

地方公共団体における 各種ハラスメントに関する職員アンケート調査 【結果のポイント】

令和7年4月



総務省

調査概要

■ 調査目的

- 地方公共団体における各種ハラスメントの発生状況（各種ハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）の有無等）、職場の特徴、各種ハラスメントの予防・解決のための取組に関する認識等について、全国の地方公共団体の職員を対象にアンケート調査を実施し、実態を把握することを通じて、地方公共団体における各種ハラスメント対策の実効的な取組に活用すること。

■ 調査対象・対象者数（発出数）

- 団体規模や地域性等を考慮し、無作為に抽出した388の都道府県及び市区町村から、一般行政部門（首長部局）に属する一般職の職員20,000人（うち常勤職員14,191人、非常勤職員5,809人）を対象とし、各種調査結果を基に、母集団構成比に近似するように無作為に抽出した（サンプル調査）。
 - 常勤職員：フルタイムの再任用職員、任期付採用職員及び臨時的任用職員を含む（総務省が実施する「地方公共団体定員管理調査」の対象職員と同じ。）。
 - 非常勤職員：会計年度任用職員（フルタイム及び短時間勤務）、再任用短時間勤務職員、任期付短時間勤務職員

■ 有効回収数

- 11,507件（有効回収率57.5%）（うち常勤職員7,953人（同56.0%）、非常勤職員3,519人（同60.6%）、任用形態無回答35人）

■ 調査実施時期

- 令和6年11月26日（火）～同年12月16日（月）

■ 調査依頼方法・回答方法

- 総務省が無作為に抽出した388の対象団体（都道府県、指定都市は全団体）に対し、総務省においてそれぞれの団体規模に応じた調査対象職員数となるように配布数を指定した上で、各団体において調査対象職員を無作為に抽出し、配布するよう依頼した。
- 調査対象職員は、専用のアンケートサイトにより直接回答した。なお、調査対象職員には匿名での回答を求めており、調査項目においても所属団体を聴取していないため、回答者個人及び回答者の所属団体は特定されない。

■ 参考

- 「複数回答可」と表記のあるものは、選択肢の中から複数回答することができる設問であることを表している（特段の記載がないものは、選択肢から1つだけ回答することができる設問であることを表している。）。
- 厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査（令和5年度）」（以下「厚生労働省調査（民間）」という。）において同趣旨の設問がある場合、参考として厚生労働調査（民間）の結果を付記している。

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(1) パワーハラスメントを受けた経験について

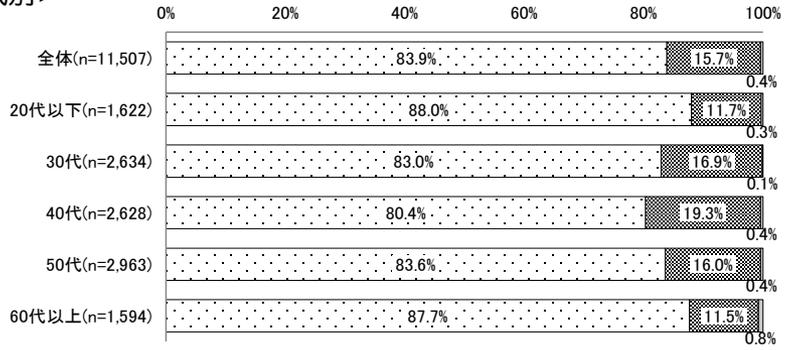
●過去3年間に、パワハラを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で15.7%（1,808人）。これを年代別で見ると、40代が19.3%と最も高く、20代以下（11.7%）と比較すると2倍弱となっている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で19.3%。これを年代別で見ると、40代（20.5%）、50代以上（19.5%）、30代（18.8%）、20代（17.8%）の順に高い。また、性別で見ると、男性が19.4%、女性が19.2%。

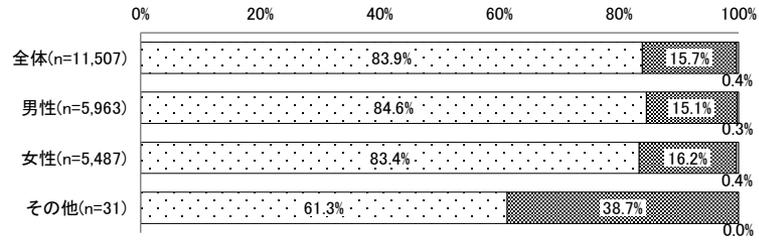
<団体区分別>



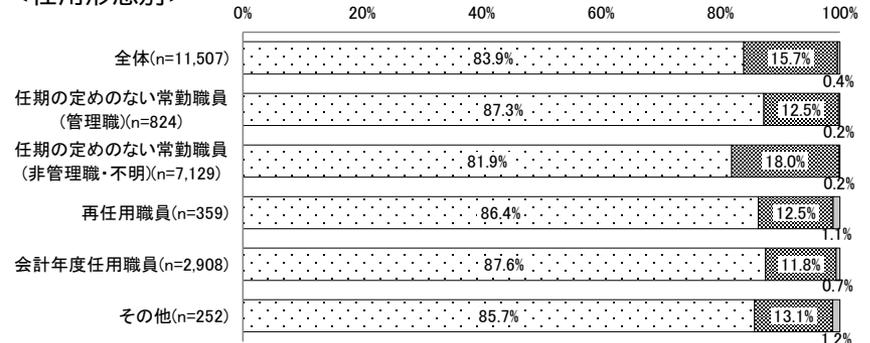
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことはない ▨ 過去3年間のうちに、パワハラを受けたことがある ■ 無回答

