七尾市役所
ハラスメント実態調査

調査結果報告書

令和８年８月

目次

章	内容	頁
1	調査概要	2
2	調査結果サマリー	3
3	基本情報（質問 1～3）	4
4	職場内の状況（質問 4～27）	5
5	コミュニケーションの不安（質問 28・29）	10
6	カスタマーハラスメントの状況（質問 30・31）	11
7	自由記述（質問 32～34）	12

1 調査概要

調査対象	七尾市職員 約 580 名
調査期間	令和 8 年 7 月 27 日～8 月 7 日
調査方法	Microsoft Forms 及び紙面調査票によるアンケート
匿名性	原則無記名。ただし、個別対応等を希望する場合は質問 33 で任意に氏名を記入
調査項目数	34 問
回答数	282 件
回答率	約 48.6%

2 調査結果サマリー

(1)職場内の不適切な言動は広く認知され、現在も影響が続いている

- 質問 4～22 で、ひとつでも「された」「実際に見た」「相談を受けた」と回答した職員は 160 名(56.7%)であり、何らかの言動を「した」と回答した職員も 43 名(15.2%)であった。
- 認知率が高いのは「悪口や陰口」110 名(39.0%)、「無視」88 名(31.2%)、「感情的な叱責・威嚇」69 名(24.5%)、「人格否定・差別的発言」60 名(21.3%)である。行為者は「上司」97 名(60.6%)が最も多く、「同僚」64 名(40.0%)が続く。現在もハラスメントで悩み、困っている職員は 28 名(9.9%)いる。

(2)相談・対応の実効性に対する不信が、問題の潜在化・長期化につながっている

- 該当する言動を認知した 160 名のうち 75 名(46.9%)は「何もしなかった」。その理由は「何も解決しないと思った」が 49 名(65.3%)と突出し、「不利益を被ると思った」「報復を恐れた」もそれぞれ 19 名(25.3%)であった。
- 何らかの対応をした 80 名でも、50 名(62.5%)は「何も変わらなかった」、10 名(12.5%)は「むしろ悪化した」と回答し、「完全に解決した」は 4 名(5.0%)にとどまる。希望は「行為者または自分の配置転換」39 名(48.8%)、「行為者の処分」31 名(38.8%)が多い。

(3)適正な指導とハラスメントの境界、日常のコミュニケーションに不安がみられる

- 業務上の指示・助言・注意がハラスメントと受け取られないか「いつも」または「ときどき」不安を感じる職員は 92 名(32.6%)であった。「まれにある」を含めると 137 名(48.6%)で、該当する場面がない職員を除くと 64.6%となる。
- 部下・後輩との適切な距離感に「いつも」または「ときどき」悩む職員は 88 名(31.2%)である。「まれにある」を含めると 149 名(52.8%)で、該当する場面がない職員を除くと 63.7%となり、管理・指導場面における不安が広くみられる。

(4)カスタマーハラスメントは、過半数の職員が経験している

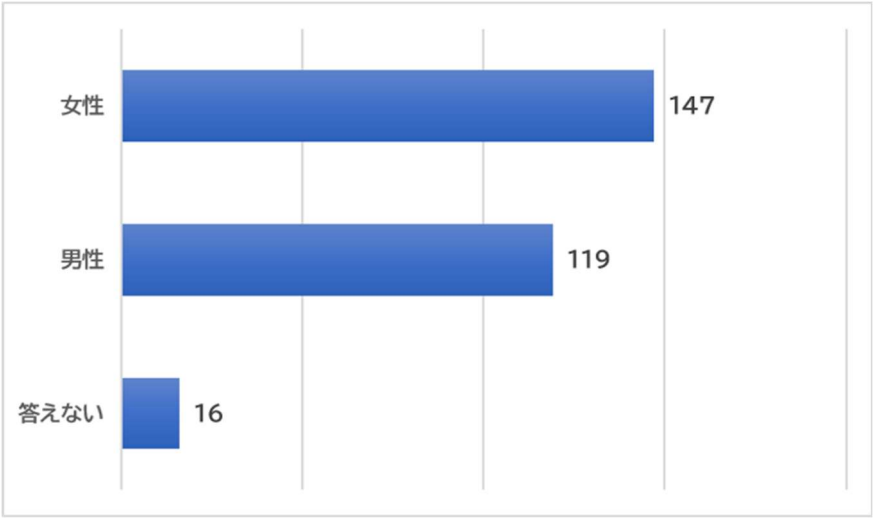
- 市民等からカスタマーハラスメントに該当し得る言動を一つ以上受けた職員は 150 名(53.2%)であった。「大声・威圧的な口調」127 名(45.0%)、「同じ要求や苦情の繰り返し」84 名(29.8%)が多く、行為者は「市民・来庁者」が 141 名(94.0%)を占める。

