

# 小松市職員に対する カスタマー・ハラスメントに関する アンケート報告

令和8年6月22日

小松市総務課

# 1. アンケート調査のまとめ

## カスハラアンケート調査の概要

調査期間：2026.5.19(火)～5.31(日)

調査方法：電子申請サービス

回答者数：974人（行政:456人、学校:460人、こども園等:58人）

### 【全体】

項目	行政	学校	こども園等	合計
対象者数	865人	674人	87人	1,626人
回答者数	456人	460人	58人	974人
回答率	52.7%	68.2%	66.7%	59.9%
回答者のうちカスハラ経験者数	180人	112人	4人	296人
対 対象者割合	20.8%	16.6%	4.6%	18.2%
対 回答者割合	39.5%	24.3%	6.9%	30.4%

### 【業務別カスハラ経験者数(行政)】

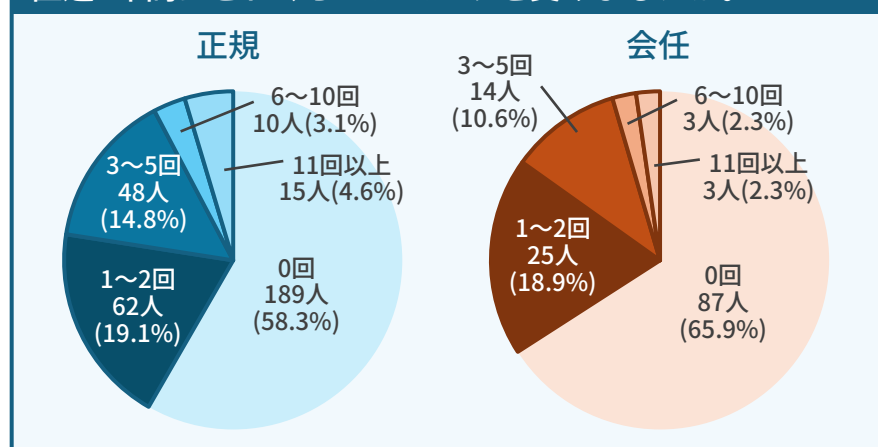
項目	窓口	福祉	税務	教育	許認可	事業	管理	消防	その他
業務別カスハラ経験者数(※)	84人	37人	13人	10人	4人	32人	14人	10人	6人

※業務別のカスハラ経験者数には複数回答を含むため合計は一致しません

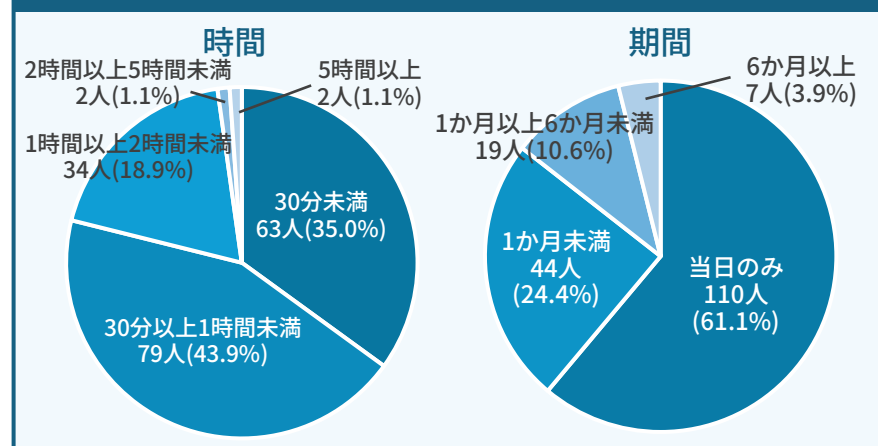
## 2-1. アンケートについて (カスハラの頻度と対応時間①)

### 行政

直近3年間にどれくらいカスハラを受けましたか。



カスハラ1回あたり時間と解決に要した期間は。



#### (1) 発生頻度

- 回答者の**39.5% (180人)**が直近3年間にカスハラを受けている。  
【正規】41.7% (135人)  
【会任】34.1% (45人)
- うち、**48.3% (87人)**は**1~2回**だが、**17.2% (31人)**は**6回以上**である。