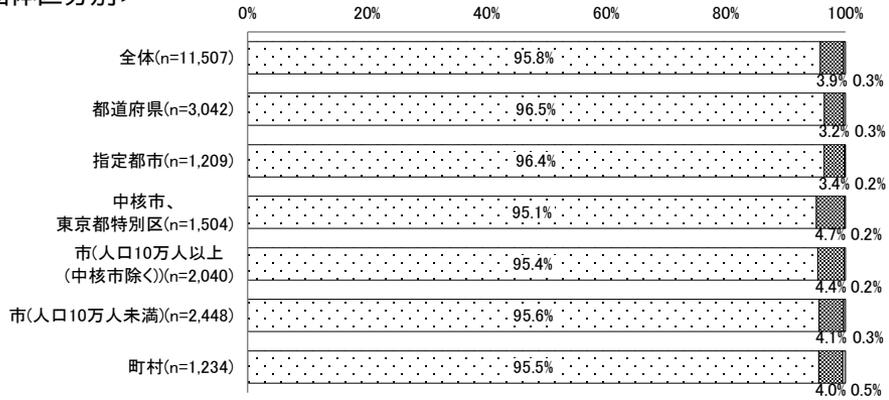
1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(2) セクシュアルハラスメントを受けた経験について

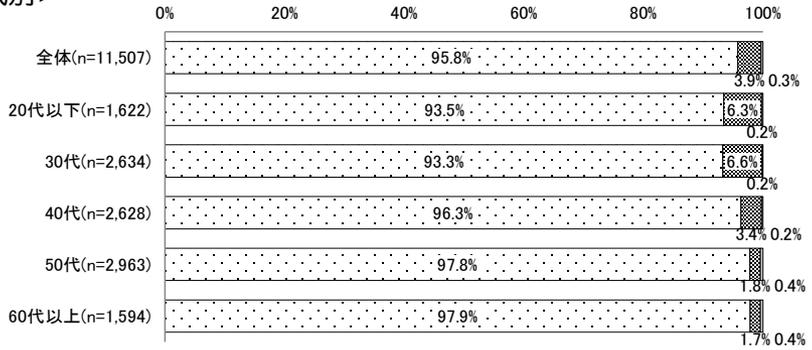
●過去3年間に、セクハラを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で3.9%（447人）。これを年代別で見ると、30代（6.6%）、20代以下（6.3%）が高い傾向にあり、また、性別で見ると、女性が6.3%、男性が1.7%となっている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で6.3%。これを年代別で見ると、20代が7.4%、30代が6.9%の順に高い。また、性別で見ると、女性が8.9%、男性が3.9%。

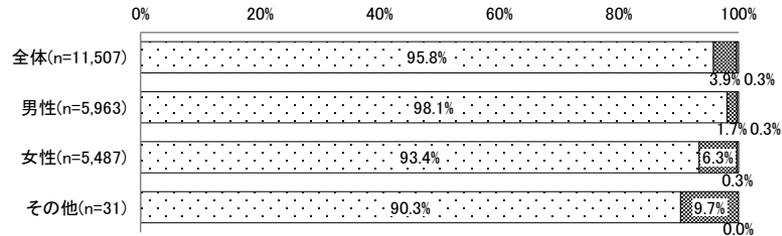
<団体区分別>



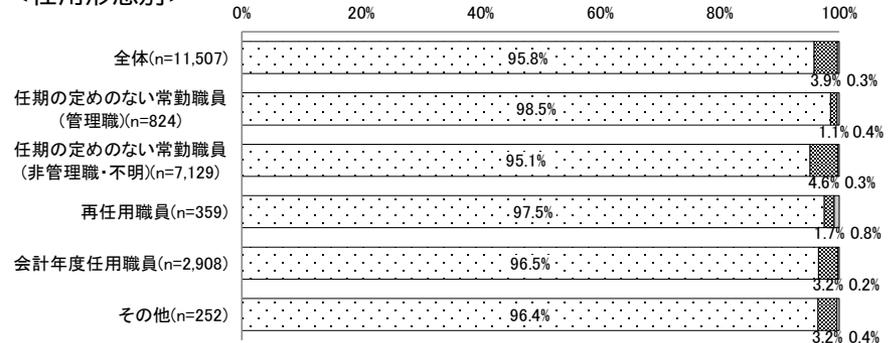
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことはない ■ 過去3年間のうちに、セクハラを受けたことがある ▣ 無回答

