

磐田市職員 カスタマーハラスメントに関する調査
結果報告書

令和 7 年 12 月

総務課

目次

I 調査の概要	1
II 調査結果	
1 属性に関する質問	2
2 カスハラの実験と頻度	4
3 影響・影響度	8
4 職場環境・組織の対応	10
5 自由回答	12

(注)各表比率(%)は、原則として小数点以下第2位を四捨五入し第1位までとしたため、合計が100%とならない場合がある。

I 調査の概要

調査目的	<p>近年、市民等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」の発生が社会的な問題として取り上げられ、その対応について関心が高まっている。カスタマーハラスメントは、職員の人格又は尊厳を害するだけでなく、働く意欲の低下や安定した職務遂行に支障を来しかねない。</p> <p>磐田市職員のカスタマーハラスメントの現状と課題を明らかにし、今後作成する基本方針に資するデータとすることを目的とする。</p>
調査におけるカスタマーハラスメントの定義	<p>行政サービスの利用者等の言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの（要求内容が妥当性を欠くもの※）で、職員の就業環境を害するもの</p> <p>※要求内容が妥当性を欠くものの例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 要求内容に対し、行政サービスの誤り、過失などが認められないもの ・ 要求内容が磐田市の行政サービスと関係がないもの
調査方法	<p>（１） 調査対象者 正規職員、会計年度任用職員 ※病院医療職を除く。</p> <p>（２） 実施方法 無記名アンケート方式 電子回答（パソコン又はスマートフォン） ※いずれも職員が特定されないことがないよう配慮した。</p> <p>（３） 調査基準日 令和７年 12 月 1 日</p> <p>（４） 調査期間 令和 7 年 12 月 1 日～12 月 10 日</p>
回答総数	1,051 人（全ての所属 57 所属）

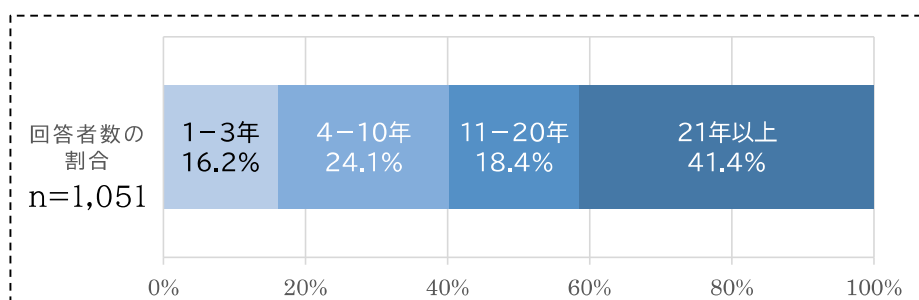
Ⅱ 調査結果

1 属性に関する質問

Q1. 勤務年数

(人)

選択肢	回答者数	回答者数の割合
1－3年	170	16.2%
4－10年	253	24.1%
11－20年	193	18.4%
21年以上	435	41.4%
合計	1,051	100.0%

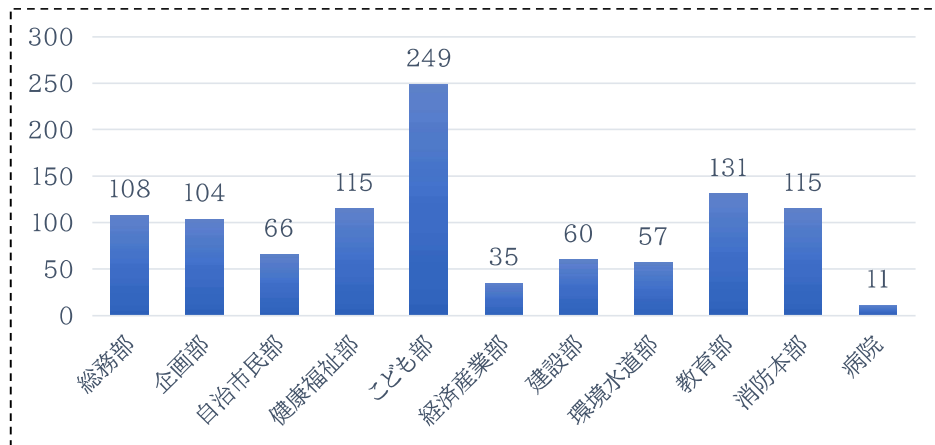


Q2. 所属

(人)