#### (2) 1回あたりの平均時間

- 65.0% (117人)**が**30分以上**である。
- うち、**21.1% (38人)**は**1時間以上**。

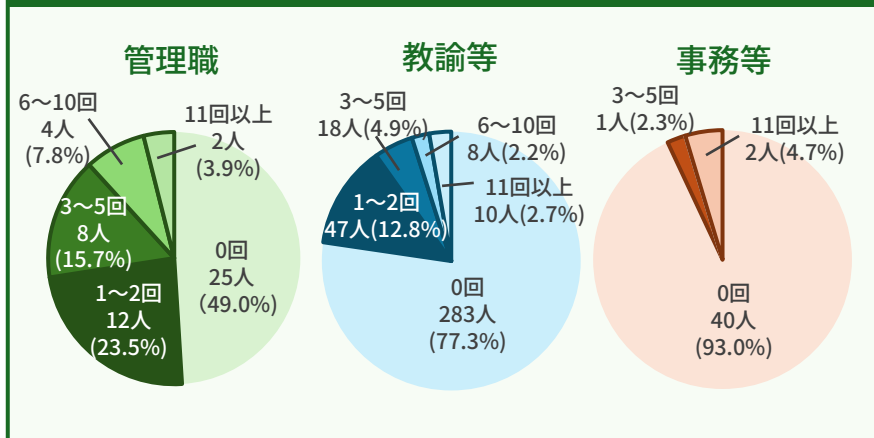
#### (3) 解決に要した平均期間

- 38.9% (110人)**は当日中に解決しているが、**14.4% (26人)**は**1か月以上**要している。

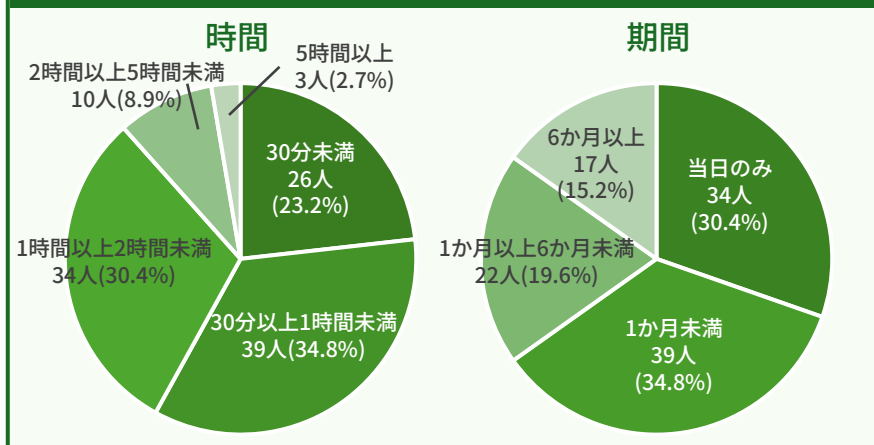
## 2-2.アンケートについて（カスハラの頻度と対応時間②）

### 学校

直近3年間にどれくらいカスハラを受けましたか。



カスハラ1回あたり時間と解決に要した期間は。



#### (1) 発生頻度

- 回答者の24.3% (112人) が直近3年間にカスハラを受けている。  
【管理職】 41.7% (26人)  
【教諭等】 34.1% (83人)  
【事務等】 7.0% (3人)
- うち、52.7% (59人) は1~2回だが、23.2% (26人) は6回以上である。