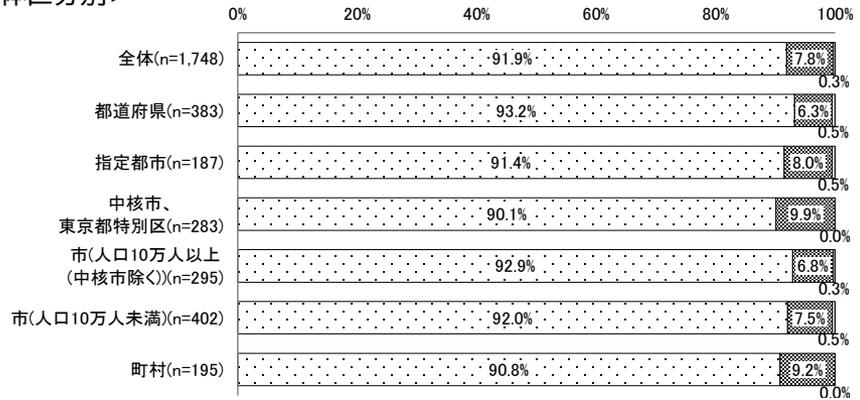
1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(3) 妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けた経験について

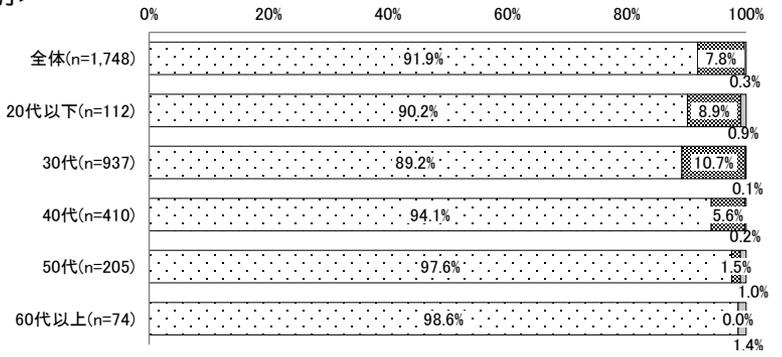
●過去5年間に、育児休業等ハラスメントまたは不利益取扱いを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で7.8%（136人）。これを年代別で見ると、30代(10.7%)、20代以下（8.9%）が高い傾向にあり、また、性別で見ると、女性が11.1%、男性が6.0%であった。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が女性で22.4%、男性で24.0%。これを年代別で見ると、女性は40代(24.4%)、30代(22.9%)、20代(21.4%)、50代以上(18.2%)、男性は20代(35.8%)、30代(24.7%)、40代(20.7%)、50代以上(19.4%)の順に高い。

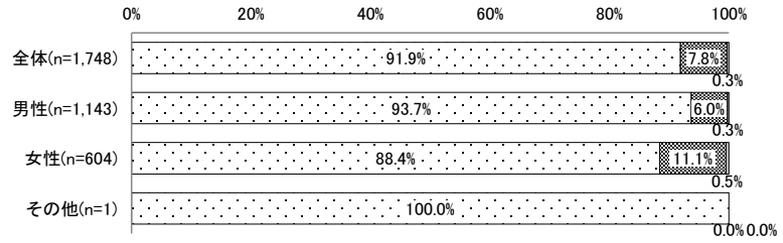
<団体区分別>



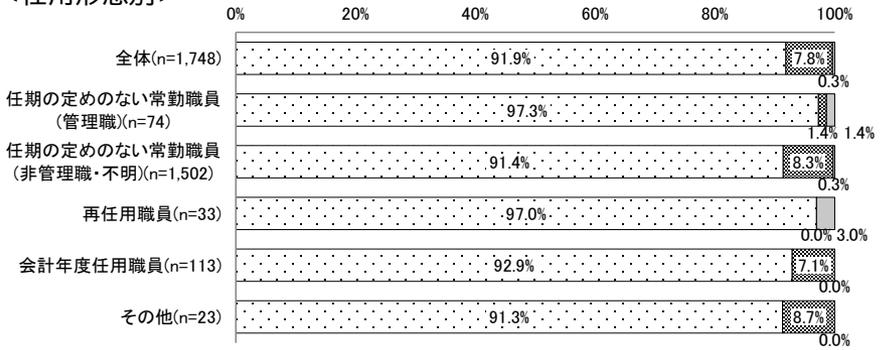
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことはない
 ■ 過去5年間のうちに、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取扱いを受けたことがある
 ▨ 無回答

調査対象：過去5年以内に本人または配偶者・パートナーが妊娠・出産を経験した者（n=1,748）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(4) ハラスメントを行った者について

● ハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者に対してハラスメントを行った者は、いずれのハラスメントも「上司（幹部以外）」が最も高く、いずれも過半数を占めている。

※ 厚生労働省調査（民間）では、
 パワハラを行った者の上位3者は「上司（役員以外）」が65.7%、「会社の幹部（役員）」が24.7%、「同僚」が20.2%。
 セクハラを行った者の上位3者は「上司（役員以外）」が51.1%、「同僚」が22.1%、「会社の幹部（役員）」が16.5%。
 育児休業等ハラスメントを行った者の上位3者は、男性に対するものは「上司（役員以外）」が57.5%、「会社の幹部（役員）」が23.3%、「同僚」が20.8%、女性に対するものは「上司（役員以外）」が54.0%、「同僚」が29.0%、「会社の幹部（役員）」が24.6%。