選択肢	回答者数	回答者数の割合
総務部(監査・議会事務局・危機管理含む)	108	10.3%
企画部(会計課含む)	104	9.9%
自治市民部	66	6.3%
健康福祉部	115	10.9%
こども部	249	23.7%
経済産業部	35	3.3%
建設部	60	5.7%
環境水道部	57	5.4%
教育部	131	12.5%
消防本部	115	10.9%
病院	11	1.0%
合計	1,051	100.0%

(人)



※ 総務部に監査委員事務局・議会事務局・危機管理課を含む。

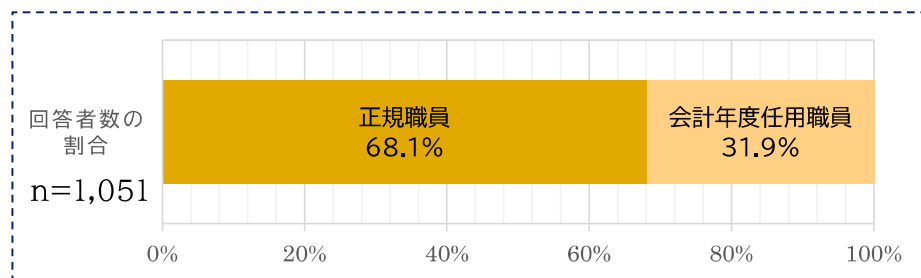
※ 企画部に会計課を含む。

Q3. 雇用形態

(人)