#### (2) 1回あたりの平均時間

- 76.8% (86人) が30分以上である。
- うち、42.0% (47人) は1時間以上。

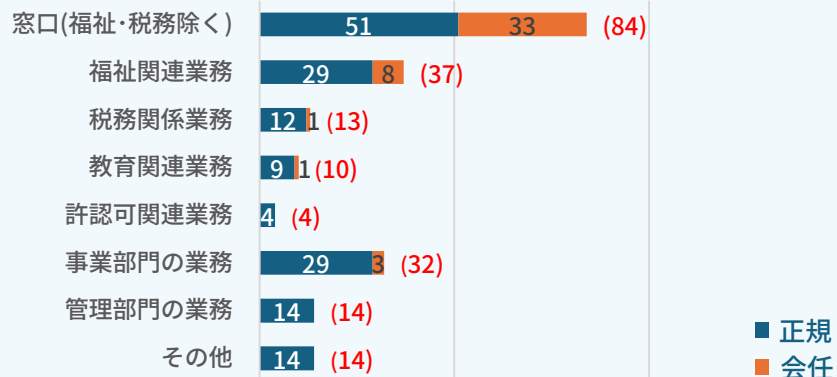
#### (3) 解決に要した平均期間

- 30.4% (34人) しか当日中に解決しておらず、34.8% (39人) は1か月以上要している。

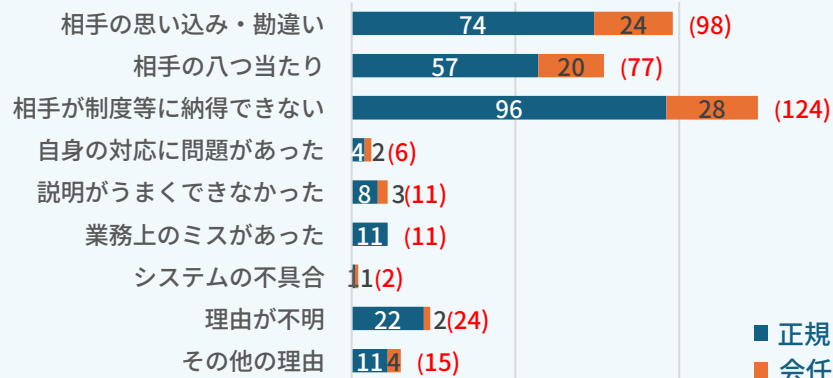
## 2-3. アンケートについて（カスハラを受けた業務ときっかけ①）

### 行政

カスハラを受けた際に従事していた業務内容は。



カスハラを受けるきっかけとなった理由は。



#### (1) 発生した場面

- ・ 対面（庁舎109人、訪問先31人）、電話（113人）が全体の91.0%を占める。

#### (2) カスハラを受けた業務

- ・ 窓口や福祉、税務など、市民と接点が多い業務で多く（134人）カスハラが発生している。

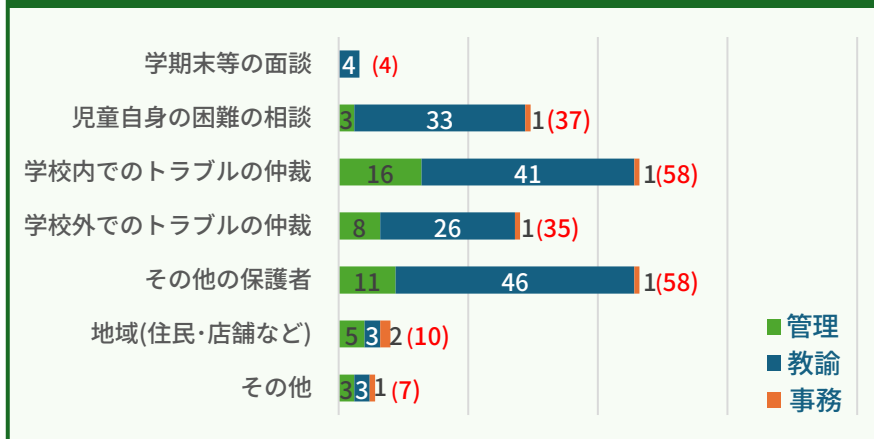
#### (3) カスハラのきっかけ

- ・ 相手が制度に納得できない（124人）、相手の思い込み・勘違い（98人）が多数を占めるが、相手の八つ当たり（77人）、理由が不明（24人）など理不尽な要因も見られる。

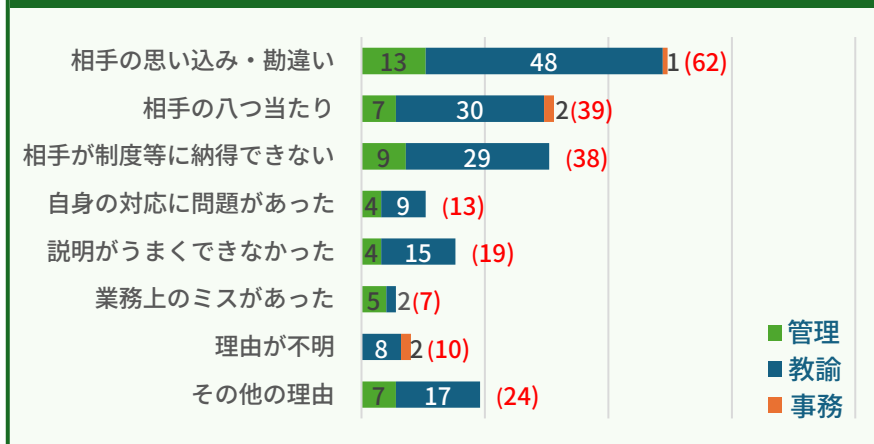
## 2-4. アンケートについて (カスハラを受けた業務ときっかけ②)