（単位 上段：人、下段：%）

	ハラスメントを受けた (受けたと感じた) 経験の有無		ハラスメント を受けたこと (受けたと感じ た経験) が ある者	ハラスメントを行った者					
	83.9%	15.7%		幹部	上司 (幹部 以外)	同僚	部下	その他	無回答
パワハラ	1,808人 (受けた人数)	11,507人 (回答数)	1,808	422	1,160	377	126	184	29
	0.4%		100.0	23.3	64.2	20.9	7.0	10.2	1.6
セクハラ	447人 (受けた人数)	11,507人 (回答数)	447	82	251	119	17	57	21
	0.3%		100.0	18.3	56.2	26.6	3.8	12.8	4.7
育児休業等ハラスメント (男性)	69人 (受けた人数)	1,143人 (回答数)	69	31	48	11	2	10	0
	0.3%		100.0	44.9	69.6	15.9	2.9	14.5	0.0
育児休業等ハラスメント (女性)	67人 (受けた人数)	604人 (回答数)	67	21	43	9	2	8	2
	0.5%		100.0	31.3	64.2	13.4	3.0	11.9	3.0

	その他※ (自由記述)	他部署 の管理 職・ 職員	議員	会計年度 任用職員	再任用 職員	常勤 職員	首長	組織・ 人事担当 部署	外部 関係者	左記 以外	未記入
パワハラ	184	30	22	13	3	19	10	2	6	65	17
	10.2	1.7	1.2	0.7	0.2	1.1	0.6	0.1	0.3	3.6	0.9
セクハラ	57	8	5	4	2	0	0	1	3	21	13
	12.8	1.8	1.1	0.9	0.4	0.0	0.0	0.2	0.7	4.7	2.9
育児休業等ハラスメント (男性)	10	0	0	1	0	0	0	7	0	2	0
	14.5	0.0	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	10.2	0.0	2.9	0.0
育児休業等ハラスメント (女性)	8	1	0	1	0	0	0	1	0	3	2
	11.9	1.5	0.0	1.5	0.0	0.0	0.0	1.5	0.0	4.5	3.0

※ 回答の「その他」は自由記述であり、その内容から該当する者を分類したものの。

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(5) パワーハラスメント対策に関する団体の取組状況と職員の認知状況について（団体区分別）

- 都道府県・指定都市・市区町村のいずれも、「団体の取組状況」と「職員の認知状況」との間には一定の差があるが、中でも「4 相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている。」及び「7 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」については、他の項目と比べて認知状況が低い。
- 市区町村では、都道府県・指定都市と比べて、全体的に職員の認知状況が低い傾向にある。

※セクハラも同様の傾向。

(単位：%)

雇用管理上講ずべき措置等	都道府県		指定都市		市区町村	
	団体の取組状況	職員の認知状況	団体の取組状況	職員の認知状況	団体の取組状況	職員の認知状況
1 パワーハラスメントの内容と、パワーハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100.0	67.2	100.0	65.7	99.1	50.5
2 処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	100.0	51.0	100.0	50.9	98.2	36.1
3 相談窓口をあらかじめ定めている。	100.0	70.2	100.0	72.6	99.5	56.6
4 パワーハラスメントの発生のおそれがある場合や、パワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている。	100.0	39.9	100.0	40.9	99.4	30.2
5 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知している。	100.0	42.3	100.0	44.1	99.2	33.8
6 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知・啓発している。	100.0	44.3	100.0	44.5	99.0	30.7
7 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	100.0	38.2	100.0	40.4	97.1	26.0

※ 「団体の取組状況」は、総務省において令和6年度に実施した「地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査及びフォローアップ調査」の結果による。

調査対象：調査に回答した全職員（n=11,507、複数回答可）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(6) パワーハラスメント対策に関する団体の取組状況と職員の認知状況について（任用形態別）

●パワハラ対策に関する団体の取組に対する認知状況について、任用形態別で見ると、管理職は認知している割合が高く、会計年度任用職員は認知している割合が低い。

※セクハラも同様の傾向。

(単位：%)

雇用管理上講ずべき措置等	団体の取組状況	管理職	非管理職	再任用職員	会計年度任用職員	その他
1 パワーハラスメントの内容と、パワーハラスメントがあってはならない旨の方針を明確化し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	98.9	77.2	58.9	61.8	44.4	54.4
2 処の内容を規則等の文書に規定し、管理・監督者を含む職員に周知・啓発している。	97.6	61.4	44.0	44.0	29.7	40.9
3 相談窓口をあらかじめ定めている。	99.3	82.5	66.5	64.9	45.3	50.8
4 相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている。	99.2	47.8	29.0	26.2	19.7	26.6
5 パワーハラスメントの発生のおそれがある場合や、パワーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても対応できるような相談窓口の体制が構築されている。	99.2	56.2	35.4	32.3	24.1	31.3
6 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、周知している。	98.8	59.3	39.3	36.8	25.6	34.9
7 相談したこと、事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いを行ってはならない旨を定め、職員に周知・啓発している。	98.5	57.9	38.0	32.6	24.6	33.3
8 人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知	97.1	49.0	32.2	30.9	22.1	27.4

