2	3	5	23	6
合計	42	100	73	100	107	100	128	100	59	100	409	100

Q5 あなたは丹波市職員又は丹波市議会議員からハラスメントを受けたと感じたことはありますか。

【性別】

単位：人

設問	男性		女性		回答しない		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けたと感じたことがある	64	27	45	32	16	57	125	31
丹波市議会議員からハラスメントを受けたと感じたことがある	16	7	0	0	1	4	17	4
両方からハラスメントを受けたと感じたことがある	12	5	1	1	5	18	18	4
ハラスメントを受けたと感じたことはない	149	62	94	67	6	21	249	61
合計	241	100	140	100	28	100	409	100

【職名別】

単位：人

設問	部長・次長級		課長・副課長級		係長・主幹級		主査・主事級		技能労務職		会計年度任用職員		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けたと感じたことがある	0	0	15	25	47	43	46	36	4	40	13	15	125	31
丹波市議会議員からハラスメントを受けたと感じたことがある	5	28	3	5	3	3	5	4	1	10	0	0	17	4
両方からハラスメントを受けたと感じたことがある	5	28	5	8	7	6	0	0	0	0	1	1	18	4
ハラスメントを受けたと感じたことはない	8	44	36	61	52	48	76	60	5	50	72	84	249	61
合計	18	100	59	100	109	100	127	100	10	100	86	100	409	100

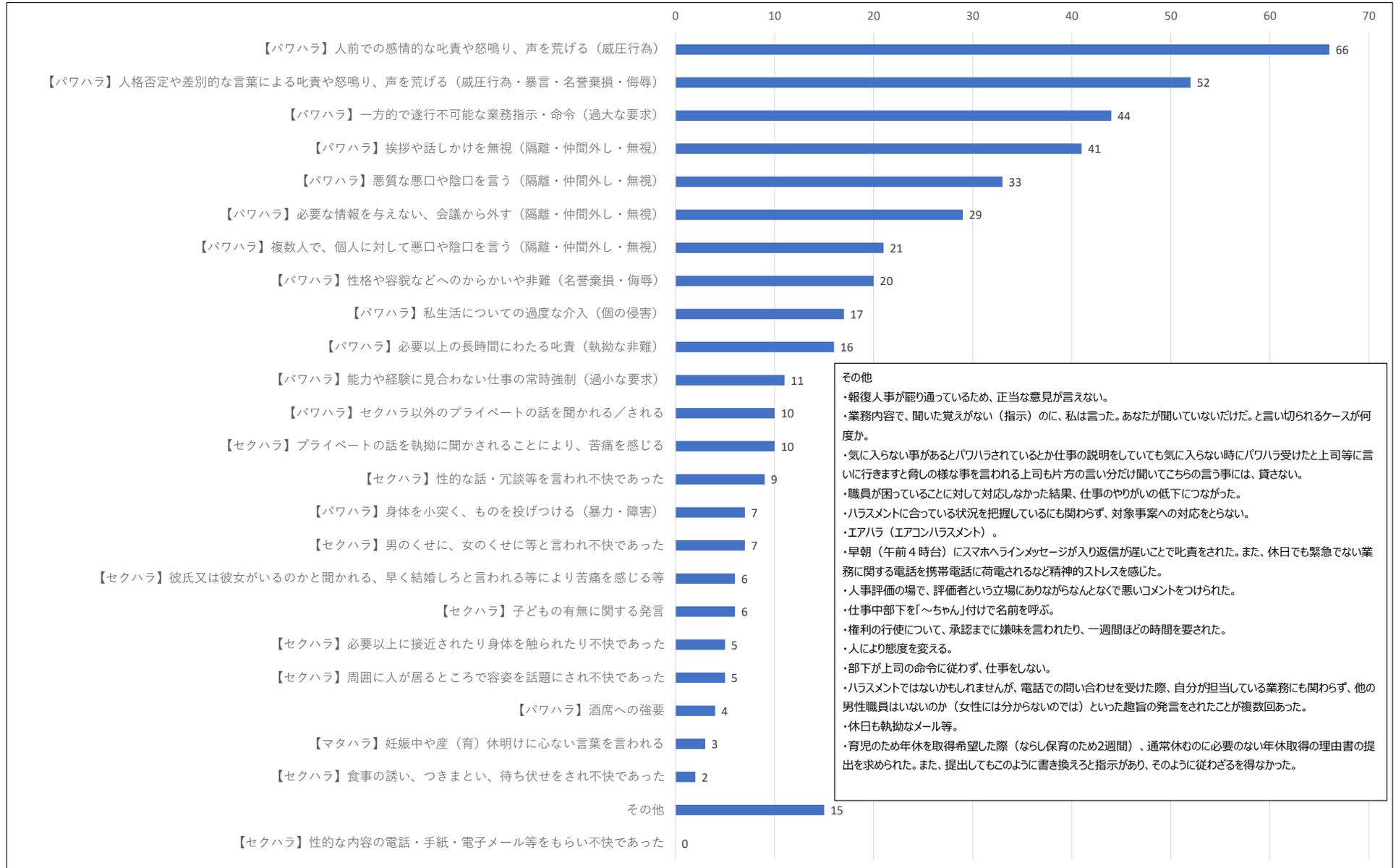
【年代別】

単位：人

設問	29歳以下		30代		40代		50代		60歳以上		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けたと感じたことがある	11	26	31	42	41	38	29	23	13	22	125	31
丹波市議会議員からハラスメントを受けたと感じたことがある	1	2	1	1	3	3	8	6	4	7	17	4
両方からハラスメントを受けたと感じたことがある	0	0	0	0	6	6	12	9	0	0	18	4
ハラスメントを受けたと感じたことはない	30	71	41	56	57	53	79	62	42	71	249	61
合計	42	100	73	100	107	100	128	100	59	100	409	100

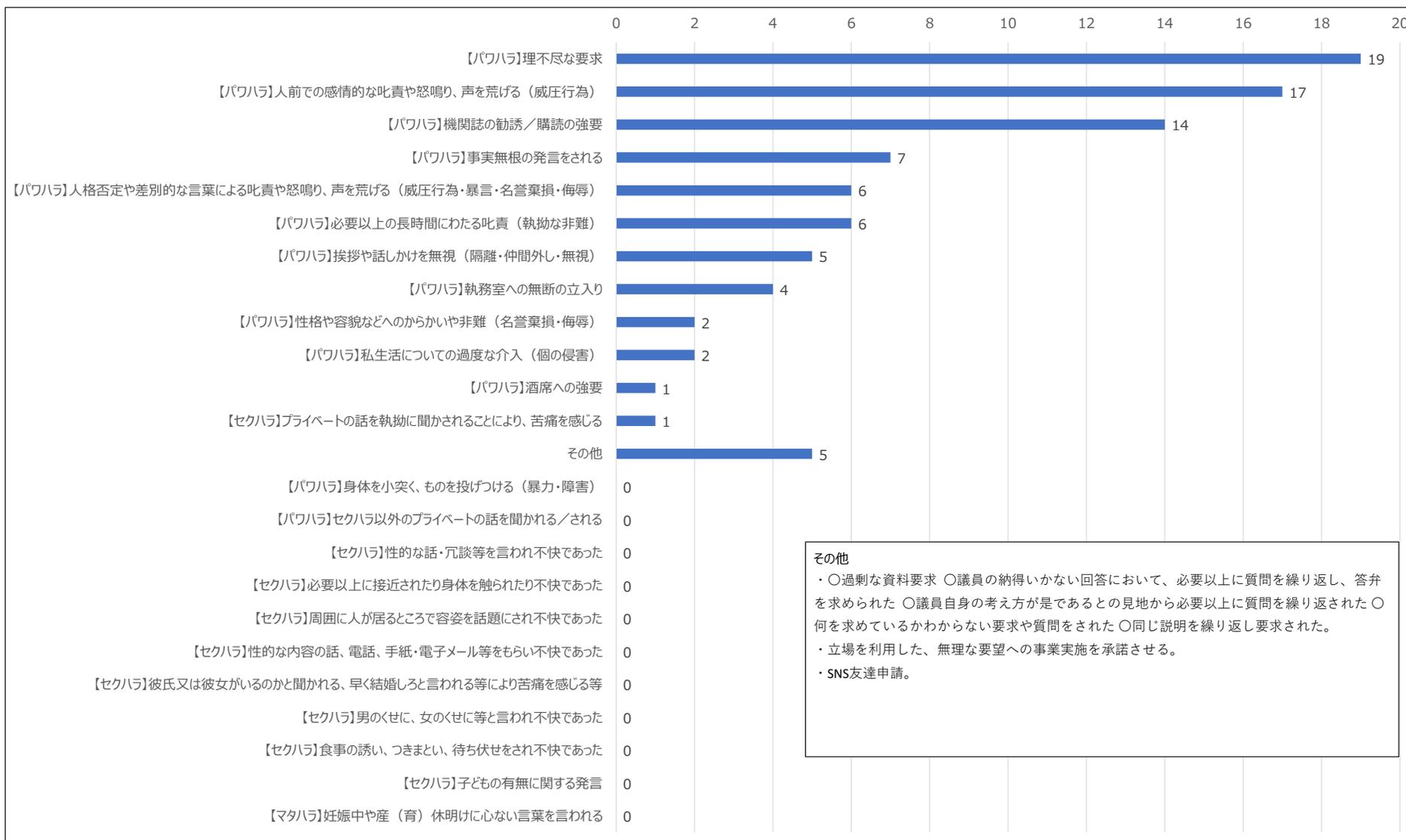
Q 6 【職員から】どのようなハラスメント行為がありましたか。（複数回答可）

回答者数：143人



Q 7 【議員から】どのようなハラスメント行為がありましたか。（複数回答可）

回答者数：35人



Q8 Q6又はQ7で回答いただいた内容は具体的にどのようなものでしたか。(自由記述)

担当係長であるにも関わらず、課長と担当のみ会議に呼ばれた。
この調査自体、信頼できないため、詳細は書きません。 市長と職員の関係性は悪くはないが、以前より職員間の風通しが極端に悪化していることに気づけていますか。 目をつぶっていませんか。
目の前にいるのに、明らかに無視された。
朝職場に着いて挨拶をしたとき、他の職員は挨拶を返してくれるので声量に問題はないはずだが、聞こえていないふりをして無視する。
その日に仕事が終わらなかったため業務内容を伝えて残業申請したが認められなかった。ある人が同じ内容で提案すると、すぐ認められた。また、その人に対しての必要以上の接近(接触)や言葉かけ(聞いて不快な話し方)を業務中にも関わらず行い、その人に対しては特別な感じを出し、それ以外の職員にはそっけない態度で軽くあしらわれていた。
この新聞を読んでいたら議員が何を質問するかわかる
委員会で答弁した際、その対応に威圧的な雰囲気を感じたことがあった。
他の職員と扱いが違くと大勢の前で指摘されたり、無視されたり、冷たい反応をされた。 ・窓口に来るなり、いきなり「課長おるか」と発言し、不在の旨を告げると不機嫌そうな顔つきで帰られた。 ・要望事項を受け入れるのが当たり前のような言動が多く、聞く耳を持たない。背景を理解しないままに持論を展開された。 ・市役所駐車場で出会いがしらに挨拶しても無視、見下すような表情をされ、非常に不愉快に感じた。 ・住民でも執務スペースまでは入って来ないにも関わらず、普通に自席まで入って来る。その状況を見る上司は何も言わない。
複数人が立ち会う現場で強い口調で指示をされた
話したくない
急な対応をしたり自分が担当する業務で精一杯で毎日残業続きの中、同じ部署に3～4年在席しているという理由で新たな担当業務を任せられたりした。担当業務が多くて厳しいと伝えても「出来る出来る」と言われ聞き入れてもらえないことがあった。 専門的な知識がないのに他の人に説明をさせられたりすることもあった。そのため、調べたりするのに時間がかかり業務に支障がでた。
人格否定
無理難題の押し付け
○以前、新しい事業の開始時期に、全く別の係にいた職員にその業務を課長をそそのかして、全員で攻撃されたことがある。その事業は新しい事業のため経験が誰もいないため、私と同じ係には育休で休む職員もいて、残された事業をやりくりする必要がある中での押し付けの仕事で誰に相談をしてもグループになり、課長も同じ意見で一人だけ疎外されていたことがあった。仕事をやめたいと何度も考えた時期があった。一人その仕事を持たされ、試行錯誤しながら誰にも相談ができずに一人孤立した。

・ 決裁を投げる。・ 電話を切る際にぞんざいに切る。・ 言動や行動する度、人に向かって舌打ちをする。・ 会計検査にかかる情報を教えてもらえなかった。・ 能力がないと複数回言われた。・ 会話をされているところに行くとき急に黙ったり、話題を変えられることが複数回あった。

自らの思いと異なった発言をした職員に対して、別室に呼び出し大声で叱責。定年退職。無視することを先導・誘発し、周り数名を巻き込んで特定の職員を追い込む。現職。

窓口に来て、威圧的な態度で質問する。

断りにくいのを逆手にとって機関紙の購読をお願いされた。

入庁早々でやり方がわからず先輩に質問をし、返答のあった内容で業務を進め途中報告を行ったところ、「誰がそんなことをしろと言ったんや」とみんなの前で叱責された。その後も明確な指示はなく、全くやり方がわからない内容でも「一旦やってみい」というだけであった。

ミスに対する一方的な叱責。考えを押し付ける。

謝罪に一人で行かせる。

酒の場であったが、何もしていないのに気にしているプライベートの話をされ、急に怒り出し〇〇さんに謝って来いと言われた。酒のため言った方は覚えていないだろうが、自分は忘れられない。

真っ当な意見（法的根拠がある部分）でも、皆で囲い込むような形で終わらせてしまわれる。

当時の主幹クラスの仕事を入って数年の主事である私に、やれとの指示。

・ 問われたことに対して即答しなかったことが気に入らなかったのか知らないが、いきなり怒り始めた。

・ 異動直後なので手探りで業務を進めていたら、こちらの能力不足であるかのような偉そうな物言いをされた。

声かけや質問に対して、説明などではなく威圧的な口調で否定しかしない。

自分の気に入らないことがあると、その相手に対して執拗に攻めたり、あきらかな態度で無視をしたりする。

理不尽な要求等が内容は異なるが何回もある。一回の時間がほぼ一時間程度か二時間になる。職員の仕事に支障をきたすことと、市民の引率者のようにして来ることが多い。議員本人は自分が正しいと思い込んでいるので、意見交換とか意見を聞くとかではない場合が多い。全てではない時間を取られて困ることが多い。