(5)職員は、相談後まで機能する実効性のある組織対応を求めている

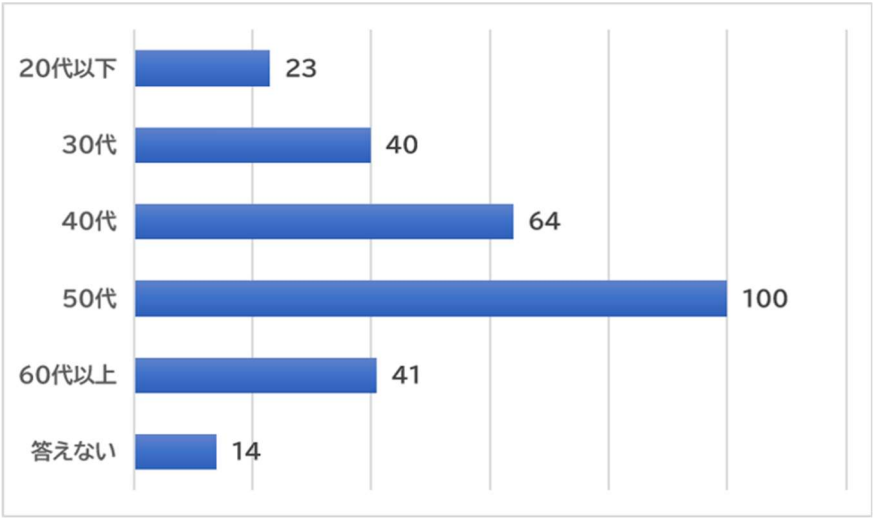
- 質問 34 には 85 名(30.1%)から意見があり、「組織的対応の実効性向上」37 件が最も多く、「相談・通報・被害者支援体制の整備」24 件、「研修・啓発・職場風土の改善」「人員配置・人事管理の見直し」がそれぞれ 20 件であった。
- 具体的には、匿名・外部相談窓口の設置、相談者のプライバシー保護、迅速かつ客観的な事実確認、行為者への指導・処分、相談者・被害者への継続的な支援等が求められている。相談窓口の設置・周知だけでなく、相談から事実確認、行為者への対応、相談後のフォローまで一貫して機能する体制への要望が強い。

3 基本情報(質問 1～3)

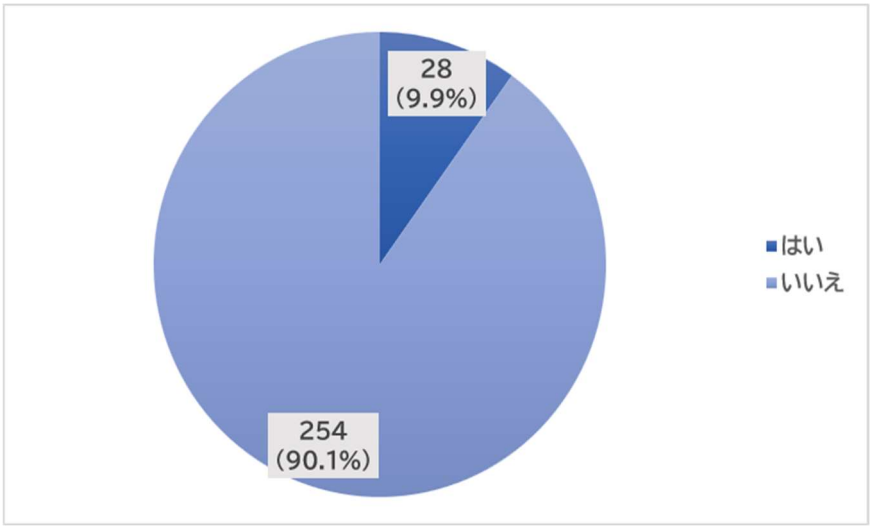
質問 1 あなたの性別を回答してください。(n=282)



質問 2 あなたの年齢を回答してください。(n=282)



質問 3 今現在、職場のハラスメントで悩んだり、困ったりしていますか。(n=282)