選択肢	回答者数	回答者数の割合
正規職員	716	68.1%
会計年度任用職員	335	31.9%
合計	1,051	100.0%

※ 未回答者を除く

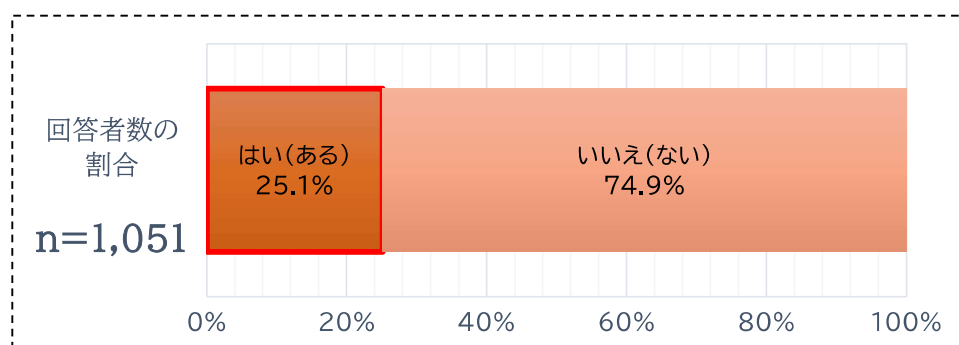


2 カスハラ経験と頻度

Q4. 過去3年以内（2022年4月1日～2025年12月1日）に市民等からカスハラを受けたことがありますか？（窓口・電話・オンライン等）

（人）

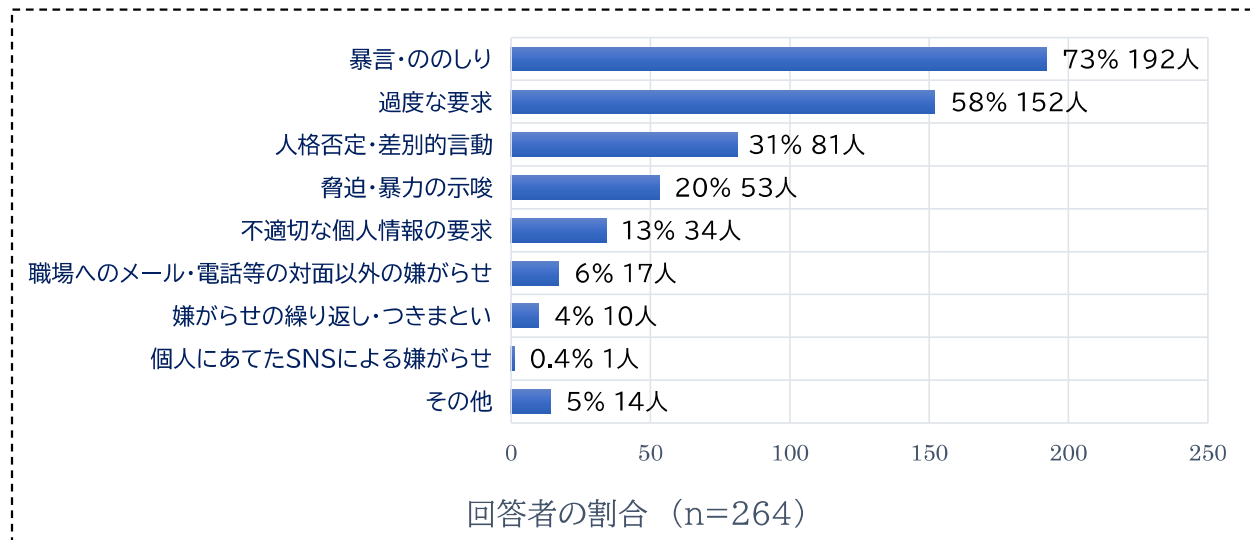
	合計	内 雇用形態		内 勤務年数			
		正規職員	会計年度任用職員	1～3年	4～10年	11～20年	21年以上
はい(ある)	264	226	38	40	59	45	120
いいえ(ない)	787	490	297	130	194	148	315
合計	1051	716	335	170	253	193	435
「はい」回答率	25.1%	31.6%	11.3%	23.5%	23.3%	23.3%	27.6%