会計年度任用職員に身分が移行してから市の在り方について全く理解していない。

ただ感情だけで、思い付きで事務を要求してくる。

気に入らなければ罵倒される。来年度からは採用を見送りたい。

来客や同僚の前で大きめの声で感情的に叱責された

すでに課長へ報告済み 解決せず人事異動

昇任試験を受けなかったことに対し、非難された。

改善すべき点として挙げられた事象に対して、自分では気づいていないので具体的にどのようなところがいけないのか教えてほしいと伝えたところ、「なんかな～、なんかあんねん」と曖昧な根拠に欠ける返答をされた。

挨拶しても返事がない

特定の人としか話さない

仕事中「～ちゃん」付けで名前を呼ぶ

コロナ感染症対策の議案提案を説明する中で、事前説明のとおりに対策が執行できていないことを叱責された。

災害級の事態であり、予測不可能な状態であるのに執行できていないことで嘘つき呼ばわりされた。

勤務時間外の待機の強要、人格否定、職務上の相談をするも無視

その時の感情により態度が変わる。自分に対しては強い口調で話をするが、他者に対しては優しい口調になっている。

声を荒げて電話をされ、無理な要望をされたことがある。

成果への執着から威圧的な期限強要など、他の職員がいる場所での叱責など

基本プライベートな内容は職場では話したくないが、休憩時間等において職務とは関係のない話題を持ち出し、その場に居合わせた物に順番に聞くなど、答えなければならない状況を作り出された。何気ない日常会話のつもりであるようだが、自分にも質問が回ってくるのではないかと思うと職員が居る場に滞在することに抵抗がある。

他の職員の前で決裁書類をカウンターに投げつけ、大声で決裁内容を否定する発言をされた。

議員から書類を叩きながら詰め寄られた。

悩まずにチェックできましたので、内容は選択項目とおりです。

無視

自分の思いと違う時等は、かなり声を荒げ自分の思うようになるまで言い続けるなどして終わらない。

法令上の解釈が違いあり意見を話し合っていたが、納得されず威圧的な態度に変わっていき、最終的には机を叩いて怒りをあらわにされた。

膨大な仕事を係員に割り振りせず、私だけにメールの送付のみで行ってきた。またそれに対する説明等もなかった。

太っている事をからかわれる。相手がいないことをからかわれる等

家庭の生活等に関係のないところで注意された（家の中でもそうなのか、親は注意しないのか など）

会議で議員自身の考え方を押し付けるような発言を行い、職員の発言内容を理解しようとしなない。挨拶しても無視する。

機関紙の購読依頼

1 会計年度職員から以下のようなハラスメントを受けています。

・ 尋ねても教えず自分で調べてと言われる。電話をかけると十分に聞かずに思いっきり受話器を置く（毎回）

2 正規職員から以下のようなハラスメントを受けています。

・ 「〇〇さんが言うことはちょっと・・・（信用できない）」などみんなの前で平気で人を見下す発言が度々あるが本人に悪気も罪の意識もなく平気で発言している。

決裁をわざと通さない。相手の自尊心を失わせて休職に追い込む。相手を下げて自分をよくみせる。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者の前で必要以上の説教</li> <li>・締切期限が間に合わないような仕事量を振られる。上司がすると言った仕事が締切期限間近に振られる</li> <li>・体調が悪いと言っても残業・休日出勤の強要</li> <li>・「死ぬまで働け」等の暴言</li> </ul>
<p>上司や部下に対する言動や行いが、無能（と判断したような）を前提とした嫌がらせ</p> <p>例 自分は事前に全てを把握した上で、この件はどのように進めますか？</p> <p>●●で進めようかと思っているけど・・・</p> <p>▲▲は○○のように進めろと言っていたので、このように進めます</p> <p>といったように、最初から決めきったことを、小ばかにするように尋ねるなどの言動や行動が多々あり、周りの同僚が、上司の指示に従うべきか、従わないべきか、同調しないと同じことを我にされたら・・・との思いから困惑し人間関係が非常に悪くなるなどの影響がでた。</p>
<p>PCのロック時間（午後10時）が過ぎても、仕事をしよう言われた。</p>
<p>自分の考えや思いを上司や組織に押し付け、立場をわきまえず遂行不可能な命令をだす。上司や同僚の悪口を言い、自分より立場の低い職員を攻撃し職員を潰す。</p>
<p><b>【議員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協議中に即答できなかった際の小馬鹿にした言動</li> <li>・議会で質問するぞという威圧</li> </ul> <p><b>【職員】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己主張のみ、自分の意見を押し通し、他人の意見を全く聞こうとしない</li> <li>・執拗なメール</li> </ul>
<p>無理なら日付が変わっても残業してやれと言われた。</p> <p>必要な情報が与えられず、知らない間に上司が対応して、相手を怒らせてから自分のせいにされた。</p>
<p>会話の中で、都合がわるくなったり、意にそぐわない場合、威圧的な顔をしてこちらの発言をさえぎり、話の内容を変え高圧的に発言し命令する。</p>
<p>思い出すのも腹立たしく、書きたくもない。</p>
<p>事実でないことを言いふらす</p> <p>派閥を作る</p>
<p>昇任試験において、男性職員から「あなたは女性だから受かった」旨のことを言われた。</p>
<p>地域有力者から市管理職クラス職員へ個別の許可申請等に関する意見が入り、それにより通常では細かな調整・指示等を要する申請案件を速やかに許可処分を行うよう促された。</p>
<p>すでに、7～8年も前の非常勤職員時代のことになりますが、就業後の研修に参加している時に「研修に出たら給料が上がるんですか？」と言われた時、自分自身はそんな気持ちで研修に参加している訳では無かったので、少しショックを受けました。</p>

かつて税務課に所属していた頃ですが、納税相談等の場になぜか同席される場合があった。念のため確認したが、別に親族でもなければ、保証人等でもなく、委任状等もなかったが同席を要求の上、相談にも口を挟むなどの行為があり支障があった。

あと、昔ほどではないですが、議員の執務室への立ち入りについては、しょっちゅうでは？

内部の職員については、実際に使用することのない本人が安心するための無駄な資料作りをさせるほか、誤字等があった際に感情的に大声を出す、所属する各部署でも部下に病休者を出している、自分は時間外申請などしないと公言し、部下の時間外勤務の申請を躊躇させるなどの人間的に尊敬できない人間がいた。

・職員として果たすべき役割がある中で、努力もせず「自分には向かない」などと筋の通らない理由で職務から逃げ、周りの同僚に負担をかけながらも、自分自身は被害者意識で平然と勤務し、それら一連の態度に指導をしても、今度は、その指導に対して不満を持つ、こうした「何の努力もしない、すべてが他人事のかまっちゃ職員」をなんとか矯正する方法はないのか。こうした指導をパワハラというのなら上席としては対処不能である。

・市議会の委員会等の会議の場で、質疑に対して誠実に丁寧に答弁をしても理解しようとせず、「私には理解できない」などと繰り返しの説明をさせる。せめて事前に通告をするぐらいしろ。

・議会議員は不適切事務や事務ミスが発生した際に職員に対して、コンプライアンスを厳しく責め立てる。では、丹波市議会議員の皆さんは公人として、まっとうな公務遂行をしているのか。どうみても倫理にかけていると感じる。

・市議会議員は「市民の多くが言っている」などとよく隠れ蓑のように使うが、エビデンスを当局に求めるのであれば、いったいどれだけの市民が言っているのか示すべきだ。本当にずるい。

#### 【職員】

・当時の上司に自室へと呼ばれ長時間にわたって叱責を受け、精神的に追い詰められた。

・上司との考え方に違いから『お前は抵抗勢力か！わしの言うとおりにしたら良いんや！』と罵倒された。

#### 【議員】

・休日にもかかわらず、担当している工事現場へ呼び出され、「自分の思いと違う」と一方的に、また、長時間にわたって叱責された。

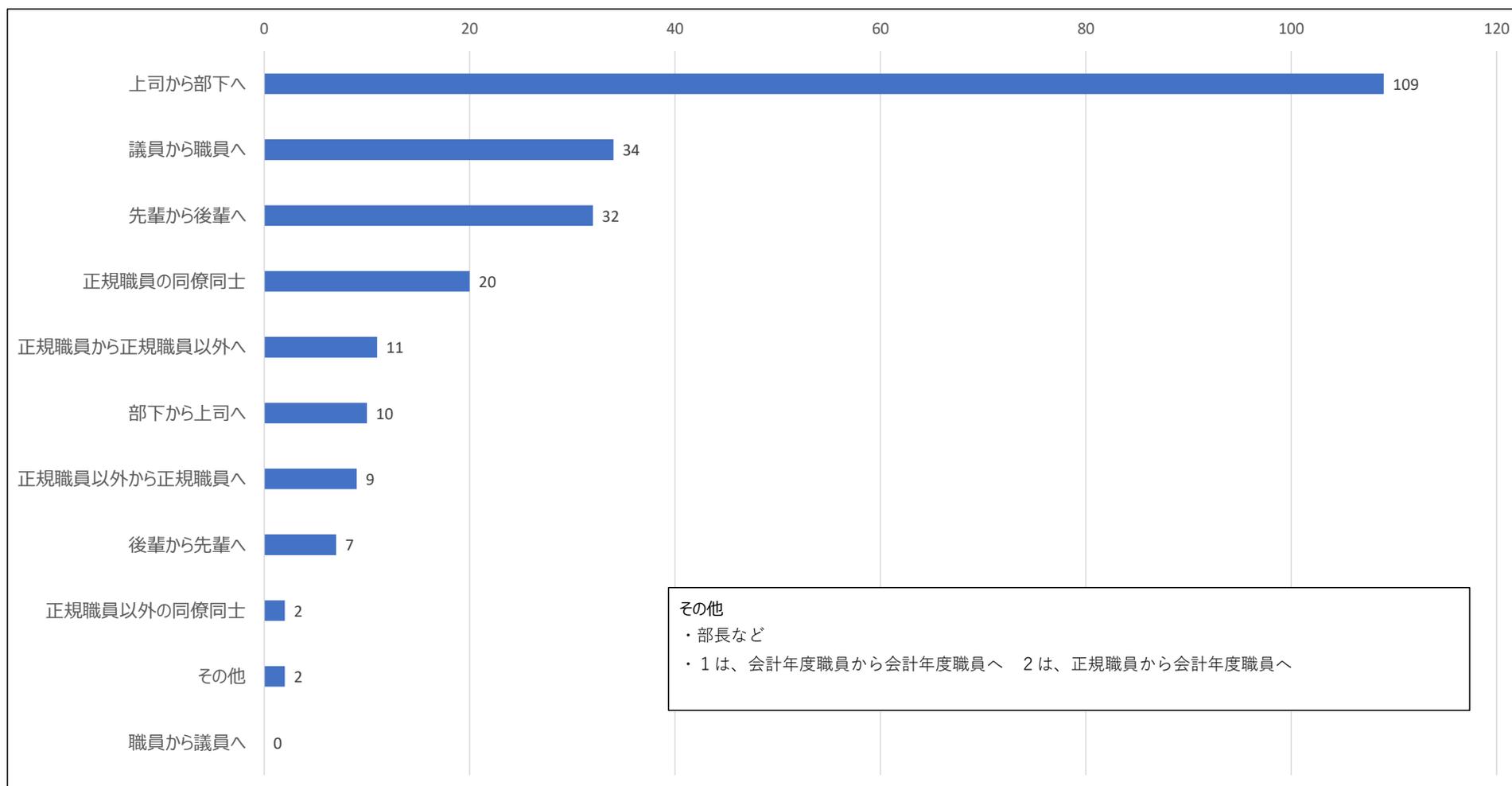
・平日の勤務終了後、議員の自宅へ呼び出され、解放されるまでに長時間にわたって持論を聞かされ続けた。

・執務スペースまで入ってこられ、機関紙購読を要求され、断ろうとすると議会での質問を行うとの精神的なプレッシャーをかけられた。

・用地境界の問題について、法律上ではどうしようもないことを曲げてでも地元の要望に沿う形での回答となるように何度も長時間にわたって面談を要求された。

Q 9 Q6又はQ7で回答いただいた内容について、行為をした人とあなたとの関係として当てはまるものをお教えてください。（複数回答可）

回答者数：160人



Q10 あなたは職員が、丹波市職員又は丹波市議会議員からハラスメントを受けているのを見たことがありますか。

【性別】

単位：人

設問	男性		女性		回答しない		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けているのを見たことがある	66	27	41	29	11	39	118	29
丹波市議会議員からハラスメントを受けているのを見たことがある	10	4	4	3	1	4	15	4
両方からハラスメントを受けているのを見たことがある	16	7	2	1	4	14	22	5
見たことはない	149	62	93	66	12	43	254	62
合計	241	100	140	100	28	100	409	100

【職名別】

単位：人

設問	部長・次長級		課長・副課長級		係長・主幹級		主査・主事級		技能労務職		会計年度任用職員		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けているのを見たことがある	1	6	21	36	40	37	40	31	3	30	13	15	118	29
丹波市議会議員からハラスメントを受けているのを見たことがある	4	22	2	3	5	5	4	3	0	0	0	0	15	4
両方からハラスメントを受けているのを見たことがある	5	28	3	5	10	9	2	2	0	0	2	2	22	5
見たことはない	8	44	33	56	54	50	81	64	7	70	71	83	254	62
合計	18	100	59	100	109	100	127	100	10	100	86	100	409	100