4 職場内の状況（質問4～27）

質問 4～22 令和 5 年度以降の職場内での言動についてお答えください。（複数回答可）（n=282）

以下の事象について「したことがある」「されたことがある」「実際に見たことがある」「被害を受けた職員から相談を受けたことがある」「ない」の中からあてはまるものをすべて選択（複数選択可）。

ひとつでも「された」「実際に見た」「相談を受けた」と回答した人は 160 人（56.7%）だった。また、ひとつでも「した」と回答した人は43人（15.2%）だった。

悪口や陰口（質問 8）、無視（質問 9）、感情的な叱責・威嚇（質問 5）、人格否定・差別的発言（質問 6）の 4 項目は、「ない」と回答した人以外の割合が 20%を超えており、職場内での認知率が高い。

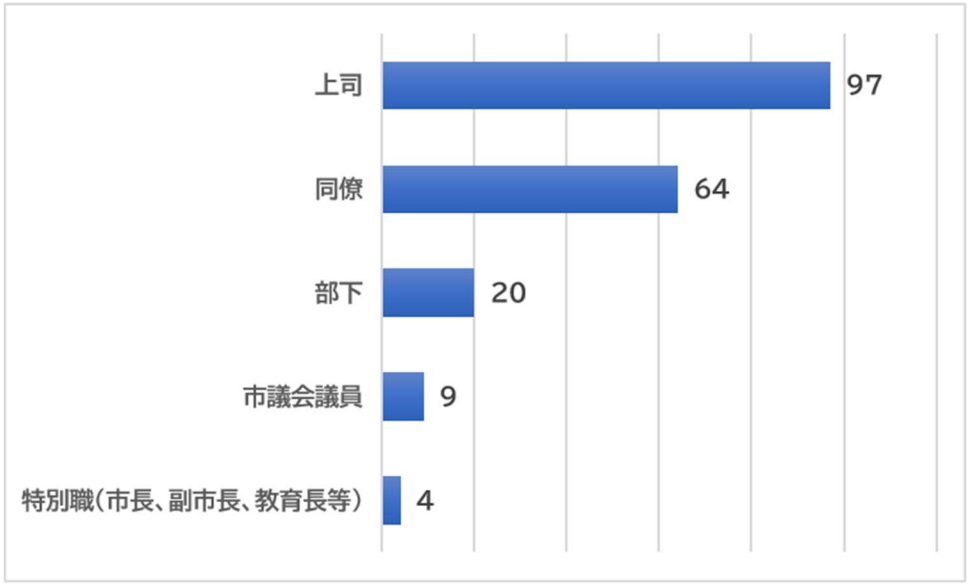
質問	した	された	見た	相談された	ない	ない以外の割合
4. 身体をたたく・小突く、または物を投げつける	0	9	8	4	265	6.0%
5. 人前で感情的に叱責する、または机をたたいたりして威嚇する	6	36	38	12	213	24.5%
6. 人格否定や差別的な言葉を投げつける	1	23	34	19	222	21.3%
7. 性格や容貌に関して非難する、またはからかう	7	25	27	7	231	18.1%
8. 悪口や陰口を言う	32	41	72	20	172	39.0%
9. 挨拶や話しかけを無視する	6	69	29	14	194	31.2%
10. 必要な情報を与えなかったり会議から除外する、または会議等で発言を頭ごなしに否定する	1	28	15	14	238	15.6%
11. 休暇の取得を許可しない、または残業や休日出勤を強制する	0	8	3	6	269	4.6%
12. 遂行不可能な業務を一方的に指示する	0	21	8	9	253	10.3%
13. 必要以上に仕事に関与したり監視したりする	2	21	15	12	242	14.2%
14. 能力や経験に見合わない仕事や、業務以外の雑用をたびたび強制する	1	22	14	7	248	12.1%
15. アドバイスの求めや質問に応じない、またはそれらに必要な備品や機器等の使用を許可しない	1	16	7	7	257	8.9%
16. 私生活へ過度な介入をする	1	13	8	3	263	6.7%

17. 飲み会などへの参加を強制する、または執拗に食事やデートに誘う	2	14	8	1	264	6.4%
18. スマホを覗き見する、または机の引き出しを物色する	0	10	5	3	267	5.3%
19. 性的な内容の会話や冗談を言う（メールや電話を含む）	4	14	24	5	245	13.1%
20. 不必要に身体に接触する（肩・髪・手など）、または身体の一部を凝視する	1	8	9	1	265	6.0%
21. 「男のくせに」「女のくせに」といった性差理由の発言をする	2	8	7	1	268	5.0%
22. 性的関係を強要する、または性的経験・性生活について質問する	1	4	0	1	277	1.8%