※ 「団体の取組状況」は、総務省において令和6年度に実施した「地方公共団体における各種ハラスメント対策の取組状況調査及びフォローアップ調査」の結果による。

調査対象：調査に回答した全職員（n=11,507、複数回答可）

1. ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）の実態について

(7) パワーハラスメント被害の状況とパワーハラスメント対策に取り組んでいる団体と取り組んでいない団体の状況について

- パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。
- 一方、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。

※セクハラも同様の傾向。

(単位：%)

現在の団体で パワハラを受けた ことがあるか	回答件数（件）	パワハラ対策は十分に取り組まれているか			
		取り組まれている	どちらでもない	取り組まれていない	無回答
全体	11,507 (100%)	50.3	17.8	18.6	13.3
過去3年間のうちに、 パワハラを受けた ことはない	9,655 (83.9%)	54.5	17.9	13.9	13.7
過去3年間のうちに、 パワハラを受けた ことがある	1,808 (15.7%)	28.2	17.5	44.0	10.3
無回答	44 (0.4%)	36.4	13.6	13.6	36.4

※ 「取り組まれている」は、「十分に取り組まれている」及び「まあ取り組まれている」の合算であり、「取り組まれていない」は、「あまり取り組まれていない」及び「全く取り組まれていない」の合算である。

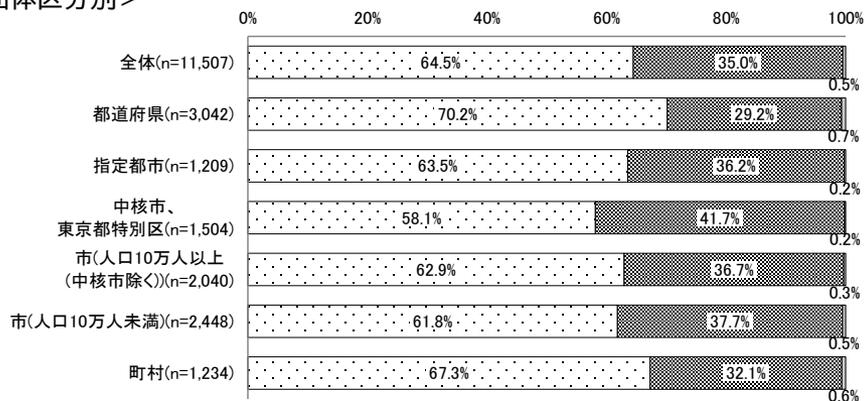
2. カスタマーハラスメントの実態について

(1) カスタマーハラスメントを受けた経験について

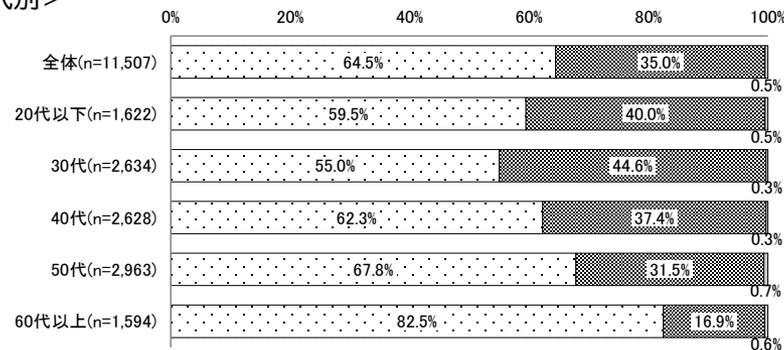
●過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で35.0%。これを、団体区分別で見ると都道府県に比べ市区町村が、年代別で見ると30代が、任用形態別で見ると任期の定めのない常勤職員（非管理職・その他）が受けた割合がそれぞれ高い。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で10.8%。年代別で見ると、30代（11.3%）、20代（11.2%）、40代（11.0%）、50代以上（10.0%）の順に高い。

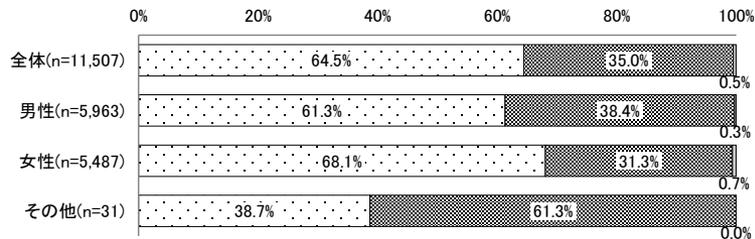
<団体区分別>



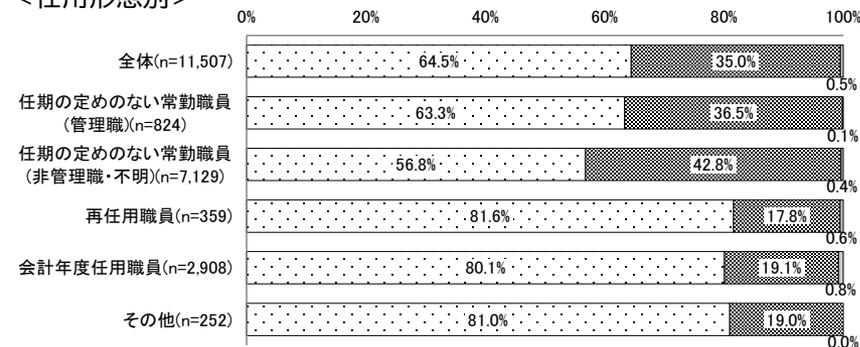
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない

■ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある

■ 無回答

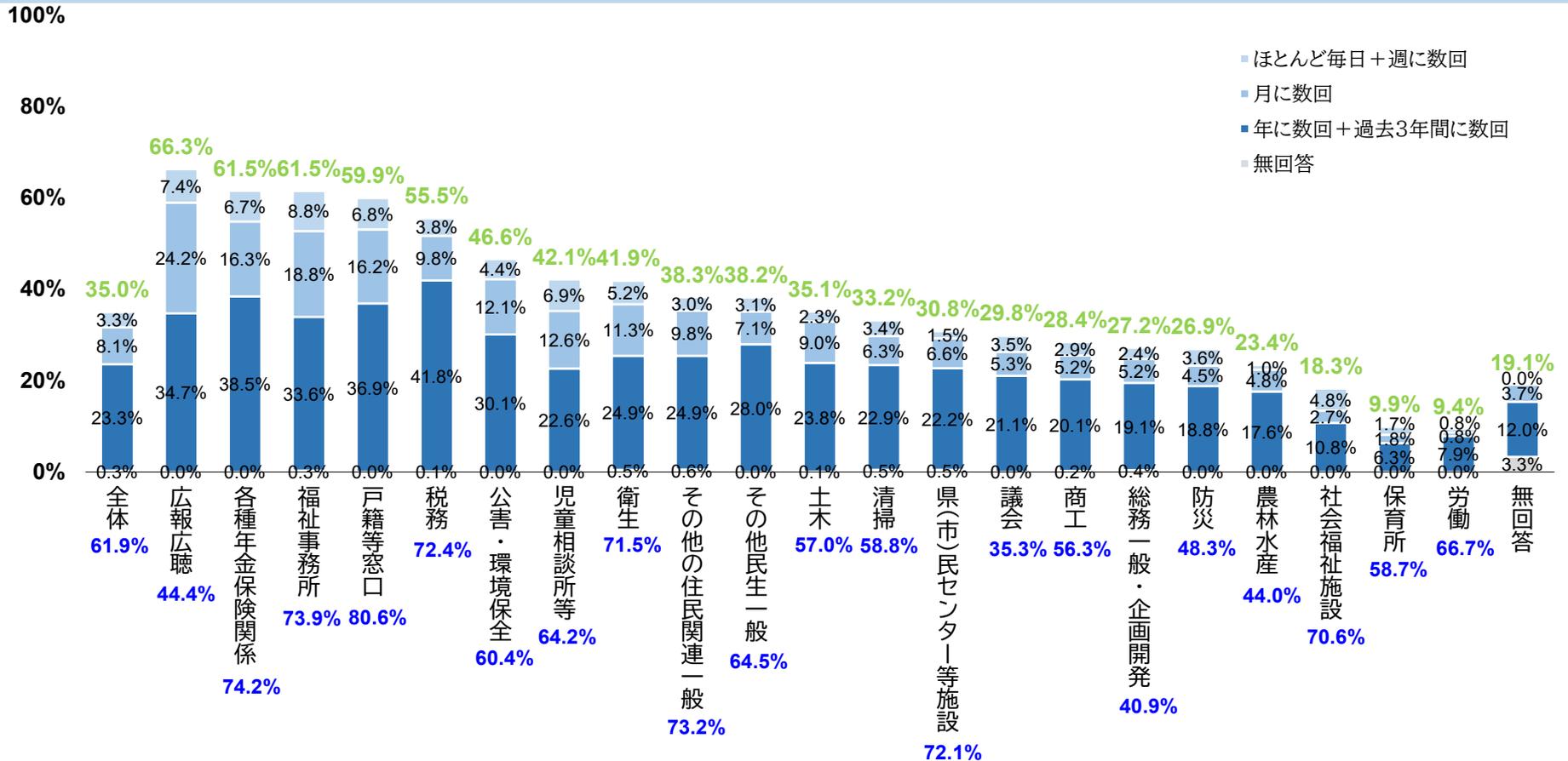
調査対象：調査に回答した全職員（n=11,507）

2. カスタマーハラスメントの実態について

(2) カスタマーハラスメントを受けた経験について（部門別）

●過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合について、部門別に見えると、広報広聴（66.3%）、各種年金保険関係（61.5%）、福祉事務所（61.5%）、戸籍等窓口（59.9%）、税務（55.5%）の順に高い。

※部門別の割合は、部門ごとに「カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者が受けた当時所属していた（所属している）部門」の人数を、「本調査の回答者が現在所属している部門」の人数で除して算出。



緑字：過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（%）
 青字：カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が週2日程度以上ある割合（%）
 棒グラフ：カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度を色分けしている。