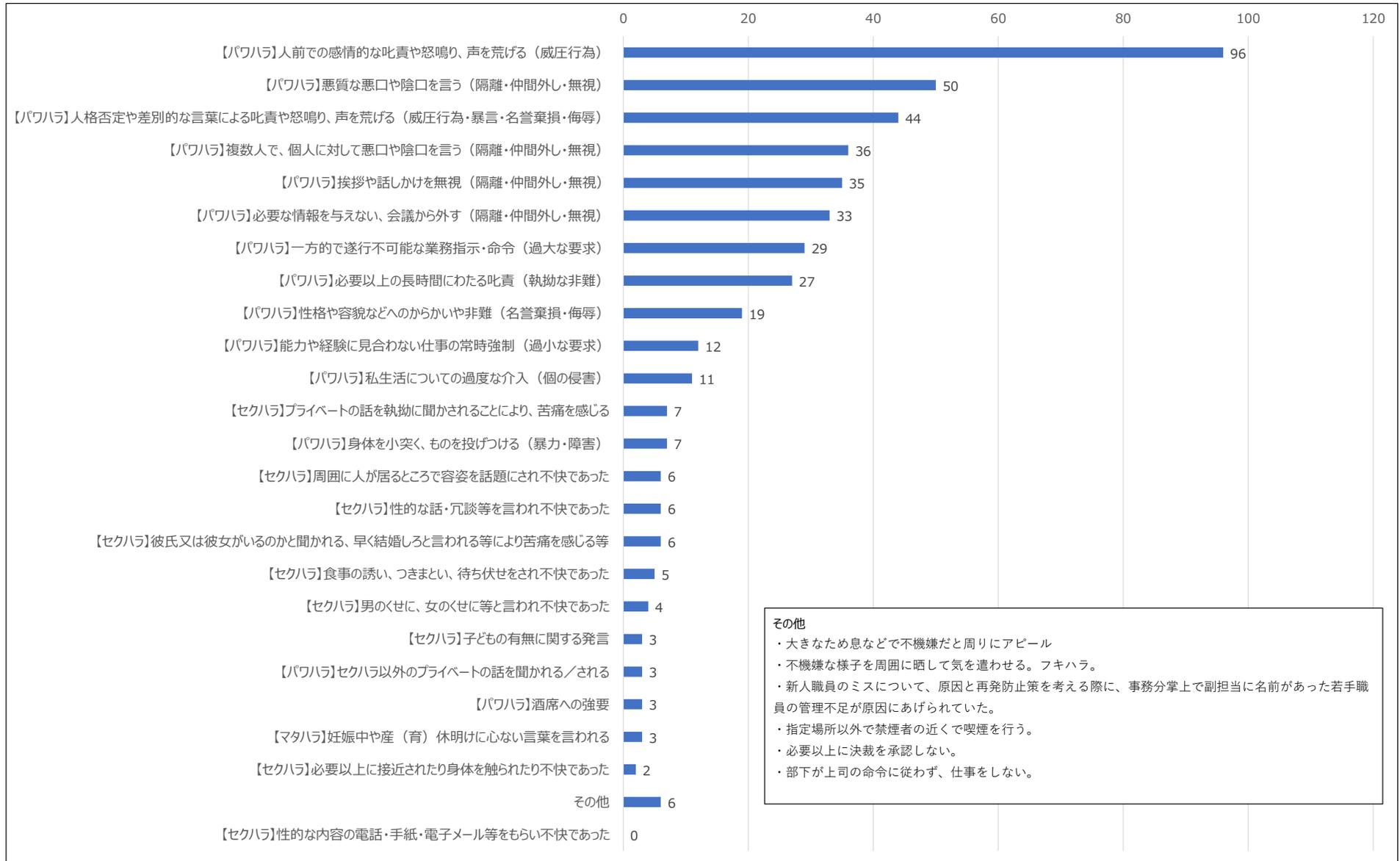
【年代別】

単位：人

設問	29歳以下		30代		40代		50代		60歳以上		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
丹波市職員からハラスメントを受けているのを見たことがある	7	17	31	42	36	34	34	27	10	17	118	29
丹波市議会議員からハラスメントを受けているのを見たことがある	1	2	2	3	5	5	5	4	2	3	15	4
両方からハラスメントを受けているのを見たことがある	1	2	1	1	7	7	13	10	0	0	22	5
見たことはない	33	79	39	53	59	55	76	59	47	80	254	62
合計	42	100	73	100	107	100	128	100	59	100	409	100

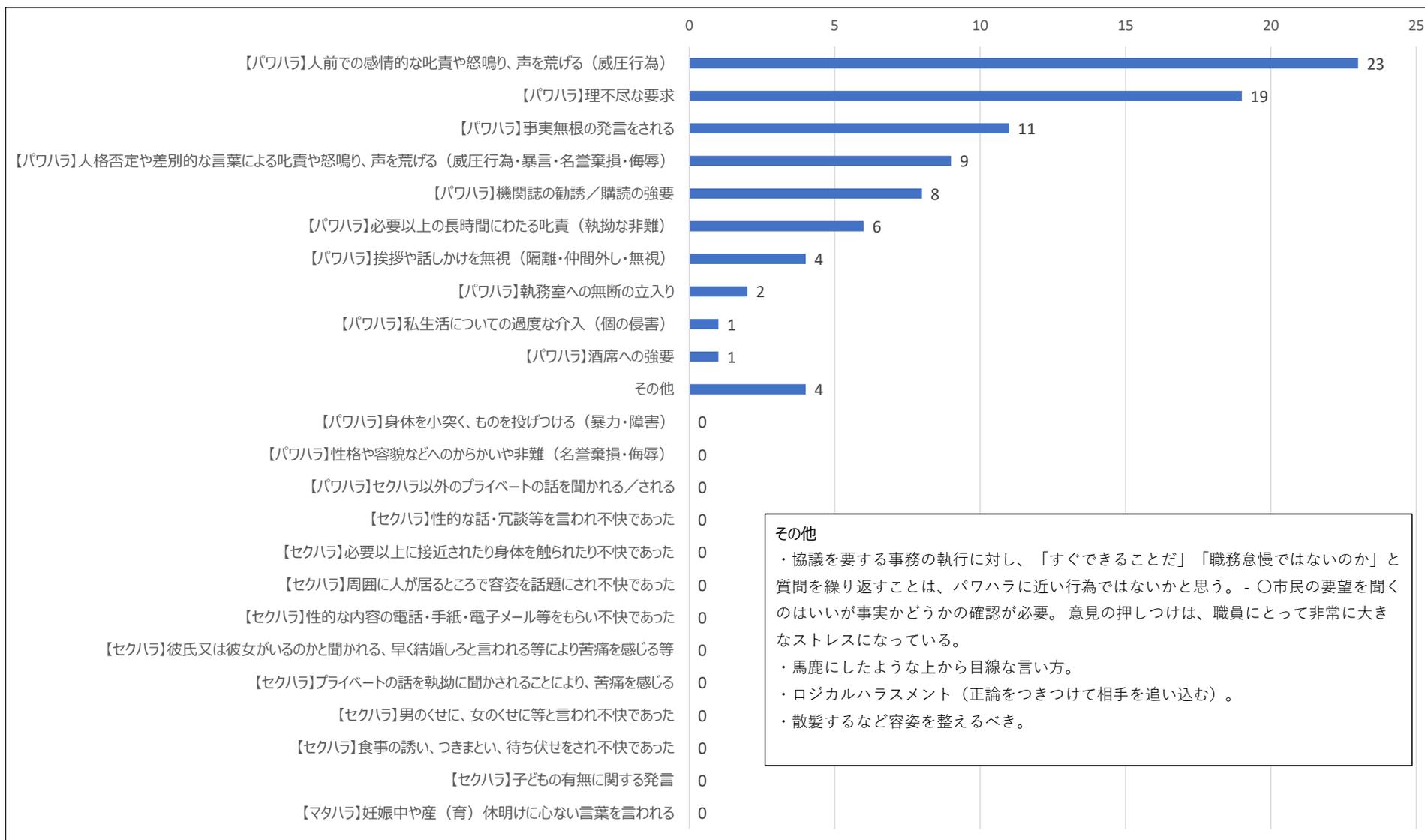
Q11 【職員から】どのようなハラスメント行為がありましたか。（複数回答可）

回答者数：140人



Q12 【議員から】どのようなハラスメント行為がありましたか。（複数回答可）

回答者数：37人



Q13 Q11又はQ12で回答いただいた内容は具体的にどのようなものでしたか。(自由記述)

・ 当人のいない所での陰口 (あの人は仕事ができない, どうしようもない, あの人は仕事ができないのであなたが頑張らなければならない等)  
・ ハラスメントを受けている人に対してのみ、ミスへの叱責が過剰 (執拗な追及・叱責, 怒鳴る, 皆に聞こえ渡るような声と勢いで責める等)  
・ ミスが起こった状況を説明している際「言い訳になるからそれ以上言わないほうがいい」等と遮る

書けない。

元同僚が、パワハラを受けていると思われるが、本人はもういいです。の思いで退職されました。同僚同志で、些細な出来事と思われるが、執拗に警察沙汰にする、裁判にかけるなどと脅しをかけていたようです。

上司が中に入っても、解決しなかったようです。

- ・ 呼びかけに対する度重なる無視
- ・ 課内会議 (係長以上) に該当するにもかかわらず何度も会議から外す
- ・ 執務環境下での叱責
- ・ 課内外の職員へ事実でない悪評・悪口の吹聴
- ・ 1on1ミーティング中に対象職員についての自身が持つ評価 (悪口) に執拗に同意を求める

仕事ができないことに対する人格否定、気に入らないことが言葉や態度に表れている

仕事熱心のためかとも思いますが、年次の浅い後輩に執拗にダメ出しを行い、時間外勤務の強制ともとれる言動を見聞きしたことがある。指導を受けた後輩にも原因があったかもしれないが、見ていて気分のいいものではなかった。

指導の範疇を超えた叱責であったと感じた。

できない要求を圧をかけながら強い口調で求める

挨拶しない(無視)、アホじゃないですかとの発言(会議中に)、一方的な意見を言い相手の意見を聞き入れない(威圧的な言い方で誰も言い返せない状況)

市議会議員は、事実関係が曖昧で実際にある事例かどうかわからないものについての判断を求められることが多い。自分の意に沿わない答えを出すと必要以上に非難される。

市職員は、幹部クラスに職員に対する好き嫌が多く、無視、仲間外れなども多いと実際によく聞く。

職員から仕事を取り上げる

朝礼時に課員全員の前で、個人の業務の進捗状況が進んでいないことを叱責し、課員に周知した。

感情的な発言

声を荒げたり、威圧的、高圧的な話し方をする

具体的な指導方法は教えてくれず粗探しをして事務の進捗を遅らせその結果入札が遅れ市民の方に迷惑をかける

事務所で複数名が執務中に個人に対して大きな声で叱責を行っていた

同年代で上司関係でのパワハラ、新任係長に課長が何が原因かわからないが、会議や出張など参加させず、資料を見て考えろといった。係長が休暇の日に課内会議をしていた。その情報は共有しなかった。

プライベートへの過度な介入

改善してもさらなるダメだしをする

相手の話を聞かず一方的に攻撃する

○別の係で見聞きしたこととして、みんなの前で叱責されていた会計年度職員が更衣室で泣き崩れていたところ話を聞くとひどい言い方をされた。辞めたいといい、数カ月後に異動になったこと。

○係内で、一人の会計年度職員に対して、きつくあたられたり、昨年度もやってきたことやからもっと仕事をしてもらわないとみんなの前で叱責するので仕事に行くのがつらいという話を直接聞いている。

・部下の前で執拗に叱責されていた。・別室で執拗に叱責されておられた。・繰り返し能力がない等と言われておられた。・できていることでもできていないとか、誰かと比べて劣っているとか執拗に叱責されておられた。

ハラスメントの定義までには至らないかもしれないが、隣の部署で朝から日常的に行われていたのので、隣で聞いている者もしんどくなった

仕事ができない職員や遅い職員、また経験が浅い職員などへの叱責

市民と共に毎日のように窓口へ来られ、対応している職員が疲弊している。

ご自分ではお気づきではないかもしれませんが、異状な行動です。

気に入らない相手に対して挨拶しても無視や、電話を回す時も適当に回す等していた人がいる。

仕事の方針を明確に示さず、明らかに勤務時間内だけでは間に合わない仕事を指示し超過勤務をつけることをよしとせず、出来てきた結果に対し注文をつける

○ロクに仕事もせず業務中にヒソヒソと同僚の陰口を叩いている職員がいた。（それも主幹級）

ヒソヒソ話自体が不愉快であるのに、内容が誰かの陰口なら尚更気分が悪い。

○事情はよく知らないが、隣の課の係長が大きな声で一人の職員を叱責していた。

○とある部長がとある課長を電話で一方的に叱責していた。

○”そんなことも知らないのか”という一切プラスに働かない余計な一言。（あなたは全てに精通しているのですか？）

声かけ等に対して「何でや」「そんなんでは分からへんやろ」と威圧的に返す。

自分が気に入らないことがあると、その対象者に対して執拗に無視をする。

理不尽な要求等が内容は異なるが何回もある。一回の時間がほぼ一時間程度か二時間になる。職員の仕事に支障をきたすことと、市民の引率者のようにして来ることが多い。議員本人は自分が正しいと思い込んでいるので、意見交換とか意見を聞くとかではない場合が多い。全てではない時間を取られて困ることが多い。

威圧行為や機関紙の購読要求などは他者と同じような内容だと思います。

議員によって、回数の違いはありますが、友人や知人、（政党の）支持者や支援者の個人的要望を『何とか出来ないか？』と持ち掛けられることがあります。（エビデンスは無く感覚的ですが特定の議員が多く感じています）

これも受ける側からすれば、通常の書面で提出される要望書と異なり、直接、市議会議員から面談によって要望されることで精神的な負担となっていると感じています。

また、数年前になりますが、私も現職の市議会議員から工事の要望がなされ、地元立ち合いを行った際に、高圧的な言動により要望に応えるようにとの発言を受けるなど、地元要望に関して、市議会議員として節度ある態度を望んでいます。

・（冗談のつもりで）職員の容姿に関してかなり踏み込んであげつらっていた。
やや厳しめの叱責、呆れた様子での叱責
横柄な態度
特定の人、自分のお気に入りの人とはしか話さない
声を荒げて怒鳴る。
・ ええ年なんやからはよ結婚せななあ。彼氏でも作らなあかんで。 ・ 課員の前で長時間にわたる執拗な怒号、叱責。
人前で書類を投げつけるや大きな声で叱責するなど見ていて不愉快
怒鳴りつけるような注意をしていたのが別の部署の私の自席でも聞こえた。
同僚がそのようなことに合っていると相談を受けたことがある。 女性職員が男性職員から体を触られたり、執拗に誘いを受けるなど。 大勢の職員の前で叱責。
無視
1つの事業所に肩入れし、一緒になって、一方的に意見を言いに来る。市役所側が一方的に殴られる構図になる。
同僚がいつも2.3時間ほど一方的に自分の思いを押し付けられていた。途中で何度か職員が割って入るがいつこうに終わる気配がなかった。 自分がすべきことなどもほぼ部下に回していた。
職員：1年目の職員に対して仕事ができないというレッテルを貼られ、その子が業務で躓いたときに周りに助けを求めても誰も何も答えない・教えないという光景を見聞きした。 議員：ベテラン議員が不要施設（利用者数は極めて少なくごく一部の地元の間しか利用していない）の廃止に伴い、「あの施設は市民の憩いの場なんだ！！」と長時間にわたり職員を叱責し圧力をかけてきた。
職員→職員 当時の兼務係長が、他系の直属の部下に対し、感情的な叱責を3時間以上に渡り行っていました（係長に対し、注意はしましたが…） 議員→職員 本庁舎の喫煙場所にて、他に複数の職員がいるなか、一人の職員に対し、当該市議会議員が大声で怒鳴っていました。
・ 経験のない大量の業務を押しつけられ、職場内に誰も頼れる人もなく、間違いややり直しを繰り返しながら職務についたことがある。 ・ 長時間にわたり立たされたまま叱責を受けていた他の課の職員を見たことがある。
部下である職員がミスしたことに対して、威圧的に指摘されていた。指摘を受けた職員もかなりショックを受けているように感じた。
お客さんの前での激しい叱責。言いがかり
長時間の叱責、同様の件について何度も注意する
決裁をわざと通さない。相手の自尊心を失わせて休職に追い込む。相手を下げて自分をよくみせる。
別の部署に異動後に前部署の仕事をやり続けている。