### 学校

カスハラを受けた際に従事していた業務内容は。



カスハラを受けるきっかけとなった理由は。



#### (1) カスハラを受けた業務

- 学校内外における児童生徒同士のトラブル (93人) や保護者からの意見・要求 (58人) など、**保護者からのカスハラが多数を占める**。また、地域からの意見・要求 (10人) も一定数見られる。

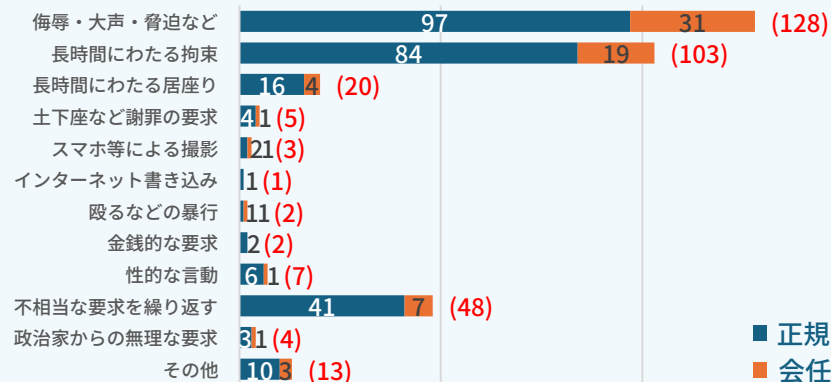
#### (2) カスハラのきっかけ

- 相手の思い込み・勘違い (62人) や相手が制度等に納得できない (38人) が多数を占めるが、**相手の八つ当たり (39人)**、**理由が不明 (10人)** など**理不尽な要因**も見られる。

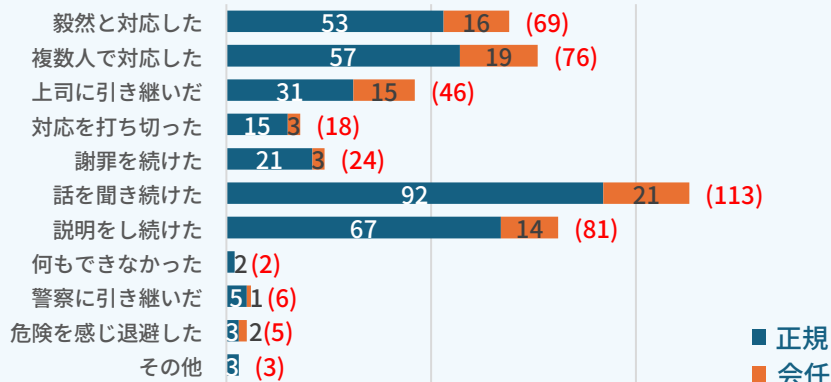
## 2-5. アンケートについて (カスハラの内容と対応状況①)