- ◆ 過去3年以内に市民等からカスハラを受けたことがある、と回答した人は、264人（25.1%）、回答者全体の4分の1であった。

以下Q5～Q13は、Q4で「はい」と回答した方に質問

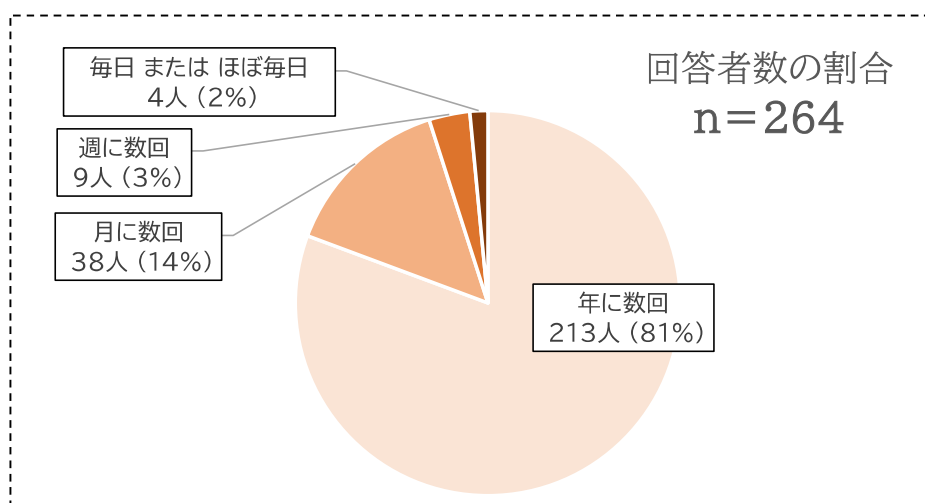
Q5. どのような形態のカスハラを受けましたか？（複数選択可）



※ 一の事案で複数の態様に該当する事案もあるため、件数は、事案件数の総数（264件）と一致しない。

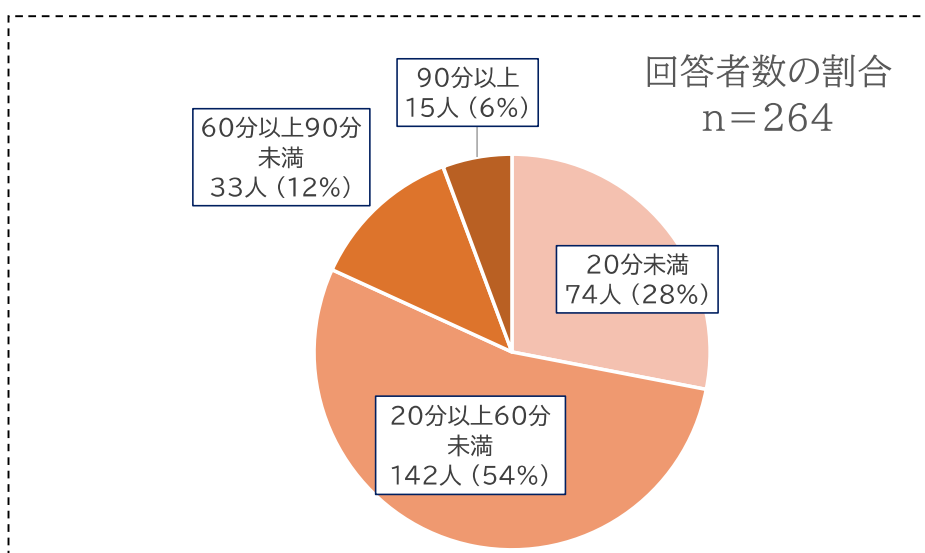
◆ カスハラの状態としては、「暴言・ののしり（192件：73%）」と最も多く、次いで「過度な要求（152件：58%）」となっている。