朝礼時にミス・失敗を周知しろと発言し、上司に詰め寄った。ある特定の職員への悪口や攻撃。

**【議員】**

- ・ 協議中に即答できなかった際の小馬鹿にした言動
- ・ 議会で質問するぞという威圧

**【職員】**

- ・ 自己主張のみ、自分の意見を押し通し、他人の意見を全く聞こうとしない
- ・ 執拗なメール

上司からの長時間にわたる説教。

部下が上司に物を投げつけたり、上司の机を蹴る。

事務所で感情的になり、大声での叱責及び書類の投げつけがありました。

必要以上の添付資料や根拠を求め、決裁を押印しないこと

内容までは聞いていないが、仕事上の失敗に対するものであった。

政党機関紙の勧誘

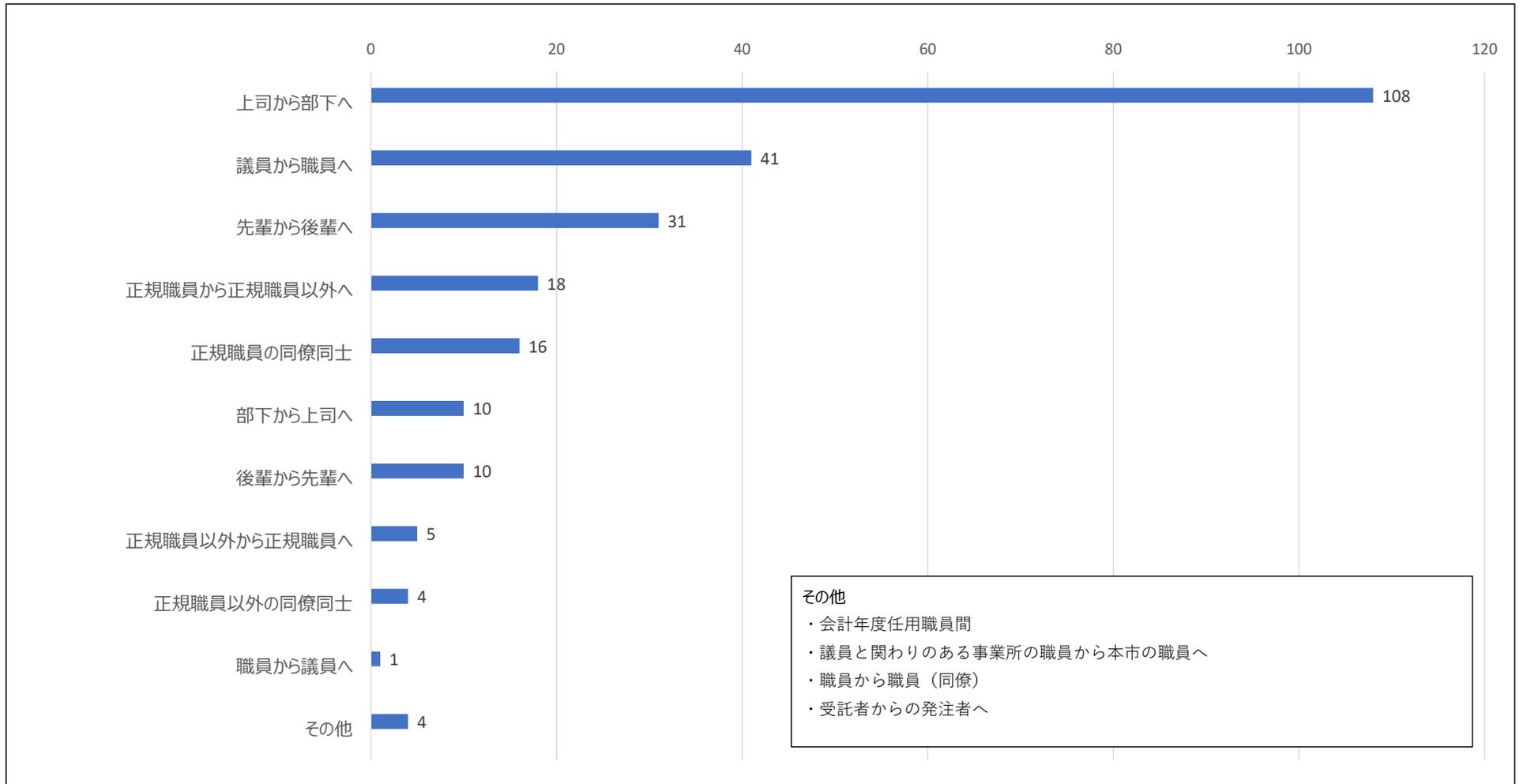
他の職員から「断りたいけど、圧力を感じて断れない」と相談を受けたことがある。

目を合わさないなど。

係員を横に立たせて人前で長時間にわたる叱責。何度も同じことを繰り返し話す。

Q14 Q11又はQ12で回答いただいた内容について、行為をした人と行為を受けている人の関係として当てはまるものをお教えてください。（複数回答可）

回答者数：155人



Q15 あなたはカスタマーハラスメントを受けたと感じたことや見たことがありますか。

【性別】

単位：人

設問	男性		女性		回答しない		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
カスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある	97	40	55	39	20	71	172	42
カスタマーハラスメントを受けているのを見たことがある	26	11	24	17	4	14	54	13
受けたと感じたことや見たことがない	118	49	61	44	4	14	183	45
合計	241	100	140	100	28	100	409	100

【職名別】

単位：人

設問	部長・次長級		課長・副課長級		係長・主幹級		主査・主事級		技能労務職		会計年度任用職員		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
カスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある	9	50	37	63	54	50	55	43	1	10	16	19	172	42
カスタマーハラスメントを受けているのを見たことがある	4	22	4	7	13	12	12	9	2	20	19	22	54	13
受けたと感じたことや見たことがない	5	28	18	31	42	39	60	47	7	70	51	59	183	45
合計	18	100	59	100	109	100	127	100	10	100	86	100	409	100

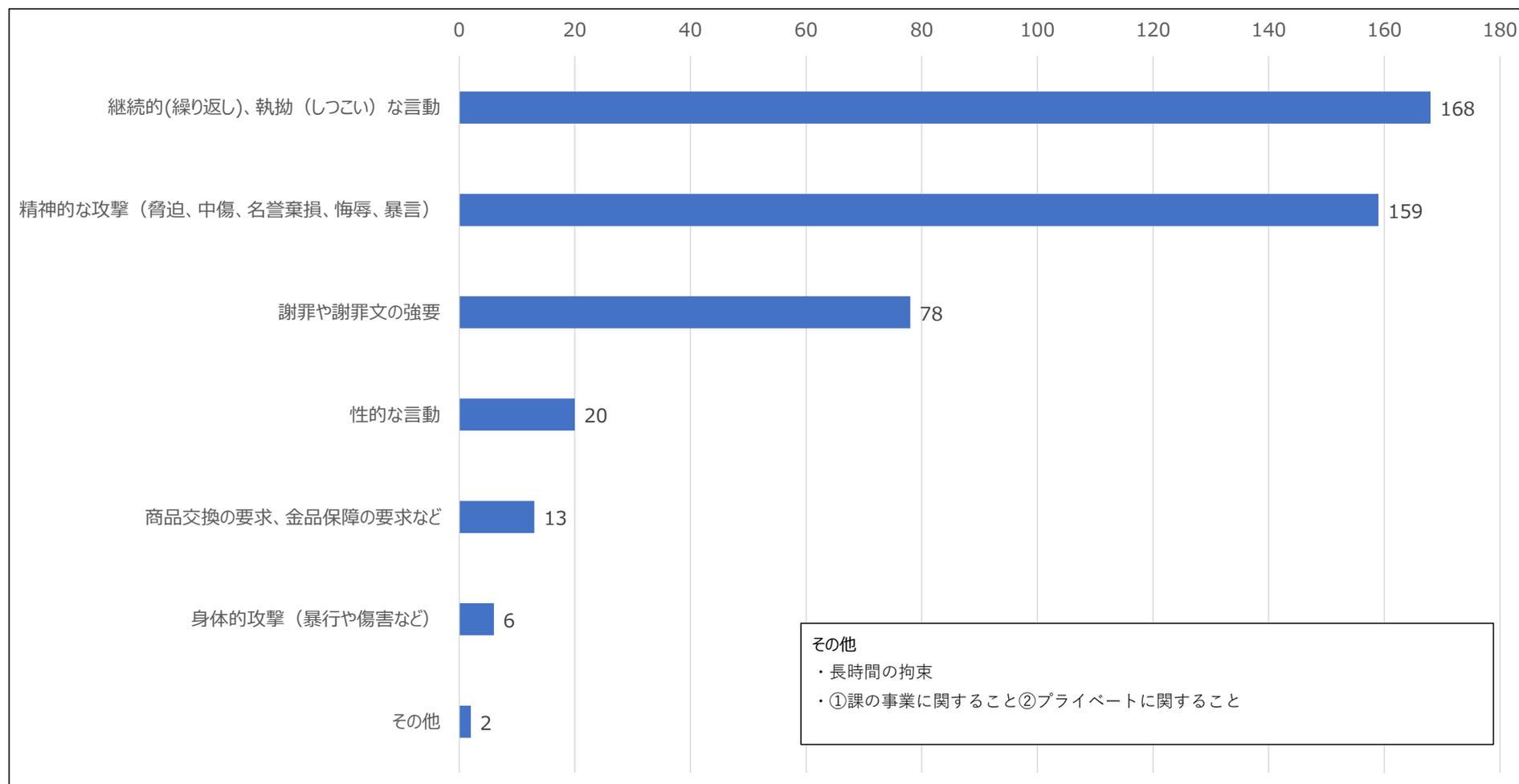
【年代別】

単位：人

設問	29歳以下		30代		40代		50代		60歳以上		合計	
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)
カスタマーハラスメントを受けたと感じたことがある	14	33	35	48	49	46	63	49	11	19	172	42
カスタマーハラスメントを受けているのを見たことがある	3	7	8	11	12	11	20	16	11	19	54	13
受けたと感じたことや見たことがない	25	60	30	41	46	43	45	35	37	63	183	45
合計	42	100	73	100	107	100	128	100	59	100	409	100

Q16 カスタマーハラスメントについてどのような行為がありましたか（複数回答可）

回答者数：226人



Q17 Q16で回答いただいた内容は具体的にどのようなものでしたか。（自由記述）

<ul style="list-style-type: none"><li>・毎日のように大したことないことで電話があり、呼び出される。</li><li>・理不尽なことで怒られる。</li><li>・市民側の失敗を行政側に押し付けてきて、解決させられた。</li><li>・説明会に一人で出向き、市民の方々から様々な苦情を言われた。</li></ul>
過去のことになるので、書きません。最近はありません。
個人情報（住所）を特定しているような発言をされたことがある。
電話や窓口で長時間にわたり同じ話をされる、謝罪を要求される、こちらの説明を聞かずに言葉の上げ足をとるようなことを何度も繰り返す。結果として他の業務を妨害される。
威圧的で大声で怒鳴る。 何を言っても理解してもらえない。 何度も同じ内容のクレームを入れている。
自身の要求が100%正しいとして、一方的に謝罪や責任を追及する。 担当者の考え方を聞かず、発言を遮るように主張する。 長時間、電話により拘束され執務が滞る。
威圧的な態度で長時間庁舎に居座り大声で怒鳴りつける。 窓口の物を壊す。
とりとめのない訴えを窓口で長時間行い拘束される、初対面で「お前」よばわりされるなど、数多い。
要求を押し通すための長電話
運転中手持ち無沙汰になった市民からの電話により、長時間にわたり拘束されたことがあります。同じ理由かは知りませんが、同じ方からの電話で他の職員が長時間拘束されているのも見たことがあります。
容姿の侮辱、同じことを何時間も言われる。命令口調で言われる。
制度上できないことやできな理由を説明しても納得しない。 大きな声を出す。他のお客さんの迷惑を考えない。
職員全体があいさつができていない・名札が裏返っている・交通事故が多いなど声を荒げ 「〇〇自治会の〇〇あたりの家やろ？」と自宅を特定していることを匂わされた。
特定の市民とのやりとり。
法的にも一般常識でも全く受け入れられない妨害行為を、難癖をつけて受け入れさせようとする。 1日に数時間電話での相手をし、そんな状況が断続的に半年ほど続いた。
協議中に興奮し恫喝、過去の事案に対して謝罪文を要求される
首根っこを押さえる、職場やめろ など
事業所から、何時までに電話が欲しい、返事が欲しい等、しつこく電話がかかってくることもある。（昼休みでも） 他の職員が電話に出て、分からないので後ほど返事をする伝えたら、担当にしかわからないのか？と高圧的な言い方をされた。 職員とのやりとりを議員に報告する。議員はそれに対してSNSに内容を挙げることもある。（※個人のケースの話まで報告をされている）