質問 23　その行為者は誰ですか。（複数回答可）（n=160）

※ 質問 4～22 で、ひとつでも「された」「実際に見た」「相談を受けた」にチェックした人のみ対象

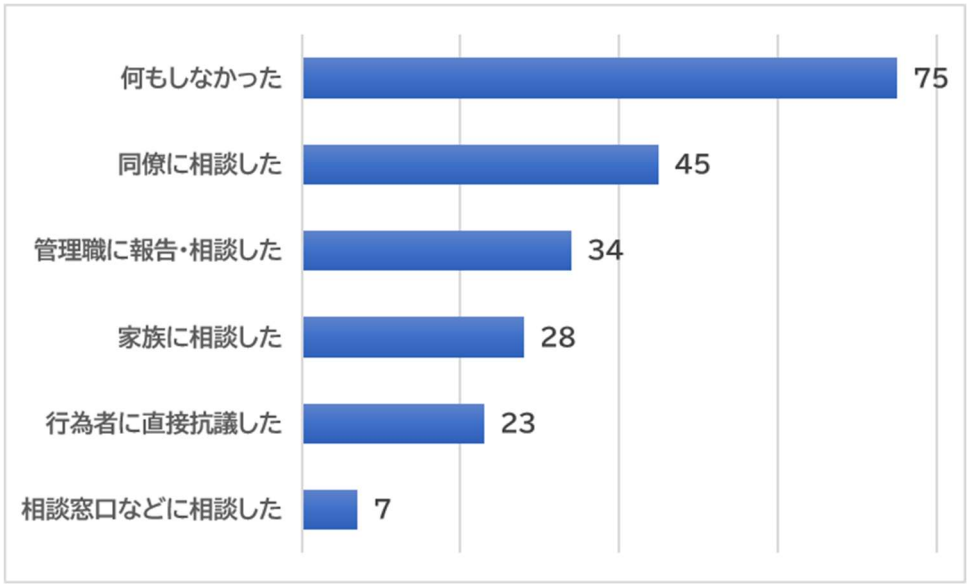
行為者として最も多く挙げられたのは「上司」の 97 件（60.6%）であり、次いで「同僚」が 64 件（40.0%）であった。「部下」という回答も 20 件（12.5%）あった。



質問 24　そのときどのような対応をしましたか。（複数回答可）（n=160）

※ 質問 4～22 で、ひとつでも「された」「実際に見た」「相談を受けた」にチェックした人のみ対象

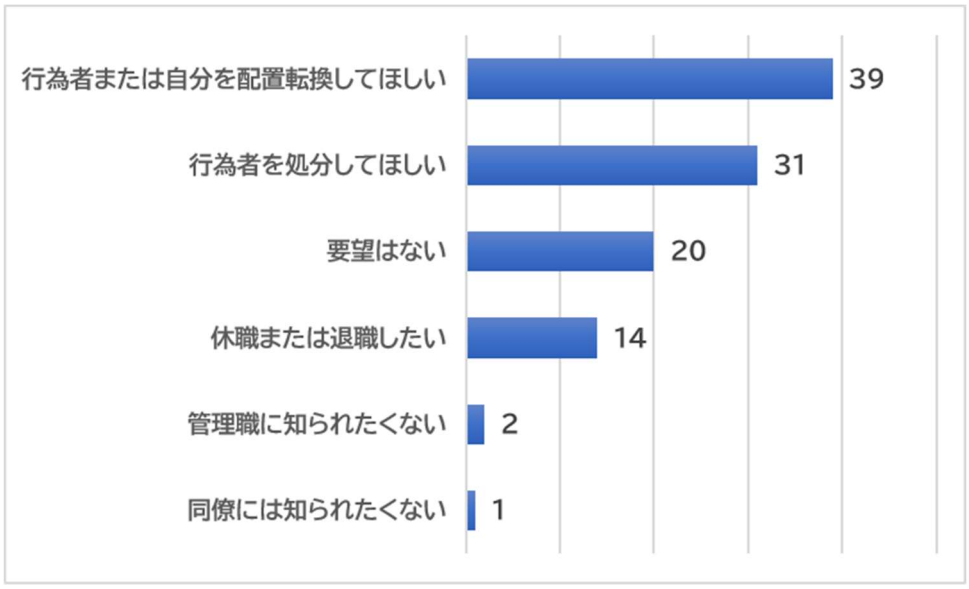
最も多かったのは「何もしなかった」の 75 件（46.9%）であり、次いで「同僚に相談した」が 45 件（28.1%）、「管理職に報告・相談した」が 34 件（21.3%）であった。