調査対象：過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者（n=4,031）

2. カスタマーハラスメントの実態について

(3) カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について

- 過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者（4,031人）におけるカスタマーハラスメントのきっかけとなった理由については、「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」が72.5%であった。
- カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由として、「職員の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%であった。
- カスタマーハラスメントを受けた割合が高い5つの部門のうち、「広報広聴」では、「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」のみを回答する割合が高かった（41.3%）。

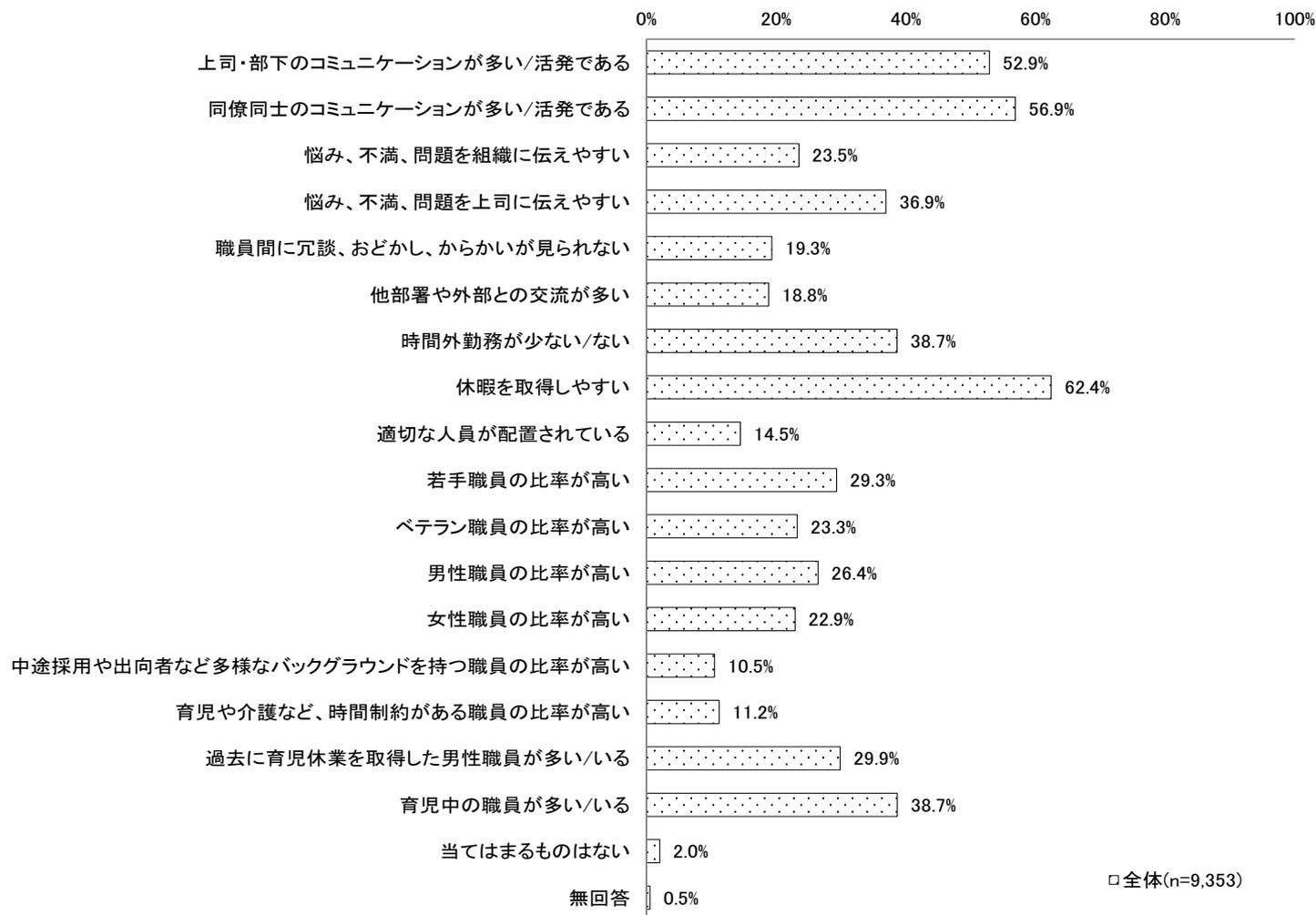
(単位 上段：人、下段：%)

	「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」		「職員の対応が一因」		「行政サービスの利用者・取引先の誤認等が一因」		「その他」	わからない・無回答
	(うち左記選択肢のみを)	(うち左記選択肢のみを)	(うち左記選択肢のみを)	(うち左記選択肢のみを)	(うち左記選択肢のみを)	(うち左記選択肢のみを)		
全体 (n=4,031)	2,921 72.5%	1,080 26.8%	705 17.5%	87 2.2%	2,301 57.1%	456 11.3%	286 7.1%	245 6.1%
広報広聴 (n=63)	49 77.8%	26 41.3%	8 12.7%	1 1.6%	27 42.9%	2 3.2%	3 4.8%	5 7.9%
戸籍等窓口 (n=211)	158 74.9%	28 13.3%	81 38.4%	5 2.4%	161 76.3%	22 10.4%	7 3.3%	9 4.3%
税務 (n=392)	297 75.8%	90 23.0%	76 19.4%	6 1.5%	251 64.0%	46 11.7%	19 4.8%	15 3.8%
福祉事務所 (n=379)	291 76.8%	80 21.1%	71 18.7%	7 1.8%	253 66.8%	40 10.6%	14 3.7%	21 5.5%
各種年金保険 関係(n=128)	106 82.8%	15 11.7%	31 24.2%	1 0.8%	101 78.9%	12 9.4%	7 5.5%	4 3.1%

