

2024春闘：職場実態調査アンケート

厚生労働省が2020年1月に示したパワハラ指針では、使用者はカスタマーハラスメントについて「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことが求められています。

公務の職場でも、住民から職員が執拗なクレームや不当要求行為を受けたケースが多数の職場で発生していることが報告されています。私たちの職場でも、カスタマーハラスメントが発生していないか確認するためアンケートを実施し、職場ごとの実態点検とともに、この結果をもとにして対応マニュアル作成や法律相談体制などの有効な対策を求めて取り組みを進めます。ご協力をよろしくお願いいたします。

なお、このアンケートへの回答によって個人が特定されることはありません。

【実施者向け注意】：小規模な単組など、「年齢」や「性別」を選択することによって職場・職種などから類推できる場合はこれらの設問を削除することや「回答必須」としないなど、プライバシーに関わる回答への不安等に配慮してください（設問をクリックして下部にあるゴミ箱ボタンで削除できます）

1. 性別

1つだけマークしてください。

- 男性
- 女性
- どちらでもない
- 回答しない

2. 年齢

1つだけマークしてください。

- 19歳以下
- 20～24歳
- 25～29歳
- 30～34歳
- 35～39歳
- 40～44歳
- 45～49歳
- 50～54歳
- 55～59歳
- 60歳以上

3. 職場

1つだけマークしてください。

- 戸籍・住民票・印鑑証明
- 税金・収納
- 国民年金、国民健康保険
- 個人番号カード（マイナンバー）関連
- 生活保護
- 福祉（障害福祉・高齢者福祉など）
- 防災
- 男女参画、人権
- 広聴、広報
- 教育、子育て（本庁）
- 清掃関係
- 学校、保育所・認定こども園
- 病院
- 図書館・体育館など住民利用施設
- 道路、上下水道など施設管理
- その他（本庁）
- その他（事業所）

4. 職種

1つだけマークしてください。

- 事務・技術職
- 現業職（清掃、給食など）
- 福祉関係職（保育士、幼稚園教諭、ケースワーカーなど）
- 医療関係職（看護師、保健師など）
- その他

5. あなたが従事する仕事は、職場のメンバーから離れて、単独で行う仕事ですか。
（例：一人で回るケースワーカー、現場監督など）。

1つだけマークしてください。

- ほとんど一人仕事である
- 一人仕事ではない
- 一人仕事の時と、そうではない時がある
- その他: _____

6. あなたは過去3年の間に、住民から下記のような迷惑行為、悪質クレームを受けたことがある場合には、当てはまるものを選択してください（複数選択可）。

注釈：本調査における迷惑行為、悪質なクレームとは、公務職場の職員に対する地域の住民からの暴力や脅迫、暴言、不当な要求、悪質なクレームなどの行為をさします。具体的な内容は、下記の選択肢に該当する行為をさします。

なお、業務に対する意見・要望、正当なクレームは、迷惑行為、悪質なクレームには該当しません。

当てはまるものをすべて選択してください。

- 暴力行為
- 弁償や金品の要求
- 大声・罵声・脅迫や土下座の強要
- 暴言や説教
- 長時間のクレームや居座り
- 複数回に及ぶクレーム
- 担当者の交替や上司との面談の要求
- 勤務先への投書や苦情
- ストーカー行為
- SNSやネット上での誹謗中傷
- 職員や職場の写真の公開
- セクハラ行為
- その他: _____

7. 過去3年の間に、あなたが受けた住民からの迷惑行為や悪質なクレームについて伺います。

1つだけマークしてください。

- 日常的に受けている
- 時々受けている
- 自分はないが、職場で受けた人がいる
- 受けたことはなく、職場にもいない

8. 「日常的に受けている」「時々受けている」と回答した方にお尋ねします。

あなたが体験した迷惑行為、悪質クレームの中で、最も対応が困難だったケースについて、その内容と経緯、結果をご記入ください。

例：①迷惑行為、悪質クレームの内容、②対応内容（対応回数、時間、期間等）、③対応による結果

9. あなたの職場では、ここ3年の間に住民からの迷惑行為や悪質なクレームは増えましたか。

1つだけマークしてください。

- 大幅に増えた
- やや増えた
- あまり変わらない
- やや減少した
- 大幅に減少した
- もともと迷惑行為や悪質なクレームはない

10. 迷惑行為や悪質クレームを行う住民は、常日頃行う人ですか。

1つだけマークしてください。

- ほとんど同じ人である
- 半数以上が同じ人である
- 中には何回も繰り返す人がいる
- 何回も繰り返す人はいない

11. 住民から迷惑行為や悪質クレームを受けたとき、あなたは主にどのように対応していますか。迷惑行為や悪質クレームを受けたとき、あなたは主にどのように対応していますか。

1つだけマークしてください。

- 自分ひとりで対応している
- 同僚と一緒に対応している
- 上司に対応してもらっている
- その他: _____

12. あなたは迷惑行為、悪質クレームを受けた時、どの程度ストレスを感じましたか。

1つだけマークしてください。

- 強いストレスを感じた
- 軽いストレスを感じた
- ほとんど感じなかった
- まったく感じなかった

13. あなたは迷惑行為、悪質クレームを受けた後、どのような状態になりましたか（複数選択可）。

当てはまるものをすべて選択してください。

- 眠れなくなった
- 出勤が憂鬱になった
- 仕事に集中できなくなった
- 職場からの評価が低下した
- 異動を申請した
- 仕事を休むようになった
- 休職しようと思った
- 休職した
- 退職しようと思った
- うつ病や統合失調症などになった
- その他

14. あなたの職場では過去3年の間に、住民からの迷惑行為、悪質クレームのために休職や退職した人はいましたか。

1つだけマークしてください。

- 退職や休職した人はいない
- 退職した人はいないが、休職した人がいた
- 退職した人がいた
- わからない

15. あなたが受けた迷惑行為、悪質クレームの内容や悩みについて、あなたは誰に相談しましたか（複数選択可）。

当てはまるものをすべて選択してください。

- 同僚や先輩
- 上司や管理職
- 勤務先の相談窓口
- 労働組合
- 勤務先の外部の中立的専門機関
- 精神科・心療内科・メンタルクリニックなど医療機関
- 家族
- 友人・知人
- その他
- 相談できる窓口や人はいなかった
- 誰にも相談しなかった

このコンテンツは Google が作成または承認したものではありません。

Google フォーム