Q 6. カスハラが発生頻度はどの程度でしたか？



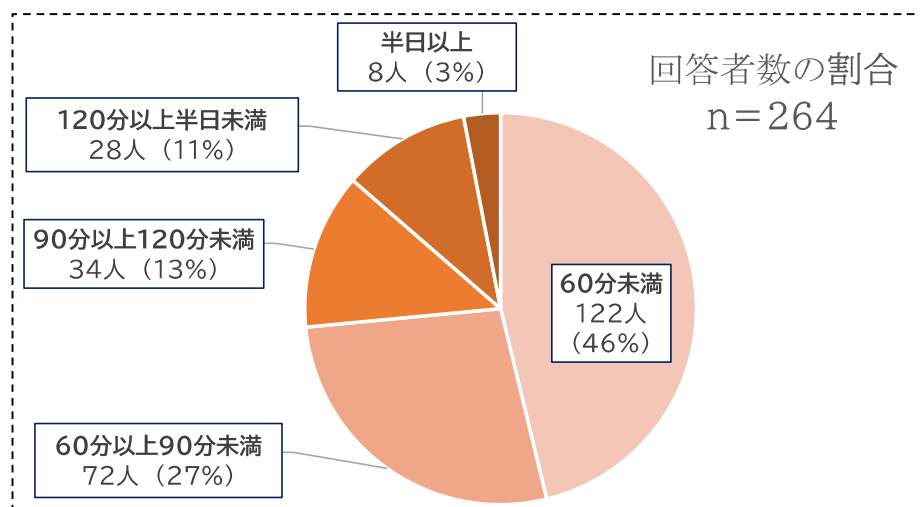
◆ カスハラの発生頻度は、年に数回（213 人 81%）が約8割でほとんどを占めている。

Q 7. 1 回当たりの対応時間は、【平均で】どのくらいですか？



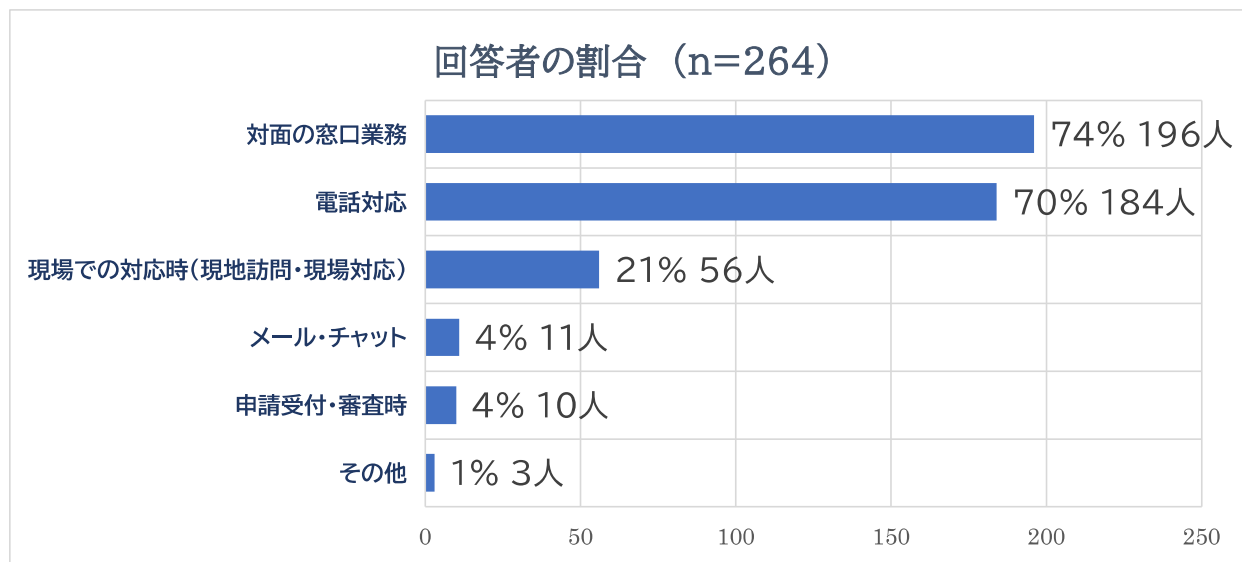
◆ 1 回当たりの対応時間【平均】は、20 分以上 60 分未満が 54%と最も多く、次いで 20 分未満が 28%となっており、全体の約8割を占めている。