※ 過去3年間のうちに、カスタマーハラスメントを受けた割合が高い5つの部門を掲載。

3. ハラスメントが起こりにくい職場環境について

●ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）を受けたことがない者に対して、職場の特徴を聞いたところ、「休暇を取得しやすい」（62.4%）、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」（56.9%）、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」（52.9%）と回答した割合が高い。



4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(1) ハラスメント対策の認知や取組の状況について

【主な課題】

- ハラスメント対策に係る雇用管理上講ずべき措置等について、都道府県・指定都市は100%、市区町村でも100%近く実施されている一方、当該取組を認知している職員の割合は低い。(p.7)
- 特に、「相談窓口では、内容や状況に応じた適切な対応がされている。」、「人事委員会・公平委員会への苦情相談が可能な旨の周知」が他の項目と比べて認知状況が低い。(p.7)
- 任用形態によって認知度に差があり、特に、会計年度任用職員の認知度が低い。(p.8)
- パワハラを受けたこと(受けたと感じた経験)はない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれているとした割合は54.5%であるのに対して、パワハラを受けたことがある者においては、同割合が28.2%となっており、両者の間には約2倍の差が見られる。
一方、パワハラを受けたことはない者においては、職場でパワハラ対策が取り組まれていないとした割合は13.9%であるのに対して、パワハラを受けたことがある者においては、同割合が44.0%となっており、両者の間には約3倍の差が見られる。(p.9)

【主な対応策】

- 会計年度任用職員を含む全ての職員が団体の取組を認知できるような方法による周知が必要。周知に当たっては、取り組んだという実績ではなく、職員が確実に認知していることが重要。
＜取組例＞
 - ・トップや幹部職員からのメッセージの発信
 - ・ロールプレイングや職場内ミーティング形式(参加型)の研修
- 相談窓口における「内容や状況に応じた適切な対応」について、内部相談窓口では、被害を受けた職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあることから、例えば外部相談窓口を設置し、職員に周知することが考えられる。
- ハラスメント対策委員会等への外部有識者(弁護士、社会保険労務士、臨床心理士など)の追加。

4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(2) カスタマーハラスメントについて

【主な課題】

- 過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（35.0%）は、民間（10.8%）より高く、また、部門によって差が生じている。（p.10,11）

【主な対応策】

- 各部門における共通的な対応策として、一人に対応させず組織的に対応を行う。
- その上で、部門によっては当該部門の特性に応じた対応も必要。
- カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について、「職員側の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%となっており（p.12）、行政サービスの利用者・取引先に対する接遇の向上がカスタマーハラスメントの減少に一定程度資すると考えられる。

<取組例>

- ・職員アンケートによる実態把握
- ・職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備
- ・行政サービスの利用者・取引先に対する接遇向上

【留意点】

- クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば正当なクレームであり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要。
- 民間企業では顧客を選別した対応が可能である一方、公務職場では全ての行政サービスの利用者に対して、公平・公正に行政サービスを提供することが必要。
- 行政サービスの利用者からの要求等は、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合も想定される。
- 行政サービスの利用者の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる。

4. 調査結果から見えてきた主な課題と対応策

(3) ハラスメントが起こりにくい職場環境について

【ハラスメントが起こりにくい職場の特徴】

○ハラスメント被害がない職場の特徴として、「休暇を取得しやすい」（62.4%）のほか、「同僚同士のコミュニケーションが多い／活発である」（56.9%）、「上司・部下のコミュニケーションが多い／活発である」（52.9%）の回答割合が高い。なお、コミュニケーションの重要性については、ハラスメント防止に係る厚生労働省指針においても言及されている。（p.13）

【主な対応策】

○ハラスメントが発生する大きな要因の一つであるコミュニケーション不足の解消に向けた取組の実施。

- 職員個人のコミュニケーション能力の向上を図ることは、ハラスメントの行為者・被害者の双方になることを防止する上で重要。
- パワハラに関しては、業務上必要かつ相当な範囲で行われる適正な業務指示や指導は、職場におけるパワハラには該当しないため、職員はこのような適正な業務指示や指導を受けた際は、真摯に受け止め業務に当たることが重要。
- 職場におけるコミュニケーションの活発さは、結果として、休暇の取得しやすさに資していると考えられるところであり、風通しの良い職場環境づくりのためにも、量だけでなく、質も伴った適切なコミュニケーションの確保が重要。

○コミュニケーションの活性化や円滑化のために研修等の必要な取組の実施。

- 日常的なコミュニケーションを取るよう努めることや定期的に面談やミーティングを行うことにより、風通しの良い職場環境や互いに助け合える職員同士の信頼関係を築き、コミュニケーションの活性化を図る。