対応ができていないや無視された等
長時間の電話対応（関係のない話を延々話しされる。） 電話を切ることを述べると激昂される。 「名前を覚えたので、どうなるかわからない」など、脅迫じみたことを言われる。
・ある市民の方に、要望等が解決しないことから執拗な要求が続けられた。内容は事務的には正当なものとしてされているため、実際はハラスメント扱いにはならないことも考えられるが、直接嫌味を言われたり、他の職員を通じて発せられた内容はハラスメントだと私自身は感じていた。
度々の苦情電話
・辞めさせてやる。おぼえとけよ。子どもがどうなってもいいんやなという発言があった。・職員のミスについて税金の免除等見返りを求められた。・土下座をしろ。市長に謝罪させろ。職員に謝罪に来させろという要求があった。・裁判で負けるだろう。そうなった時、その職員はどうなるんでしょねというような発言があった。
・大声で暴言を吐かれる。 ・その場で答えることが出来ない内容への回答を求められる。
正しい事務処理をしているのに、主に電話で大声で2時間近く怒鳴られる、「今すぐ行くから逃げずに待っとけよ!」、「市長に言いつける」、「死ねということか!」と脅されるような感じのことを言われた。
前年度に決定した可否が規則上、錯誤があったため正しい決定を行ったことに対し、暴言によって精神的な攻撃を受けた。 根拠もないのに始業1時間前には出勤しておくべきだと執拗に言われた。
執拗な電話やクレーム、また大声で威圧するなどの言動
窓口で大きな声をあげて、執拗に話しておられる市民さんをみました。
長時間の電話や居座りをされ、クレームや暴言を浴びる。 仕事が停滞するとともにモチベーション低下する。
家に行くので住所を教えるようにと言われました。
できないことに対して何度も「なぜできないのか」と高圧的に聞いてくる 法律上できないことに対して「その続きができなくて俺が困ったらどう責任を取ってくれるのか」という 窓口大きな声で不可能な要求をしてくる 証明書発行の際「わからなかったから無料で差し替えしてくれ」と断っても引き下がらない 電話に出たときに女性職員だと、「パンツの色は何色だ」と非通知で聞いてくる
来庁者より、自身の女性ならではの身体的特徴について言動を受け、非常に不愉快だった。
電話応対中、暴言を吐かれる。謝罪を強要される。性的な質問をされる。など
窓口や電話において、説明中のこちらが話した言葉について不快に感じられたことがあり、そのことについて繰り返し追及されたり、謝罪を求められたりしたことがあった。
「発言を撤回しろ!謝れ!」と謝罪の強要があった。
「公用車の事故が減っていない」等の市に対する意見を長時間繰り返される。
長時間、窓口や電話で大声で怒鳴りつける。業務の内容だけでなく、「脳がふやけている。」などと個人を中傷するような言動を受けた。

誠意ある対応をしているのに、渡した名刺を丸めて顔に投げられる。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自らの思い通りの回答（サービス）となるように長時間にわたって、かつ、複数回にわたって、高圧的に要求を続ける。</li> <li>・暴言</li> <li>・長時間の拘束</li> <li>・執拗な架電ならびに窓口への訪問</li> </ul>
窓口勤務しているので、勝手な解釈で納得できないことにねちねちと言いつける市民の方は時々います。ただ、何度も来庁してということはあまりありません。その時だけです。大きな声を出す人も時々います。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「こころの相談」と称して、性的な内容の話を長時間聞かされた。</li> <li>・制度について窓口で説明を行った際、「納得できない」と長時間繰り返し抗議を受けた。</li> </ul>
工事の発注者・受注者の関係で、受注者からの暴言があったが、工事を完成させることを第一に考えた。
予防接種の予約の電話がなかなか繋がらないことへの電話での苦情を一方的に長時間まくしたてられ、拳句に「私が死んだらあんたらのせいやからな」と暴言を吐かれた
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の市民が、執拗にあいさつを求めたり、威圧的な言動をとられたりする。</li> <li>・特定の市民が、残業中に電話をかけてきて、長時間（1時間以上）、叱責を含む会話を強いられる。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・市職員であれば、何でもしなければいけないような発言（市の職員なら、すぐに事務所に来いなど）をされる。</li> <li>・市は福祉的な観点で動けと言って、過度な要求（自分は困っているから、多くのサービスを受けられるべき、など）をしてくる。</li> <li>・制度上、対応できないことを伝えたことに対し、「横柄な態度で断られた」と言って、謝罪を執拗に要求してくる。</li> </ul>
窓口で大きな声で暴言をはいていた
申請書を目の前で破り捨てていた
行政に対して対応不能な要求
<p>①事業を受ける対象でない市民から、「これができなかったせいで自分を害することになったら責任がとれるのか」と言われた。</p> <p>②子どもを持つ母親から「子どもはいるのか」と尋ねられた。「子どもがいないとわからないですよね」と言われた。</p>
いきなり大声で怒鳴られ、全くこちらの話を聞こうとせず一方的に怒鳴られたことがある。
市の事務に瑕疵がないのに、執拗に責め、自分の支払ったお金の返済を求めた。
市民の方から、長時間の執拗な電話での苦情、職員を否定するような暴言。
電話応対等、用件以外での会話が続き、結果的に電話時間が長くなる
電話で暴言を受けていた
職員が反論できにくい状況（立場）を分かったうえで、一方的で執拗な攻撃を行う。
最初は、対応の不備の指摘から始まり、終盤は市役所職員の不祥事に対するバッシングとなる。
事実でないことを正当化され侮辱された

<p>お前はバカか、能無しか。  お前は、こんなこともできないのか。  お前では話にならん、上を呼べ。  （ゴルフクラブを持ってきて）ここでこれを振り回して、お前らに怪我させてもいいんやぞ。  などと言われたことがある。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・些細な不手際がありそれが原因で窓口で大声で長時間叱責を受けた</li> <li>・威圧的態度をとられた</li> <li>・市役所職員を完全に下に見ている市民が多い</li> </ul>
<p>こちらに非がない場合でも、市民の方の機嫌が悪ければ八つ当たりに怒りをぶつけられる。  突然大声を出しかなり威圧的な態度で来庁し、時には書類を投げつけるようにほかして帰る人もいる。  名札を見られて、家や家族のことなど必要以上にしつこく聞かれる（名札を見て家を探しあてられストーカー行為にあった職員もいる）</p>
<p>本人過失に対する緩和措置の要求</p>
<p>コロナ禍のワクチン接種の時期に、ワクチンが打てないことや事務的な遅延に対して、脅迫や謝罪の強要がありました。しかし、いずれも電話によるもので実害はありませんでした。</p>
<p>カウンター越しの、個人への中傷・侮辱とを感じる行為でした。</p>
<p>電話での取次ぎや応対、窓口での接客態度などについて、執拗に揚げ足を取るような言動を繰り返し、窓口にまで来られて電話応対した職員を出せというようなもので、応対した職員もかなり精神的に追い詰められていました。該当職員だけでなくその上席に対しても暴言と聞こえる内容を窓口付近で騒ぐため、他の市民も怖がるような場合もありました。公務員だからといって何を言われても謝り続けなければならないというような前提で上から物を言われる方には、毅然とした対応を取れるような環境にしていきたい。</p>
<p>「男の癖に」や「あなたはおかしい」と人格を否定されました。</p>
<p>自治会役員の立場で市要望の回答が気に入らなかったのか、何度も来庁され暴言・罵倒を繰り返された。</p>
<p>一部の市民からの度を越した言動。窓口および電話口での「バカ」、「アホ」、「暇なやつ」、「税金泥棒」など多岐にわたる暴言。  庁舎燃やすぞといった脅迫。  お前の住所を教えろといった個人情報詮索。  職員の不祥事の際に「代わりに謝れ」といった要求。  公用車運転中に後方から煽り運転のち強制停車行為からの暴言、庁舎で大声出すぞという脅迫。  契約業者からの不当な金品要求など。</p>
<p>自分は人を殺したことがあると強い勢いで怒鳴られながら、情報開示をするよう攻められたが、こちらからはっきりと言えないことは言えないと伝えるとともに、相手の話を詳細に聞くことで納得してもらった。</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・無能、給料泥棒などの非難</li> <li>・業務内容から大きく逸脱した長電話</li> <li>・予算上又は現実問題実現が難しい業務に対し説明を行ったが納得されず大きい声をあげられたり、本筋からそれた非難を受けたうえ、課長等の上司を呼ぶように要求された。</li> </ul>
以前、窓口や日直の電話対応において、威圧的な口調で繰り返し苦情を言って来る特定の住民の方があった。上司を出せと再三言われた。
何度も同じことを繰り返し、大声で無理難題を要求してくる。 名前を控えられ住んでいる地域を聞かれた。
窓口で大声で怒鳴られている職員を見た。
ゴミって言われました。あんたを雇ってるなんてゴミやなって。 机を蹴る等 土下座強要
業務外の職員の資質等について繰り返し長時間の苦情、文書による謝罪など
大きな声を出す 市役所という職に対して、ある事ないこと自分に都合が悪いことを否定する
職員は税金で給与を受けている、市民の言うことを聞くように言われた。
窓口に必要な以上に来てしつこく文句を言う。 長時間の電話や窓口で長時間拘束する。
最近はないが、複数あった。
何度も電話をしてきて、長い間自分が問題だと思っていることについて執拗に話しているのを聞いたことがある。
公務員は税金で給料をもらっているのだから、人権は無い。馬鹿ばかり。等という内容。
就業規則がありながら理不尽な言動を繰り返している。（市会議員ではありません）
定期的に電話があり、その対応で毎回30分以上時間がとられる。
大雨の時などに、自治会長から、すぐに現場に来い！ 後から なぜすぐ来なかった。来た職員（若い職員）では対応がダメだ。お前が来い！もし被害がでたらどう責任取るんだ！ 書面で説明しろ・・・云々の罵声を大雨対応後の夜に延々と電話で言われた。
違反対象物の指導において、身勝手な内容で暴言を吐く
特定の職員にしつこくつきまとう。
議員から言ってもらう 市長・副市長に直接言う 高圧的な態度で迫る
<ul style="list-style-type: none"> <li>・関係のないことに関して長時間の説教</li> <li>・無理難題な要求</li> </ul>
大声を出して詰め寄る。
窓口での過大な要求及びしつこい叱責
市内の男性から、度々市の取組に対して暴言や中傷、侮辱的な発言を電話や実際に訪問されたりして長時間拘束され、業務妨害ともいえるようなことをされる場合がある。
長時間の電話、プライベートな話

上から鉄球を投げつけてやる、街宣車を呼んでやる、崖から突き落としてやる、殺してやると脅された。

1時間以上、市長や役所全体に対する不平不満、文句を言い続けられる。

何かあればすぐ議員に言いつけてやる、市長に言いつけてやると言われる。

応対した職員を侮辱し、暴言を数回浴びせた後、応対者の交代を要求した。

こちらが説明しても同じことを何度も言う。要件と違うことを長々と言う。

最初は業務内容についての質問であったが、次第に業務内容と関係のない内容になり且つ直ぐにこちらが回答できないと怒鳴られる。

市民による不合理な苦情

一般業務に支障が出る程の、面談や電話での拘束時間

同じ人が、何度も同じような要求を、すぐ解決するよう要求している。

・威圧的に話をされ、言葉に出さないが、暗に補償を求める内容を繰り返される。

消費者庁及び独立行政法人国民生活センターと共有している情報になりますので記述を控えさせていただきます。申し訳ございません。

出来ない、分からないと言っても執拗に同じことを質問し、回答を求めてくる（居座る）

辞めろ、土下座しろ、市長を呼べ、税金で賄っているエアコンを切れ、謝罪文を書け など

・職階の関係から一番奥の席に座っていたら窓口まで来て挨拶しろ！と言われた。（自席からは挨拶はしている）

・人事異動で職場が変わった際に異動の挨拶がないと窓口に来られた市民に言われた。

・徴収金について、自分は忙しくて通知文を読まないで、一人ずつに対してわかりやすく連絡して説明すべき。それをしないのは市の怠慢である。

・市の過去の不祥事について、何度も執拗に苦情を繰り返す。

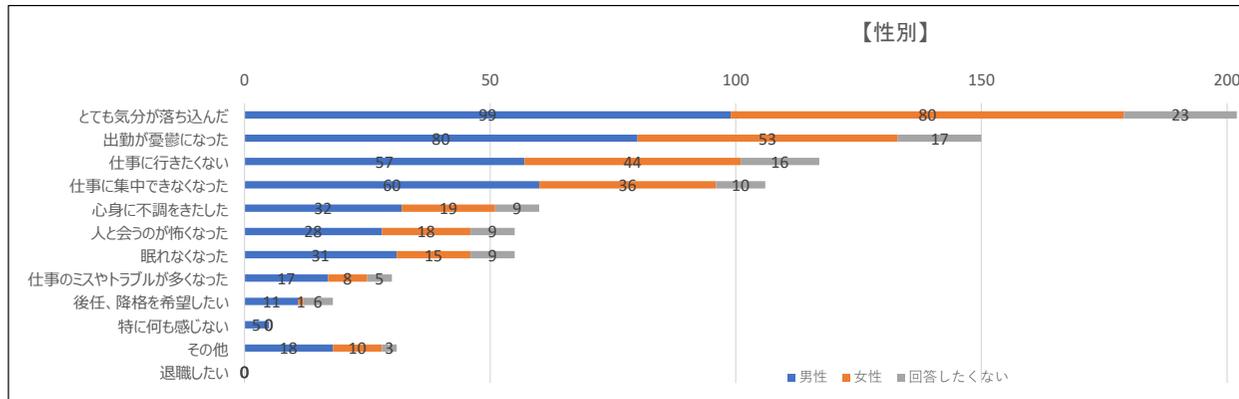
自己の要求が満たされない場合、長時間の説明を求められた

大きな声で怒鳴られた。

電話で長時間、同じ内容のクレーム・苦情を繰り返され、電話を切らしてもらえない業務時間外に電話をかけてこられ、その場で対応を求められる

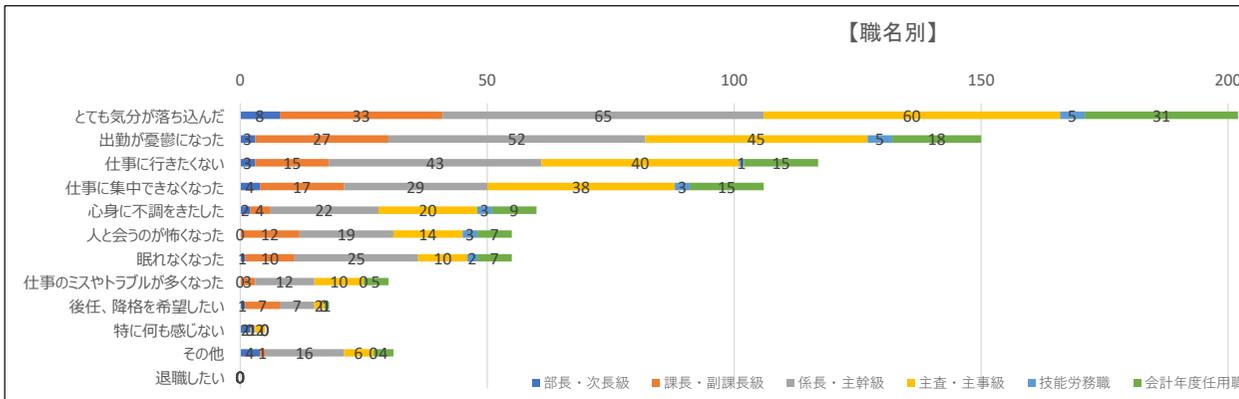
Q18 ハラスメントを受けた、ハラスメントを見たことでどのように感じましたか。（複数回答可）