Q 8. 1 回当たりの対応時間は、【最長で】どのくらいですか？



- ◆ 1 回当たりの対応時間【最長】は、60 分未満が 46%、60 分以上 90 分未満が 27%と全体の約 7 割を占めている一方、120 分以上半日未満が 11%、半日以上が 3 %ある。

Q 9. カスハラが発生した場面・場所を教えてください。（複数選択可）

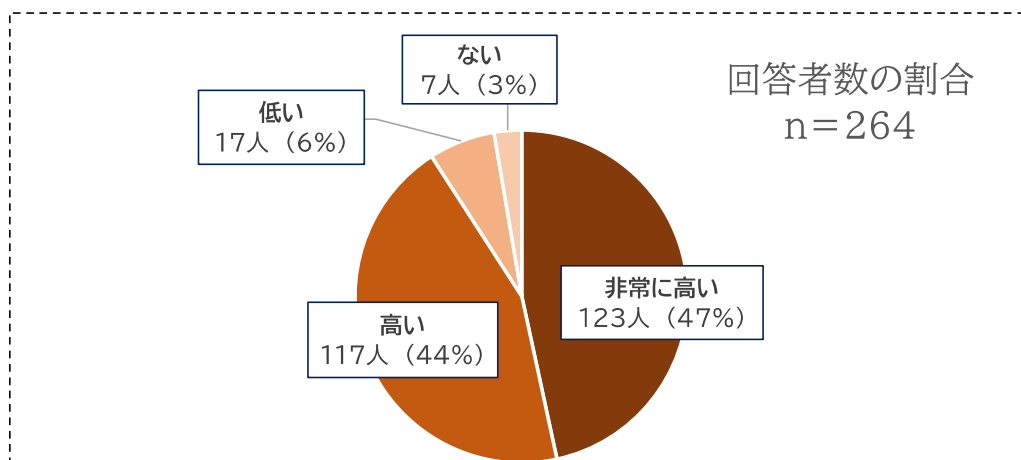


※ 一の事案で複数の態様に該当する事案もあるため、件数は、事案件数の総数（264 件）と一致しない。

- ◆ カスハラが発生した場面・場所については、対面の窓口業務が 74%、電話対応が 70%と多く、ほかと比べて顕著である。

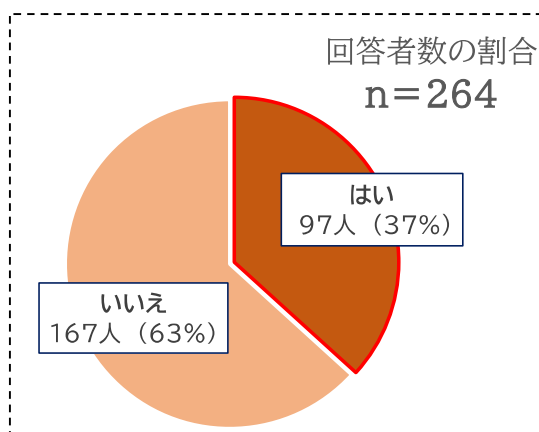
3 影響・影響度

Q10. カスハラを経験して、精神的ストレスの程度はどうでしたか？



- ◆ カスハラを受けての精神的ストレスの程度としては、「非常に高い」、「高い」の割合が約9割を占めており、精神的負担を受けていることが窺える。

Q11. 睡眠・食欲・体調など、身体的、心理的健康への影響を感じましたか？



- ◆ 回答者の約4割が、睡眠・食欲・体調など、身体的、心理的健康への影響を感じている。具体的な影響については、以下のとおりとなっている。

以下Q12 は、Q11 で「はい」と回答した方に質問

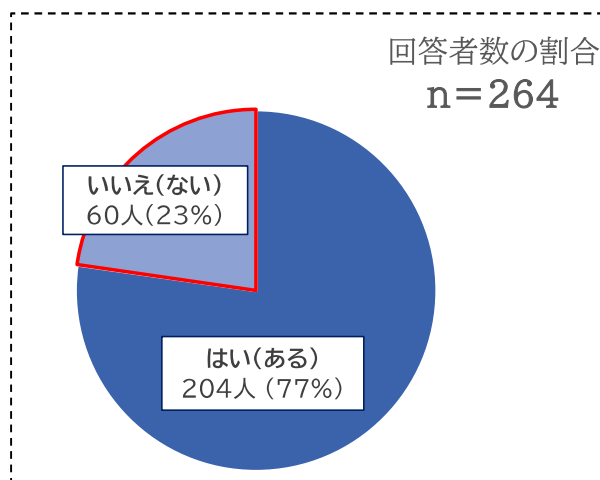
Q12. 具体的にどのような影響があったかご記入ください。

<特に回答が多かった項目>

食欲不振、睡眠障害（眠りが浅い、夜中に何度も目覚める、過眠）、体調不良（胃痛、腹痛、下痢、頭痛、胸の締め付け、歯ぎしり、肌荒れ）、適応障害、精神的不調（気分の落ち込み、涙が出る・止まらない、フラッシュバック、苛立ち）、出勤・業務意欲の低下、手の震え、動悸、電話や窓口に出ることへの恐怖