### 行政

あなたが受けたことがあるカスハラの内容は。



カスハラを受けた際、どのような対応をしましたか。



#### (1) カスハラの内容

- 侮辱、大声、脅迫など (128人) や長時間にわたる拘束 (103人) が突出し、不相当な要求を繰り返す (48人) も一定数見られる。

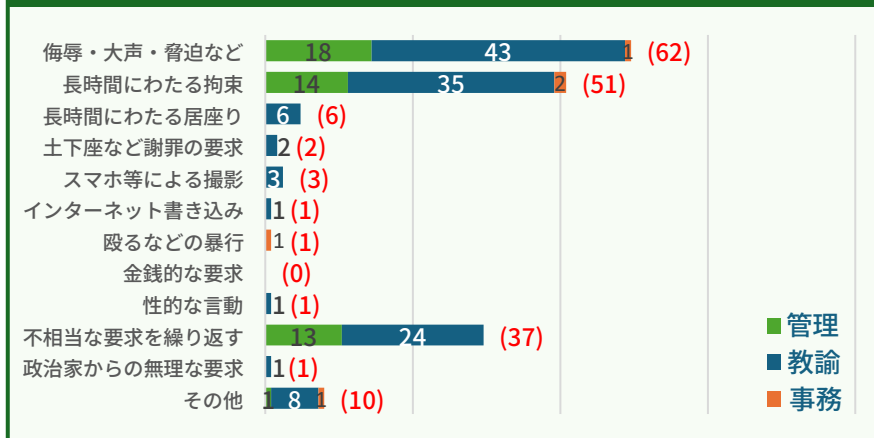
#### (2) カスハラへの対応状況

- 話を聞き続けた (113人) や説明し続けた (81人) といった、担当者個人の対応が大半を占めており、組織的な対応や切り上げのルール等が不足している。

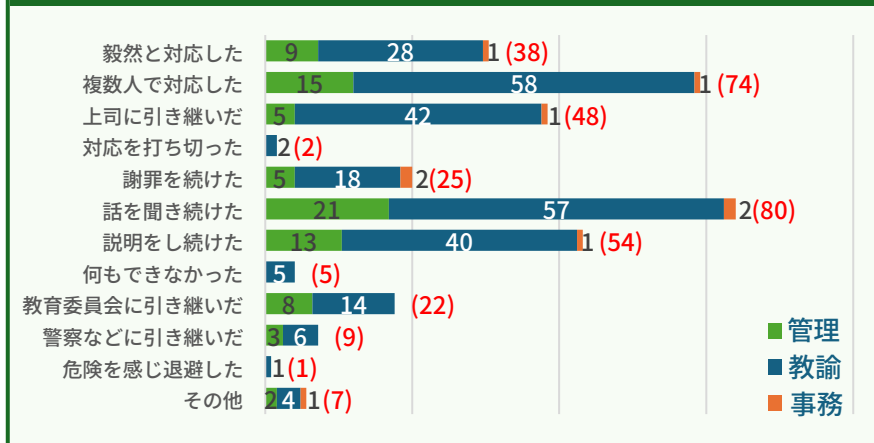
## 2-6. アンケートについて (カスハラの内容と対応状況②)

### 学校

あなたが受けたことがあるカスハラの内容は。



カスハラを受けた際、どのような対応をしましたか。



#### (1) カスハラの内容

- 侮辱、大声、脅迫など (62人) や長時間にわたる拘束 (51人) が突出し、不相当な要求を繰り返す (37人) も一定数見られる。

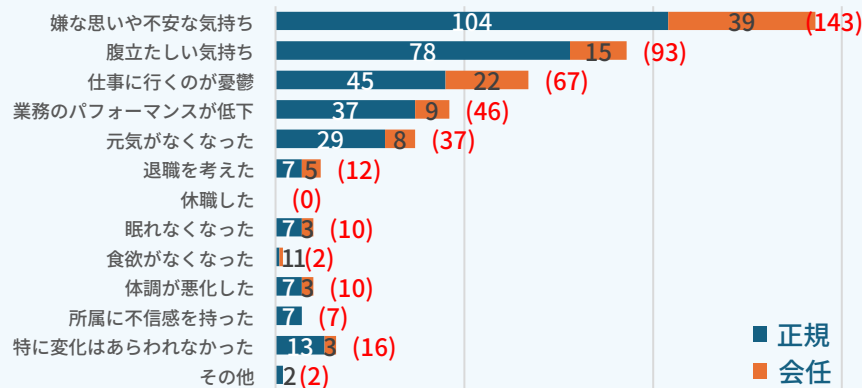
#### (2) カスハラへの対応状況

- 話を聞き続けた (80人) や説明し続けた (54人) といった、担当者個人の対応が大半を占めており、組織的な対応や切り上げのルール等が不足している。

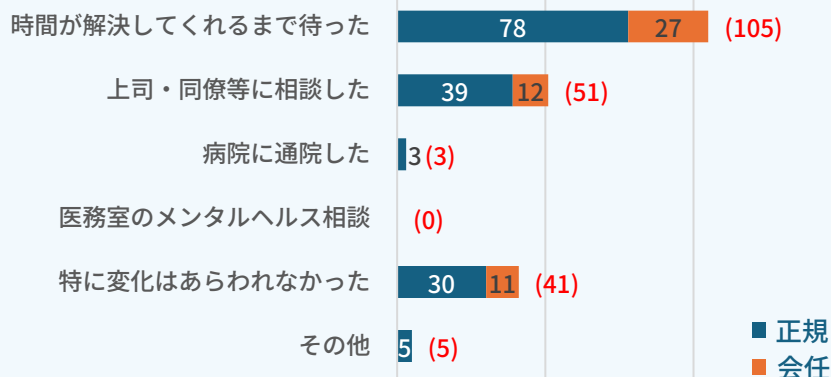
## 2-7. アンケートについて (心身の状態の変化と対処法①)