質問 25 そのときどのようなことを望みましたか（複数回答可）（n=80）

※ 質問 24 で、「何もしなかった」以外にチェックした人のみ対象

最も多かったのは「行為者または自分を配置転換してほしい」の 39 件（48.8%）であり、次いで「行為者を処分してほしい」が 31 件（38.8%）、「要望はない」が 20 件（25.0%）であった。

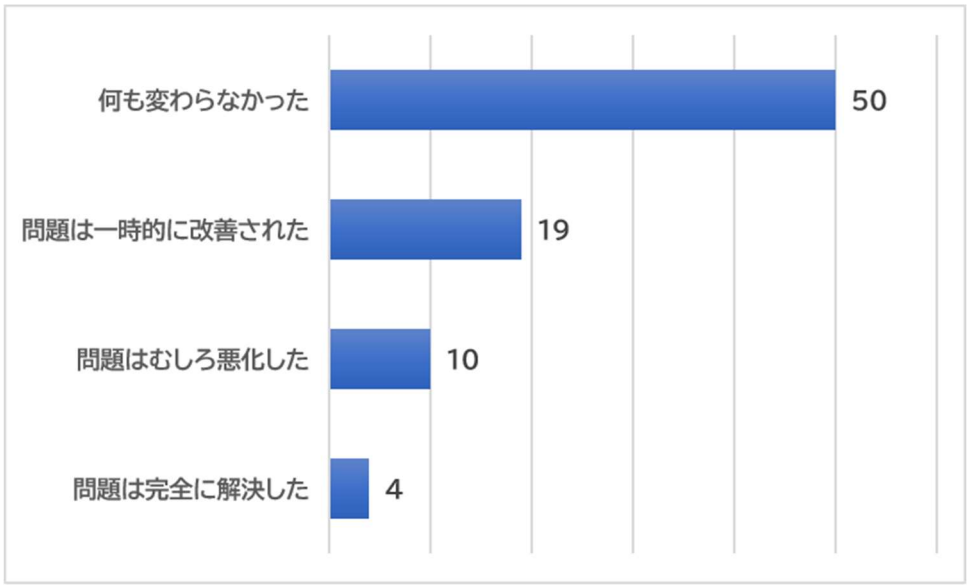


質問 26 そのあとどうなりましたか。（複数回答可）（n=80）

※ 質問 24 で、「何もしなかった」以外にチェックした人のみ対象

最も多かったのは「何も変わらなかった」の 50 件（62.5%）であり、次いで「問題は一時的に改善された」が 19 件（23.8%）であった。「問題はむしろ悪化した」という回答も 10 件（12.5%）あった。

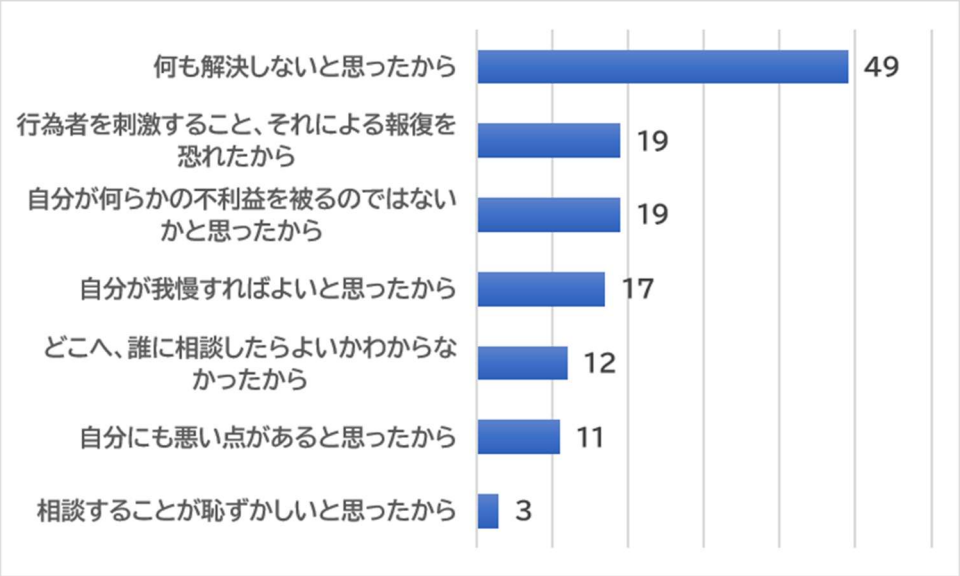
「問題は完全に解決した」のは 4 件（5.0%）であった。



質問 27 その理由は何ですか。(複数回答可)(n=75)