4 職場環境・組織の対応

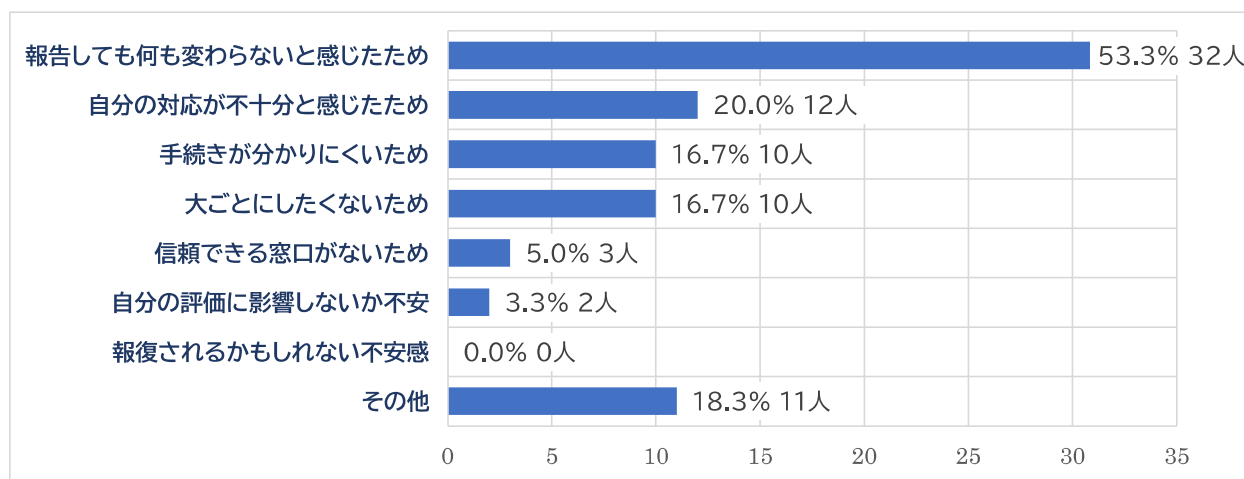
Q13. カスハラを（課内で）報告したことがありますか？



◆ カスハラを（課内で）報告した割合は、77%と高くなっている。

以下Q14は、Q13で「いいえ」と回答した方に質問

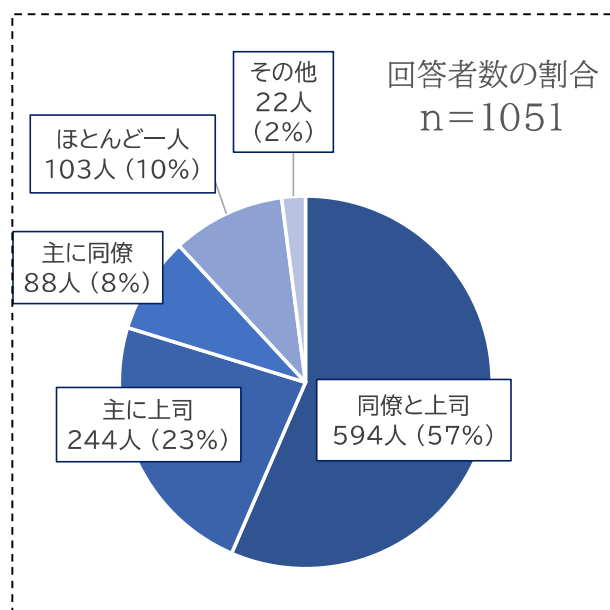
Q14. 報告しなかった理由を教えてください。（複数選択可）



※ 一の事案で複数の態様に該当する事案もあるため、件数は、事案件数の総数（60件）と一致しない。

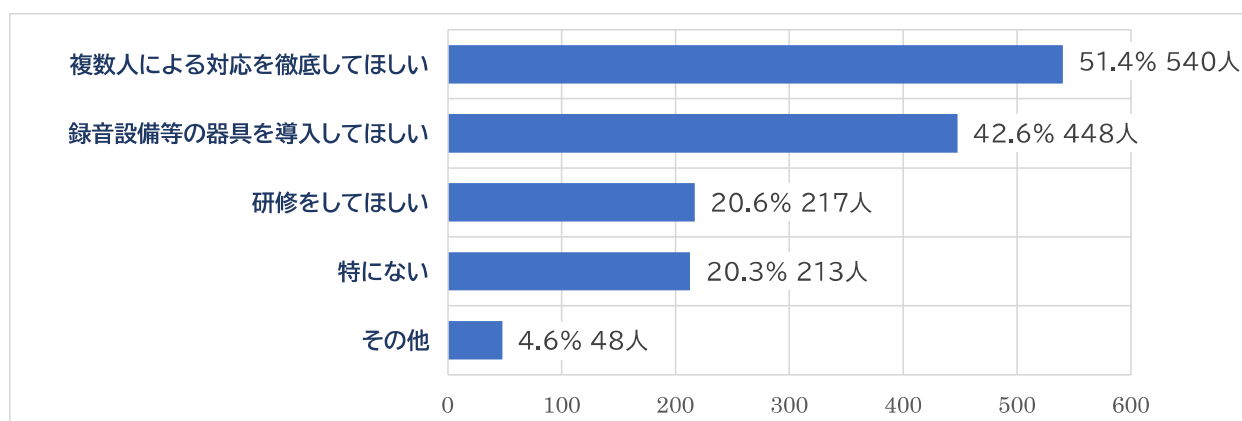
◆ 報告しなかった理由としては、「報告しても何も変わらないと感じたため」が、53.3%と最も多くなっている一方で、「自分の対応が不十分と感じたため」が次に多くなっている。

Q15. カスハラ発生時の同僚や上司のサポート状況について教えてください。



- ◆ カスハラ発生時の同僚や上司のサポート状況については、「同僚と上司」、「主に上司」が合せて約8割である一方、ほとんど一人での対応が約1割となっている。

Q16. 組織の対応に求めることはありますか？（複数回答可）



※ 一の事案で複数の態様に該当する事案もあるため、件数は、事案件数の総数（1,051件）と一致しない。

- ◆ 組織の対応に求めることについては、「複数人による対応を徹底してほしい」が51.4%と最も多く、次いで「録音設備等の器具を導入してほしい」が42.6%と高い割合を占めている。