回答者数：226人

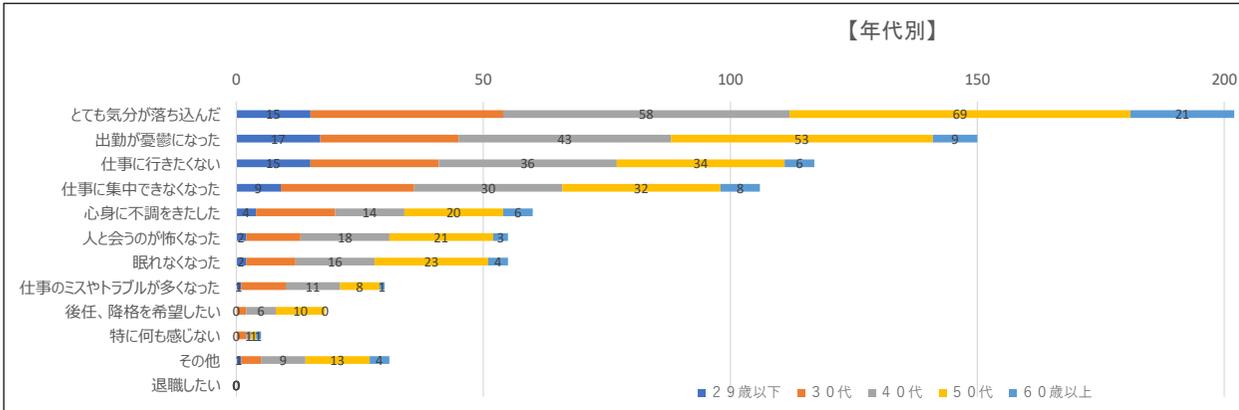


その他

- ・イライラする
- ・丹波市役所では報復人事が当たり前のように本当に行われていることを実感した。
- ・上司が内容をしっかりとつかみ、適正に対応してほしい
- ・嫌がらせや報復人事をされる恐怖
- ・こちらは業務多忙であり、カスハラ対応に時間を必要以上にとられることへの苛立ちを感じる
- ・怒りが収まらなかった
- ・気持ちが悪かった
- ・腹がたつた
- ・今回、回答してきた全てのハラスメント事案について、私自身、心身不調を訴えることなどはないが、ハラスメントを実際に受けた職員の中には敏感に反応している者もあり、山積する業務を限られた人員で何とか行っている中、相当の対応時間を割くこととなり、結果的に他の業務に支障を及ぼしている現状があると感じている。
- ・レベルが低いと感じた。なぜやりに気持ちになった。
- ・電話対応が億劫になった。
- ・自分の発言する言葉については、気をつける必要があると感じた。
- ・イライラしたら感情や人に対する不信感を覚える
- ・自分以外に被害者が出ないよう、徹底的にハラスメント行為を叩き潰そうと思った。
- ・話しかけたくない
- ・ハラスメントを行った相手に攻撃的な気持ちを抱いた。
- ・市職員だからという、見下したような言動に怒りを感じた。また、誠実に対応していても、自分の意に添わなければ、「横柄な態度で市職員が断った」と考える市民が多いことに対し、市として何か発信していくことも重要ではないかと感じた。
- ・カスハラする人はどんな人生を歩んだのか、どんな成育歴なのか気になった。
- ・倒れた
- ・自分がその立場になったら、いやだな
- ・そのような理不尽なことに耐えるのが末端行政に関わる地方公務員の仕事なので仕方がない。
- ・生理的に気持ち悪くなった
- ・思い詰める性格でもない私なら大丈夫なので、他の市民も居る中で一方的に責められている職員を見て、代わってあげたいと思った。
- ・市役所の対応の無さに失望した。
- ・周囲で聞いているだけでも、気分が悪い。
- ・面倒くさい、時間の無駄
- ・自分の職務だけでなく、職務以外のことで何かと文句を言われ言い返せない無力感を感じる。何かとノーマーカーデーの職員の取り組み姿勢や公金横領などを話の中に持ち出して、市の取組の不備について指摘されるので、一職員としての対応に限界がある。市としての一体的な対応が必要と感じる（はっきり言って業務妨害なので渉外相談員が一括して対応するなどの対応が必要だと思う）
- ・言われる側にも原因がある
- ・当該市民は広範囲の部署に同様の行為に及んでいることから組織的対応を望む。
- ・相手がそういうタイプなので仕方ないと思いき流した



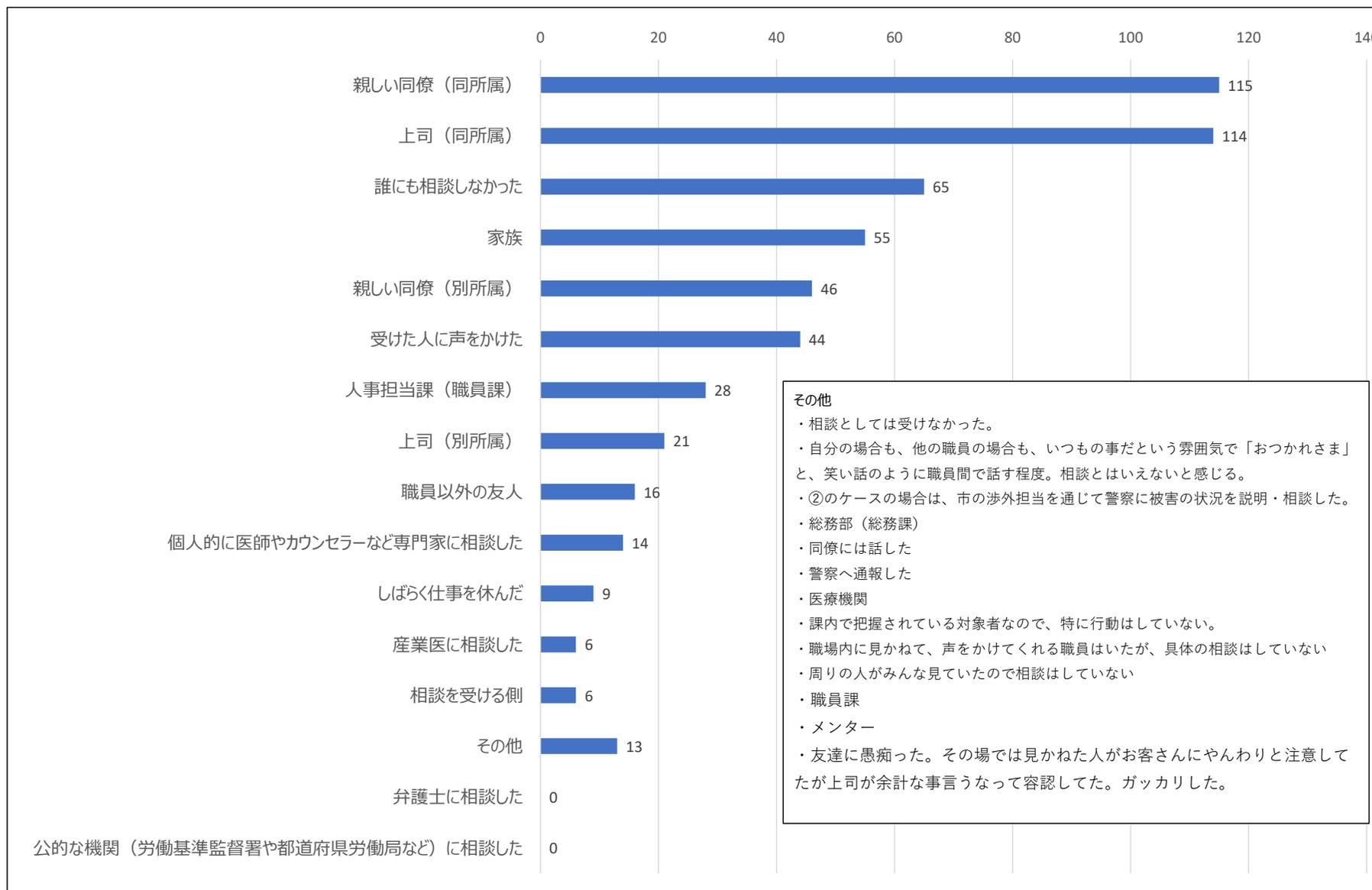
- ・生理的に気持ち悪くなった
- ・思い詰める性格でもない私なら大丈夫なので、他の市民も居る中で一方的に責められている職員を見て、代わってあげたいと思った。
- ・市役所の対応の無さに失望した。
- ・周囲で聞いているだけでも、気分が悪い。
- ・面倒くさい、時間の無駄
- ・自分の職務だけでなく、職務以外のことで何かと文句を言われ言い返せない無力感を感じる。何かとノーマーカーデーの職員の取り組み姿勢や公金横領などを話の中に持ち出して、市の取組の不備について指摘されるので、一職員としての対応に限界がある。市としての一体的な対応が必要と感じる（はっきり言って業務妨害なので渉外相談員が一括して対応するなどの対応が必要だと思う）
- ・言われる側にも原因がある
- ・当該市民は広範囲の部署に同様の行為に及んでいることから組織的対応を望む。
- ・相手がそういうタイプなので仕方ないと思いき流した



- ・生理的に気持ち悪くなった
- ・思い詰める性格でもない私なら大丈夫なので、他の市民も居る中で一方的に責められている職員を見て、代わってあげたいと思った。
- ・市役所の対応の無さに失望した。
- ・周囲で聞いているだけでも、気分が悪い。
- ・面倒くさい、時間の無駄
- ・自分の職務だけでなく、職務以外のことで何かと文句を言われ言い返せない無力感を感じる。何かとノーマーカーデーの職員の取り組み姿勢や公金横領などを話の中に持ち出して、市の取組の不備について指摘されるので、一職員としての対応に限界がある。市としての一体的な対応が必要と感じる（はっきり言って業務妨害なので渉外相談員が一括して対応するなどの対応が必要だと思う）
- ・言われる側にも原因がある
- ・当該市民は広範囲の部署に同様の行為に及んでいることから組織的対応を望む。
- ・相手がそういうタイプなので仕方ないと思いき流した