※ 質問 24 で、「何もしなかった」にチェックした人のみ対象

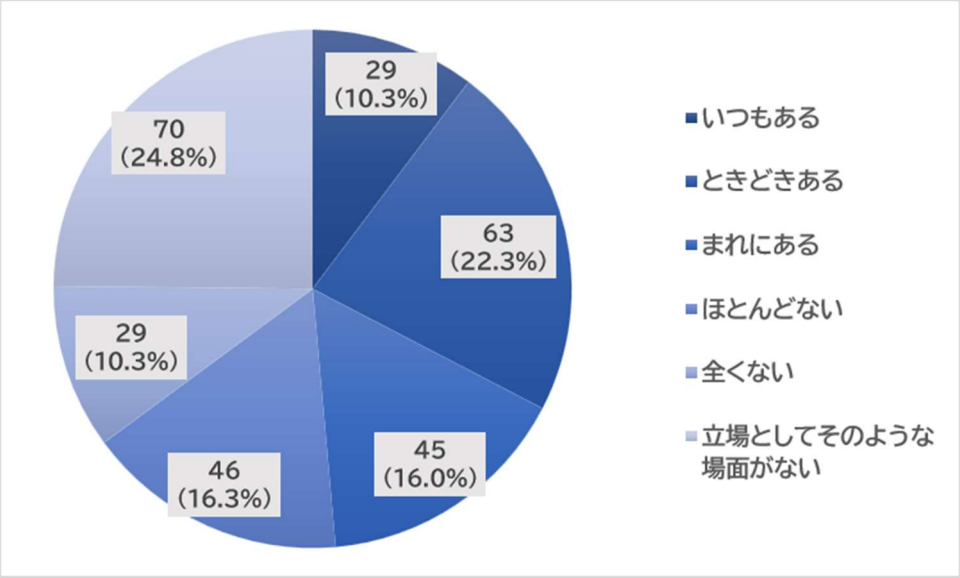
最も多かったのは「何も解決しないと思ったから」の 49 件(65.3%)であった。その他には「自分が何らかの不利益を被るのではないかと思ったから」と「報復を恐れたから」が、それぞれ 19 件(25.3%)、「自分が我慢すればよいと思ったから」が 17 件(22.7%)であった。



5 コミュニケーションの不安（質問 28、29）

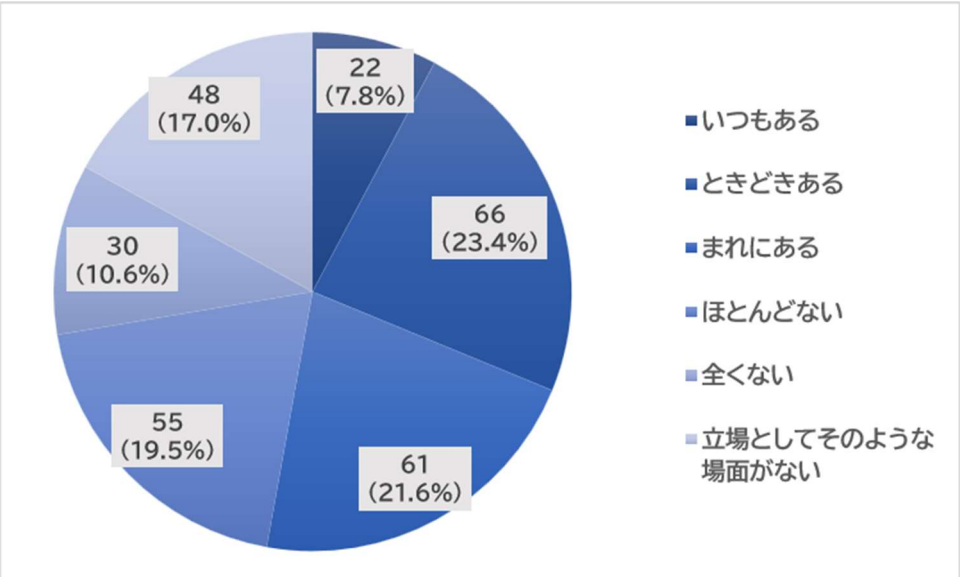
質問 28 業務指示や助言、注意を行う際、ハラスメントと受け取られないか、不安を感じることがありますか。1 つだけマークしてください（n=282）

