職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査票モデル

＜１－３＞

|  |
| --- |
| 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対して「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配慮する」ことが求められています。公務職場でも、地域の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、この調査票を用いて職場ごとに点検を行いましょう。（調査票はモデルです。各単組で適宜項目の要否を点検し、修正の上、ご活用ください。） |

問１　性別

①男性　　②女性　　③どちらでもない　　④回答しない

問２　年齢

①19歳以下　　②20～24歳　　③25～29歳　　④30～34歳　　⑤35～39歳　　⑥40～44歳

⑦45～49歳　　⑧50～54歳　　⑨55～59歳　　⑩60歳以上

問３　職場

①戸籍・住民票・印鑑証明　　　　　　　②税金・収納　　　③国民年金、国民健康保険

④個人番号カード（マイナンバー）関連　⑤生活保護

⑥福祉（障害福祉・高齢者福祉など）　　⑦防災　　　　　　⑧男女参画、人権

⑨広聴、広報　　⑩教育、子育て（本庁）⑪清掃関係　　　　⑫学校、保育所・認定こども園

⑬病院　　　　　⑭図書館・体育館など住民利用施設　　　　⑮道路、上下水道など施設管理

⑯その他（　　　　　　　　　　　　　　　）

問４　職種

①事務・技術職　　　②現業職（清掃、給食など）

③福祉関係職（保育士、幼稚園教諭、ケースワーカーなど）

④医療関係職（看護士、保健師など）

⑤その他（　　　　　　　）

問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ほとんど一人仕事である　　②一人仕事ではない

③一人仕事の時と、そうではない時がある

④その他（　　　　　　　　　　　　）

問６　あなたは、過去３年の間に、住民から迷惑行為や悪質なクレームを受けたことがありますか。

①日常的に受けている

②時々受けている

③自分はないが、職場で受けた人がいる

④受けたことはなく、職場にもいない

＊職場における住民からの迷惑行為や悪質なクレーム

|  |
| --- |
| 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指します。具体的な内容は主に次の問いの各項目をさします。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。 |

問７　あなたは過去３年の間に、住民から下記の①～⑬のような行為を受けたことがある場合には、当てはまるものに○をつけてください。

|  |  |
| --- | --- |
|  | ※当てはまるものに○を付けてください |
| ①暴力行為 |  |
| ②弁償や金品の要求 |  |
| ③大声・罵声・脅迫や土下座の強要 |  |
| ④暴言や説教 |  |
| ⑤長時間のクレームや居座り |  |
| ⑥複数回に及ぶクレーム |  |
| ⑦担当者の交替や上司との面談の要求 |  |
| ⑧勤務先への投書や苦情 |  |
| ⑨ストーカー行為 |  |
| ⑩ＳＮＳやネット上での誹謗中傷 |  |
| ⑪職員や職場の写真の公開 |  |
| ⑫セクハラ行為 |  |
| ⑬その他（　　　　　　　　　　　） |  |

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

|  |
| --- |
|  |

問８　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大幅に増えた

③あまり変わらない

⑤大幅に減少した

②やや増えた

④やや減少した

⑥もともと迷惑行為や悪質なクレームはない

問９　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ほとんど同じ人である

③中には何回も繰り返す人がいる

②半数以上が同じ人である

④何回も繰り返す人はいない

問10　住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた時、あなたは主にどのように対応していますか。

①自分ひとりで対応している

③上司に対応してもらっている

②同僚と一緒に対応している

④その他（　　　　　　　　）

問11　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強いストレスを感じた

③ほとんど感じなかった

②軽いストレスを感じた

④まったく感じなかった

問12　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（複数回答可）。

①眠れなくなった　　　　　　　②出勤が憂鬱になった

③仕事に集中できなくなった　　④職場からの評価が低下した

⑤異動を申請した　　　　　　　⑥仕事を休むようになった

⑦休職しようと思った　　　　　⑧休職した

⑨退職しようと思った　　　　　⑩うつ病や統合失調症などになった

（

⑪その他（　　　　　　　　　　）

問13　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退職や休職した人はいない

②退職した人はいないが、休職した人がいた

③退職した人がいた

④わからない

問14　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（複数回答可）。

①同僚や先輩　　　　　　　　　②上司や管理職

③勤務先の相談窓口　　　　　　④労働組合

⑤勤務先の外部の中立的専門機関⑥精神科・心療内科・メンタルクリニックなど医療機関

⑦家族　　　　　　　　　　　　⑧友人・知人

⑨その他（　　　　　　　　　）⑩相談できる窓口や人はいなかった

⑪誰にも相談しなかった