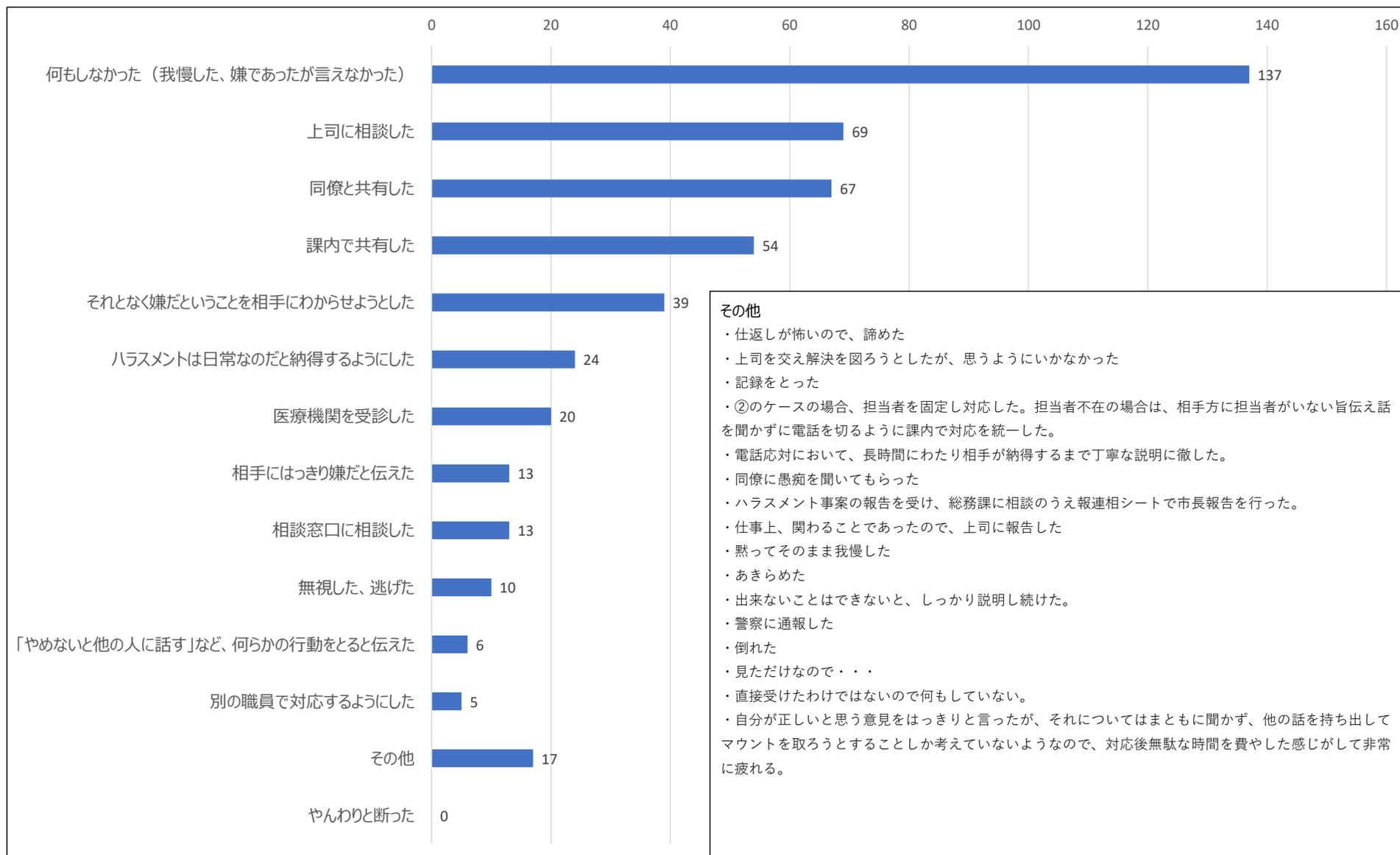
Q19 ハラスメントがあった、見た際、誰かに相談しましたか。（複数回答可）

回答者数：226人



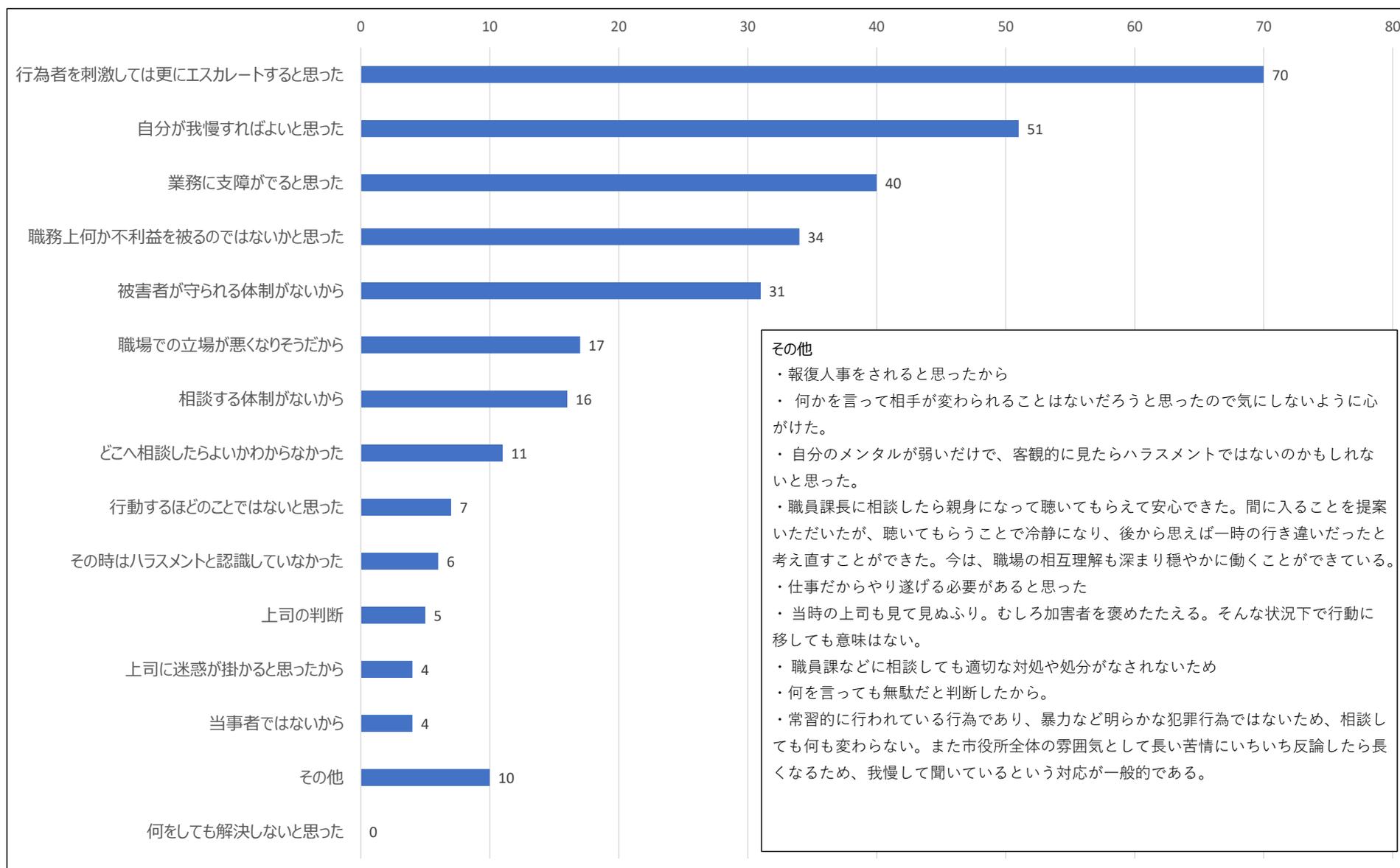
Q20 ハラスメントがあった、見た際、どのように対応しましたか。(複数回答可)

回答者数：226人



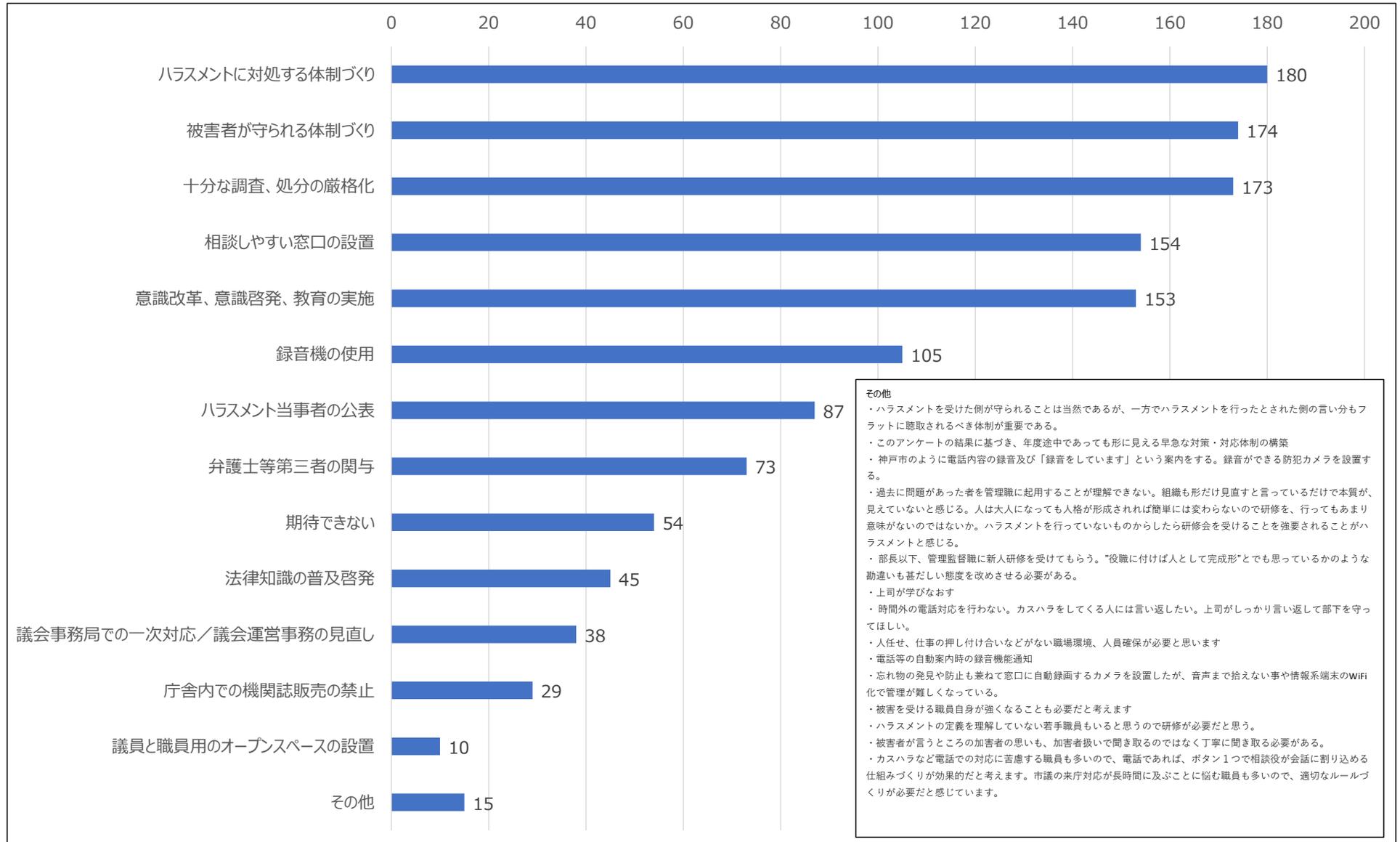
Q21 Q20で「何もしなかった」と回答した方に伺います。何もしなかった理由をお教えてください。（複数回答可）

回答者数：137人



Q22 ハラスメント防止のために臨むこと（対策など）は何ですか？（複数回答可）

回答者数：409人



Q23 その他自由記載

<p>元議員には、パワハラとも受け取れる方がいました。</p>
<p>業務上適正な範囲を超えて、精神的な苦痛を与える言動が日々続いています。</p>
<p>目撃者だけではなく被害を受けた方、またその家族からも事案について相談されることは以前からあったかと思いますが、ハラスメント当事者に対する処罰が何もなされず野放しにされている状況では何も変わりません。話が大きくならなければ動いていただけませんか？そうであるなら相談窓口ではなく公的機関や市議等への相談を検討します。</p>
<p>自分と思いや行動が違う人のことの愚痴をいう前に、その人の行動にある背景を想像し、対応策を考えることができる人になりたいと思います。</p> <p>愚痴はいくらでも言えますが、改善しません。愚痴を言うことも必要でしょうし、言う人はスッキリするかもしれませんが、本人や周りで聞いている人はいい気分になりません。仕事が少々つらくても人間関係が良ければ乗り切れることも沢山あるはず。対話を大事にして、気分良く仕事をしたいものです。</p>
<p>○ハラスメントは、受ける側がどのように感じるか、受け止めるかが大きく影響すると考え十分慎重に対応するべきと考えるが、何もかもがハラスメントであるような言いぶりに対しては、広く社会常識の中で判断すべきと考える。</p>
<p>職員を守るための体制づくりは幹部や議員の意思統一が必要となりますが、内容や仕組みが当事者や職員組合などの意見を十分に反映したものとなることを願います。</p>
<p>名札を苗字のみにする等他市の良事例を取り入れる。</p> <p>弁護士にすぐ相談できるようにして欲しい。</p> <p>組織として対処するように体制を構築する。を望む</p>
<p>職員同士の人間関係を良くするには、何でも話し合うことが必ずしも良いとは思わない。誰しも、多かれ少なかれ不平不満を持ち、口に出せず、「これくらいなら」と我慢して仕事をしている、そんなものだと実感している。ただ、ほんの一部の職員が我が道を行く的な発言、行動をするために職員の我慢のバランスが崩壊していくのだと思う。</p>
<p>長年にわたり市内の男性が直接又は電話で市政に対する苦情や不満、職員に対する誹謗中傷、侮辱的な発言をしている。継続的に執拗な言動であり、対応する時間が長くて業務に支障をきたすケースがある。</p> <p>この行為を禁止させることは難しいと思うが、そろそろ市として何らかの対応をすべきではないか。</p>
<p>相手の気持ちを理解しようとしにくい人が多い</p> <p>自分第一</p> <p>人間性の問題だと思う</p>
<p>今回のこのアンケートも、誰が書いたかわかると人伝いに聞いた。</p> <p>まだまだ起きている事案はあるが、正直に書くと部長会等で公表される恐れがあるので、書かないで置こうと思っていましたが、現状を知ってほしくて回答します。若い子が働きやすい職場にしてあげてください。</p>

パワハラやいじめをする人は、他人を落とすことで自分を優位に見せることでしか承認欲求を満たすことができず、人を見下すことで一時的に得られる快感を我慢できない人なのだと思う。残念ながら、恥ずかしげもなく部下の悪口を堂々と言いつらし、いじめと言われても仕方がないような行為をしたり、本庁舎以外の部署の人を見下した発言を堂々したり、自分は報復人事ができる立場にあるとほめかしたりして、パワハラを平然と行う人が組織中枢にいる。与えられた権力を間違った使い方をしていても、もはやその人に注意や意見できる人は誰もいない状況が常態化している。その人の周囲の人はどんどん萎縮し、本来の力を発揮できなくなっている。そのような上司としての適正が全くない人が昇進しているのを見るととてもうんざりする。配置や昇進については、人間性もしっかり判断した上で行ってほしい。マネジメントの知識があることと、実際にマネジメントができること（しようと努力すること）は大きく異なる。プレーヤーとしては優秀だった過去があるのかもしれないが、マネージャーとしても優秀とは限らない。

○相手が特定されるのを怖がることもある。

○課長が課員の一部と結束して一人を攻撃するような体制はおかしいことだと思う。

○会計年度職員は肩身の狭い思いをしている方もおり、攻撃されても何も言い返せない。仕事を続けることを悩んでいる。

○私自身、しんどい思いの中で仕事をし続けることの大変さを思い知らされた。

自分に都合が悪くなるとパワハラされてるって言い振らかしたり

自分の、失敗をパワハラの原因にしたり

何でもパワハラってというのは、やめてほしい、最低限の仕事は、してほしい。

特に、モラハラは、「自分が悪いからこうなるのだ」というふうに持って行かれるので、被害者意識をその時は感じるができない。

自分にも悪いところはあったかもしれないが、大人のいじめみたいな感じであった。

こういったアンケートに回答すること自体がどんな仕打ちがあるかと恐怖である。

窓口業務に従事する職員が、業務外のことで電話で長時間、話を聞かされて拘束されている。

相手を刺激してはならないと思い、一方的に電話を切ることもできず耐えている。

限られた人員の中で一人の職員が拘束されることで、窓口業務に支障をきたしている。

業務外のことで長時間拘束されることのないよう全庁的な対策を講じてもらいたい。

委員会では事前通告をするのが一定のルールであるにも関わらず、通告なしで質問する議員が多い。委員会当日に質問する内容の紙を直接部長に渡す議員の姿を見て、自分たちは何でもありなんやと正直感じた。職員にコンプラ意識というのならば、自分たちもルールは守るべき。通告なしで質問されるため、しなくてもいい準備で本来業務が停滞しており、働き方改革の観点からもよく考えてほしい。

最近は逆ハラスメントも多いと感じる。

さすがに上司を退職させようと、意図的に仕向けるようなあからさまではないが、業務上のことで聞かなかつたり多い。

時代なのだろうとは思いますが、こういう調査で、逆ハラスメントの項目が少ない点が悔しい。

真面目なものが意地悪いものに追いやられていく世の中となっていくのがおそろしい。

・理不尽なことで大声をあげられることは多々あった。  
・丹波市はパワハラを隠蔽している。  
・窓口、体制、そういったものを作っても、その受け入れ側の職員が弱いと機能しないし改善できない。

ハラスメントかどうかの線引きがむずかしい。

○定義付けされているような露骨なハラスメントは稀である。

多いのは保身しか頭がない管理監督職が無気力・無責任な振る舞いをし、部下のモチベーションを低下させているケースである。

”無気力ハラスメント”とでも言うべき事象が頻発している。

○ハラスメントに繋がりがねない業務形式は見直す必要がある。

例えば随契審査会は、わざわざ周りにギャラリー（順番待ちの職員）を集めて行う必要があるのか疑問である。

審査員から色々と追及され、答えあぐねている職員を見るのは決して良い気分にはならない。

仮に追及される側の準備不足であったとしても、人前で尊厳を傷付ける可能性があり、それが組織にとってプラスになるとは思えない。

”そういうものだ”と思考停止するのではなく、既存のものを様々な角度から見た上で適正な形に見直していくべき。

○忙しく、気持ちに余裕が持てない職場環境になるとハラスメントが起こる可能性が高まる。

そのためにも業務効率化が必要。

ハラスメントを受けたのは過去のことですが、受けた側としてはどれだけ時間がたっても忘れることはできません。

おそらくハラスメントを行った側に聞き取りをしたとしても、自分は全く悪くないと思っているし、そんなつもりはなかったと言うのでしょうか。そもそも、自分が行なっていることがハラスメントだと自覚することができない、そういった感性を持ち合わせていないから平気であるのではないかと思います。