「立場としてそのような場面がない」が最も多く 70 件（24.8%）であった。「いつもある」「ときどきある」「まれにある」の合計は 137 件（48.6%）で、「立場としてそのような場面がない」を分母から除くと 64.6%であった。



質問 29 部下、後輩とのコミュニケーションにおいて、適切な距離感がわからず悩むことはありますか。1 つだけマークしてください（n=282）

「ときどきある」が最も多く 66 件（23.4%）であった。「いつもある」「ときどきある」「まれにある」の合計は 149 件（52.8%）で、「立場としてそのような場面がない」を分母から除くと 63.7%であった。

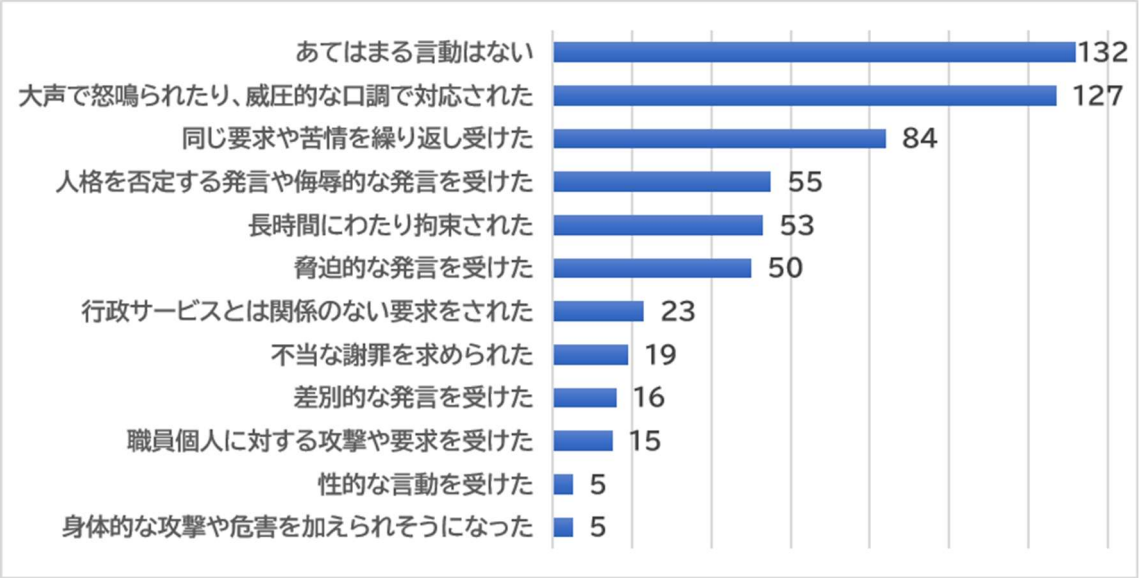


6 カスタマーハラスメントの状況

質問 30 令和 5 年度以降、市民・来庁者・事業者・取引先・関係機関等から次のような言動を受けたことがありますか。(複数回答可)(n=282)