窓口で大きな声を出す人や、ねちねち言い続ける人がいたとき、察して隣に来て一緒にまたは、変わって対応してくれる上司には助けられました。ことが終わってから、どうだったのか聞いてくるだけの上司、もっとひどい時はその場からいなくなったりする上司もいました。

パワハラをするような人は、パワハラをされている側の人間が何か言うと、やめるどころかさらにエスカレートするので、周りがなんとかするしかないと思います。

カスタマーハラスメントに関して、市としての対策を考える必要があるのではないかと。

議員によるハラスメントが後を絶たない。自分は特別な存在、特権があるとでも勘違いしているのではないかと。日々の議会運営の中でもルールを守らないのだから、ハラスメントを根絶するのはなかなか難しいだろう。

このアンケート調査に全職員が正直に回答し、結果を公表し、世間の厳しく、冷たい視線が議員に向いてほしい。しかし、厳しく、冷たい視線に気づかない、分からないんだろうな。きっと。

<p>部長職以上における議会議員との懇親会は廃止すべき。</p> <p>そういう場をつくり、職員が愛想良くすることで、議員の気が大きくなることを助長しているように思う。</p>
<p>組織のピラミッドが崩壊しており、末期状態</p>
<p>現在の職場ではハラスメントを受けている場面等見たことがありません。</p>
<p>アンケート上でのハラスメント行為（職員）を見たことがあるかという設問に対し、直接見たことはないの「ない」と回答したが、上司に圧力を感じ、精神的負担を強いられた職員と話しをしたことはある。</p> <p>異動や昇進に影響しているのは事実であり、また、パワハラをしている側の認識に誤りがある（自覚がない）ため改善策が求められる。</p>
<p>市議会議員から面談を求められた際の内容が自らの支援者など特定の利害関係者からの一方的な要求であった。との話を最近、見聞きするようになりました。</p> <p>どこまでが相談でどこまでが強要なのか定義付けは難しいとは思いますが、一部の現職市議会議員の方には、さも要求を押し付けて応諾させようと高圧的な発言をされる方もいらっしゃると感じています。（実際、私も希望通りの回答を行わなかった際には、人格否定的な発言までされました）</p> <p>おそらく、発言されている市議会議員の方は『この程度なら一部の特定の利害関係者への利益誘導になっていない』『この程度なら高圧的ではなく人格否定ではない』と思われるのかわかりませんが、議会事務局として、ハラスメント意識の向上に向けた取り組みを徹底される必要があるのではないのでしょうか？（くれぐれも申し添えますが、すべての市議会議員の方に問題があると言っているのではありません。自らの発言がハラスメントとなっていることに気付かれていない市議会議員の方がいらっしゃるというのが問題だと考えています）</p> <p>また、話は全く変わりますが、委員会や本会議において、質問の事前通告を行わずに細かな数字を確認されたり、詳細な事務事業の内容や過去の記録を求められることがあります。それもいわゆる一つの『ハラスメント』ではないのでしょうか？</p> <p>通告なしの質問に対して答弁で苦勞している上司の姿を見て、係長や課長への昇任試験の受験を躊躇する職員も実際にあります。</p> <p>女性管理職が少ないのは市当局側だけの問題でしょうか？議会という場を『行きにくい』『質問が怖い』『議会対応していると定時に帰れない』などハードルの高い場と意識させていることにも課題があるのではないのでしょうか？</p> <p>市議会議員と市職員、市議会と市当局が力を合わせて、お互いの立場を尊重し、そして思いやりの心をもって接することで、職員一人ひとりが真に働きやすいと思える職場を作ることが、最高の市民サービスの提供につながることを切に願っております。</p>
<p>明確なハラスメントと言い切れないかもしれないが、話を聞こうとしない、また理解しようとする態度や行動は、勤勞意欲の低下につながる。</p> <p>指導や命令の範疇と思われるのかもしれないが、意識の乖離を感じたことはある。</p> <p>本人に悪気がないとしても、本質的にパワハラ気質の人は存在すると思う。こういった人には、いくら意識改革を求めても、自分事とは気づいていない可能性があるのではと思う。</p>
<p>当時ハラスメントを受けたことは、今でも鮮明に覚えていますし、このアンケートを答える時も苦しくなります。被害者は一生忘れません。また、被害者としては、加害者だけでなく、加害者の事を見て見ぬふりをした上司も同罪と考えています。少しずつ、組織の体制は良くなっているとは思いますが、見えないところで同じように苦しんでいるかもしれないと思う部分はあります。</p>
<p>現在はないが、過去のものでもあっても当時を思い出すと辛い。</p>

・過剰に訴えすぎるのもよくないが、まだまだ内部も外部からもハラスメントは実際多く存在している。声を上げれる体制づくりや、声を上げようにも直属の上司なら言いようもない。部署が違って助けられるシステム作りの構築を願う。

・カスハラでは、丹波市の名札は顔写真入りのフルネーム、しかも漢字はかなり早急に対応が必要だと感じる。苗字だけでも個人や住所などすぐに特定できてしまう人もあり、付きまとい事例も発生している。最近の他企業などでもカスハラ対策として、苗字ではなく名前をローマ字表記した名札を使用し、個人のプライバシーを守っている事例もよくある。危険だなどと思う場面に直面したり、見かけたりすることがよくあるので丹波市も是非、早急に対応していただきたいと切に願う。

法令遵守条例、渉外相談員さんをもっと利用しないとダメです。

本気でカスハラに取り組めるか、「市民の目は厳しい」で執拗なクレームを処理していないか、判断は難しいですね。

公務員を含めサービス業的な職場では、日常茶飯事になった。

相手方の失態に対して、自分が不利益を受けたら抗議するのは当然である。その抗議に正当性があるかないか。

たしかに最近理不尽な抗議（悪質クレマー）が増えていると報道される。

世の中いろんなことが進化しても、結局人間自体は何も成長しない。

相手の立場を考えることは、高等な人間の行動である。

自分の感情を本能に従い際限なく放出する人間は、進歩がないと言わざるを得ない。

しかし、そのような人間の一部が、世の中の進化を先導していることも事実である。

もし、ハラスメントに屈して心身に異常をきたした場合。

それはハラスメント行為のほかに、そこから保護してもらえなかった環境にも大きな要因がある。

孤独に追いやったのは、ハラスメントとそれを見過ごした環境、両方に原因がある。

そして何より、自身の生き方の価値観に帰着する。

ハラスメントはウィルスのごとく、拡大したり縮小したり、残念ながら消えることは無い。

どう付き合うか、それとも縁を切るか。

我慢してでも付き合うことに意味（給与）があるのなら、それも選択。

その意味に、我慢する価値がないとするなら、それも選択。

全ては、自分次第である。

周りの成長は測れないが、自分自身の変化は自分次第である。

ずっと将来を考えることも、明日のことだけを考えることも。

全ては、自分にしか知り得ない人生観に導かれるしかない。

そう考えると、ハラスメント行為防止のほかに、そういった場面に遭遇したときの自分自身の心の定位置を準備することも対処策のような気がする。

ハラスメント対策について期待しております。

議員、職員、市民に関わらず不当な言動などで休職されている職員がいることに心を痛めます。

またその職員の穴埋めで他の職員にも影響が出ます。直接ハラスメントを受けた職員だけでなく多くの職員への影響、引いてはそれに伴う業務遅延等により全市民へ不利益を与えていることをハラスメント当事者に気付かせることが大事だと感じます。

過去に男性上司が特定の女性部下にだけ態度が違い（こども扱いのような声で話す、ほめすぎる等）、見ていて不快で気持ちが悪かったです。

ハラスメントについて訴えても改善されることなく続いており今後改善の期待もしていません。

（内部外部問わず）

丹波市役所の離職率が高いことにも納得です。

今後私も5年以内くらいで転職できればと思います。

研修は無意味だと感じたし時間の無駄なのでやめてほしい。同僚の人がかばってくれたとしても上司が容認するならば役職持ちのみの研修にしてほしい。

結局は上の判断に左右されるのだから。

議会においては、資料を提供しているにもかかわらず、それを十分確認せずに新たな資料を要求する、また、案件に関係ないことを質問したり資料を要求される。議会事務局、議長でもっと内容を精査、確認して市当局に要求してほしい。

市民の中には、市職員は税金で給与を得ているのだから何でも聞くように言う人がおり、それらに対抗するためには市役所全体で不当な要求には対応しないという宣言を行ってはどうか。

出来ないという意思表示を行っているにも関わらず、長時間居座る人については、話を聞かないという表示を行うこと。

市民主体であることは当然だが、その市民から精神的に抑圧される職場であり、何でも市民の言うことを聞くということではなく、職員が守られる職場を作っていくということを対外的に発信しないと良い人材が来るはずがない。

カスタマーハラスメントは程度の違いはあるものの多くの職員が経験していると思う。

パワハラする上司はいつまでもパワハラをする。異動しても対象者を変えるだけなので、定期的な研修や周りの職員への聞き取り調査が必要

カスハラ対策として、正式な職員証の他に、兵庫県みたいな名札（苗字だけ）を作ってほしい。

電話対応を民間企業と同じように自動録音してほしい。

- ・ いじめや差別と同様、明らかに人権侵害である。
- ・ 100%加害者が悪い。
- ・ 啓発も重要だと思うけれど、研修を確実に実施していただきたい。
- ・ 特に議員に対する研修については、どのような内容で、どれくらいの頻度で、どれだけの議員が研修を受けているのか存じ上げていないので、つぶさに公表していただきたい（既にされていたらごめんなさい。私の情報不足です）。
- ・ さらなる厳罰を処することで、抑止につなげたい（罰せられるからやらないというのは本末転倒の感があるが。）
- ・ 市民等からのハラスメント対応については、難しい面があると察します。
- ・ ハラスメントを受けた職員を守る体制を確立し、誰もが安心して働ける環境・職場づくりを市全体でめざしたい（「めざしてください」と書かないのは、自分も当事者であるから、無責任な言い方はできない）。
- ・ アンケートをしている余裕があるなら、Q22のうち、コストゼロのものからさっさと取り組みればいいのでは（既に取り組んでおられたらごめんなさい）。

1 人事課の方が聞き取り調査に来られ話を聞いて下さった。しかし、全く改善はしておらずその会計年度職員は未だに同じ部署に努めている。市職員として人格的に不適切な職員であると思っているが何の対処もされていない。

2 正規職員の不適切な発言は、人に嫌な思いをさせているという意識がないのが原因だ。パワハラやカスハラへの意識を高め、自分の言動に注意しなければならないという市職員の教育や職場環境を作っていただきたい。

ハラスメントを防止すべき部署でハラスメントが起こっていると聞いている（ただの伝聞です）。パワハラを容認する風潮が昔からある（上司にとっては都合がいい）。ただのパフォーマンス（アナウンス）だけでは解決しない。機械的で抜け目のない仕組みづくりが必要。

職員間でもハラスメントがあると聞くことがある。自分は経験したことがないが、そのような職員のそのままにしておくのは丹波市として不利益しかない。しっかりと現状を把握し、該当職員にしっかりと指導と必要なら処分をくだし、二度とハラスメントが起こらない、起こせない体制づくり（職員への意識改革、意識啓発、研修の実施など）が必要である。風通しの良い職場づくりを実現することができなければ、やる気のある職員がどんどん辞めていって市の事業も計画的に進められないなど、事業推進に支障をきたし丹波市が魅力のない町になってしまう。

昭和のパワハラ全盛期を生き残った人は、その意識が残っているので「自分の時はこうだったからお前たちもやりなさい」と思っているのではどうにもならない。

職員はまだ教育・啓蒙できても市民等には教育・啓発できないし、市民相手には言い返すな丁寧な対応をと言われ続けるだけなのでカスハラはなくなる。

渉外相談員の方が常駐してくださっていることが安心感につながっています。

以前、長時間居座る地域の方がいらした時、ずっと出てきて対応してくださったので、何かあれば呼んでも良いのだと思って安心しました。

幾ら市民からの苦情とはいえ、何でもかんでも引き受ける必要はない

NOと言える環境づくり

ハラスメントの処分が行われるまでの期間が長く、被害者はその間も受け続けるため、早期介入も必要かと思えます。処分が甘すぎるのも再発する原因の一つだと思います。聞き取り調査は、第三者機関に依頼して頂きたいです。

ハラスメントがあったとしても、業務を適切に遂行していかなければならないのであるが、そのためには、第三者の介入がなければ、回復は難しいと考える。

内部については仕組みも整ってきていると感じるが、市民対応については現状のままでは期待できない。

結局のところ、上司からして率先して、へりくだり相手の機嫌をとってなんとか帰ってもらっているような状況だ。

一線を越えた相手に対しては毅然とした対応を望む。

ハラスメントは、した側にはしたつもりがなくても、された側がハラスメントだと感じたらハラスメントになるのだと思います。

性別、世代の違いでその価値観を統一することは難しいと感じています。

私個人としてはハラスメントだとは感じていなくても、他の方が同じことを言われたときハラスメントと感じられる可能性はあるかもしれません。

<p>このような実態調査の機会を与えていただいたことに感謝いたします。</p>
<p>本人の受け取り方次第という曖昧な部分がありますが、当事者だけでなく周囲を含めた聞き取りなどの調査が必要と思います。</p>
<p>本人同士の関係性を抜いて第三者の受け方によってハラスメントと認定されるのはいかなものか。</p>
<p>今の職場は様々な考え方をを持った市民や事業者の方がお見えになりますが、相当理不尽な言動に対しては毅然とした態度で臨む必要があると思いますが、どのレベルのハラスメントがそれに該当するのか、よくわかりません。（職員がハラスメントだと思ったら該当するというのであれば何でもかんでもハラスメントになるハラスメントハザードになるようにも思いますし・・・）</p>
<p>被害者が守られるのは当然です。 加害者も守られている気がします。加害者が守られるのは？となります。</p>
<p>議会議員の意識改革のため、アンケート集約結果について公表を望む。</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ハラスメントをする市民の精神的な特性もあり、聞くしかないことも多い。</li><li>・昇任については、市民も含めて周囲が「性別」に過剰になっているように感じる。「女性だから昇任した」というような趣旨のことを言われることもあり、事実はどうであれ「個人」を否定されているように感じることもある。</li></ul>
<p>ハラスメントの意識を当事者が自覚できる環境(意識改革、啓発、教育)つくりと管理者のハラスメントに対する感度醸成(環境を整え、職場内で意識した取り組み継続の見える化)</p>
<p>アンケートや対策をされても根本的にハラスメントはなくなる。また相談しても対象者同志を仲介するような意見や対応しかされず、効果がないと感じるため、相談しても無駄という印象が強い。</p>