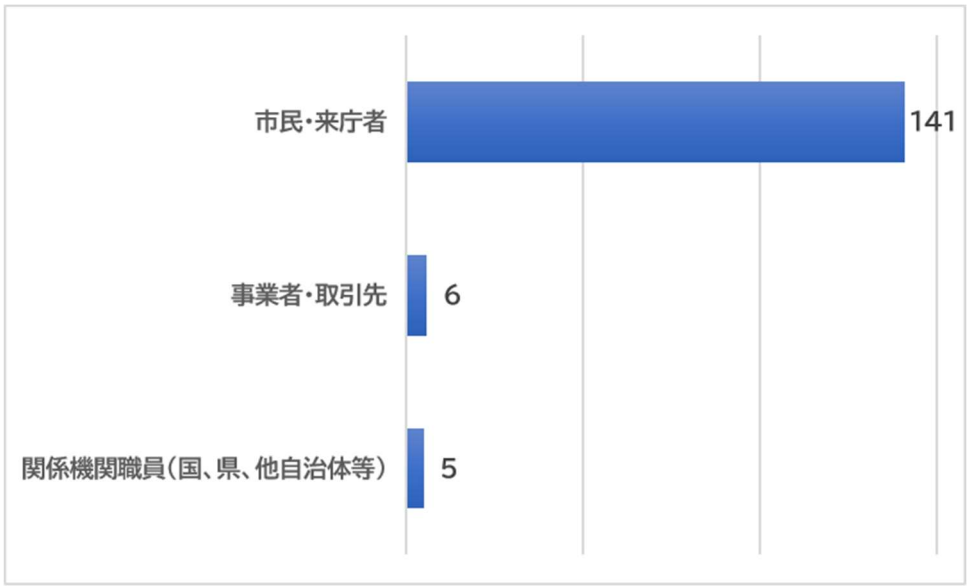
最も多かったのは「あてはまる言動はない」の 132 件(46.8%)であり、次いで「大声・威圧的な口調」が 127 件(45.0%)、「同じ要求や苦情の繰り返し」が 84 件(29.8%)であった。

「人格を否定する発言や侮辱的な発言」55 件(19.5%)、「長時間にわたる拘束」53 件(18.8%)、「脅迫的な発言」50 件(17.7%)が続いて多かった。



質問 31 その行為者は誰ですか。(複数回答可)(n=150)

行為者は「市民・来庁者」が最も多く 141 件(94.0%)であった。



7 自由記述(質問32～34)

質問 32 令和 5 年度以降に、あなたが経験したり、見たり、相談を受けたりしたハラスメントと思われる行為があれば具体的に記入してください。(自由記述、任意)

自由記述は 62 件(全回答者 282 名の 22.0%)の回答があった。主な内容は以下の通りであった。

- **職場内の言動・人間関係**
  - 大声での叱責、暴言、人格否定、威圧的な言動:20 件
  - 無視、排除、情報遮断、陰口等:10 件
  - 性別、年齢、障害、妊娠等に関する言動:10 件
  - 身体的な攻撃・接触、物を用いた威嚇:6 件
  - 飲み会等への参加強制、私生活への介入:4 件
- **業務指示・配置・労務管理**
  - 過大・不合理な業務指示、偏った業務配分、休暇・残業に関する不適切な取扱い等:17 件
- **市民・来庁者・関係者等からの言動**
  - 暴言、威圧、脅迫的な発言、長時間の拘束、執拗な要求、性的・差別的な言動等:21 件

※ひとつの回答に複数の行為が記載されている場合は、それぞれの項目に重複して計上

質問 33 ハラスメントに関する個別の相談対応や事実確認を希望される場合は、氏名を記入してください。

合計11件の回答があり、うち10件は実名を回答、1件はイニシャルのみの回答であった。

質問 34　ハラスメントのない職場づくりのために、組織としてどのような対策を望みますか。要望、意見等があればご記入ください。（自由記述、任意）

自由記述は 85 件（全回答者 282 名の 30.1%）の回答があった。主な内容は以下の通りであった。

- **相談・通報・被害者支援体制の整備**（24 件）
  - 匿名・外部相談窓口の設置
  - 相談者のプライバシー保護
  - 相談しやすい上司・職場環境の整備
  - 相談者・被害者への支援やフォロー
- **組織的対応の実効性向上**（37 件）
  - 申告後の迅速な事実確認
  - 第三者による客観的な調査
  - 人事部門の体制・機能強化
  - 行為者への指導・処分
  - 事案や対応結果の公表
  - ハラスメントを許さない方針の明示
- **研修・啓発・職場風土の改善**（20 件）
  - 具体的事例を用いた研修
  - 指導とハラスメントの境界に関する理解促進
  - 相互尊重、思いやり、助け合いの意識向上
  - 周囲が行為を見過ごさない職場風土づくり
- **人員配置・人事管理の見直し**（20 件）
  - 業務量の偏りを是正する人員配置
  - 公平な業務配分・評価
  - 管理職の適性や人間性を踏まえた登用
  - 部下による上司評価
  - 職場環境を考慮した人事異動
- **その他の意見**（14 件）
  - 定期的な実態調査・面談の実施：9 件
  - カスタマーハラスメントへの対応強化：5 件

※ひとつの回答に複数の要望がある場合は重複して計上