### 行政

#### カスハラを受けた後、心身の状態に変化はありましたか。



#### 心身の状態に変化があった時にどうしましたか。



#### (1) カスハラによる心身の状態の変化

- 嫌な思いや不安な気持ち (143人)、腹立たしい気持ち (93人)、仕事に行くのが憂鬱 (67人) などの**精神的な影響**を訴える者が多い。
- 眠れなくなった (10人) や体調が悪化した (10人)、退職を考えた (12人) も一定数あり、「業務上の苦情」の範疇を超えている。

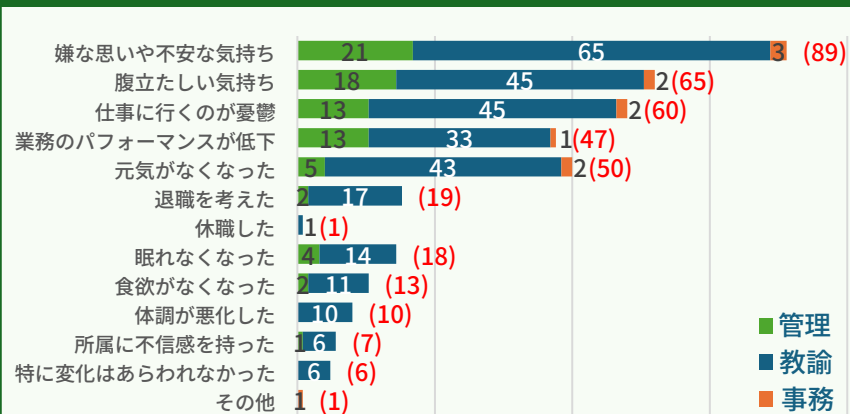
#### (2) 心身の状態の変化した時の対処法

- 時間が解決してくれるまで待った (105人)** が最も多い。
- また、相談しても解決しない (14人) や相談できる窓口がない (2人) などにより、誰にも**相談しなかったケース**が見られ、職員の心理的な孤立を防ぐ必要がある。

## 2-8. アンケートについて (心身の状態の変化と対処法②)

### 学校

カスハラを受けた後、心身の状態に変化はありましたか。



心身の状態に変化があった時にどうしましたか。



#### (1) カスハラによる心身の状態の変化

- 嫌な思いや不安な気持ち (89人)、腹立たしい気持ち (65人)、仕事に行くのが憂鬱 (60人) などの**精神的な影響**を訴える者が多い。
- 眠れなくなった (18人) や体調が悪化した (10人)、退職を考えた (19人) も一定数あり、「業務上の苦情」の範疇を超えており、**休職した (1件)**が見られる。

#### (2) 心身の状態の変化した時の対処法

- 時間が解決してくれるまで待った (76人)** が最も多い。
- また、相談しても解決しない (10人) などにより、**誰にも相談しなかった** ケースが見られ、職員の心理的な孤立を防ぐ必要がある。

# 3-1. アンケートについて（職員のニーズ①）

## 行政

### （1）就業環境の整備（抑止力と証拠化）

- 電話の録音装置（自動音声案内む）、窓口の防犯カメラの設置など、録音や録画機能の強化。
- ナンバーディスプレイの導入
- 窓口へのアクリル板設置、特定の場所での応対制限、課内への侵入防止など、来庁者との物理的な距離の確保。

### （2）組織的な対応体制の構築（個人の孤立を防ぐ）

- 複数人での対応を原則とし、管理職が率先して対応する。
- カスハラ対応の専門官の配置や警察や弁護士等が介入する体制。
- 過去の事例や対象者の情報を全職員で共有し、対応のバラつきを防ぐ。

## 学校

### （1）就業環境の整備（抑止力と証拠化）

- 電話に録音装置（自動音声案内む）の設置と電話を受ける時間の制限（放課後等は自動応答や留守番電話）。
- 市や教育委員会、警察や弁護士等が介入できるように連携を強化し、学校だけの閉鎖的な環境を作らない。

### （2）組織的な対応体制の構築（個人の孤立を防ぐ）

- 複数人での対応を原則とし、管理職が率先して対応する。
- 管理職は児童生徒保護者ファーストになりがちのため、教職員を守る責任の自覚。
- スクールロイヤールの導入。
- 学校組織内での風通しを良くし、事例や対応方針を組織で共有する。

## 3-2. アンケートについて（職員のニーズ②）

### 行政

#### （3）基本方針と対応のマニュアル

- どこまでが「正当な要求」で、どこからが「カスハラ」か明確な基準をマニュアル化し、職員に周知する。
- 「何分以上」、「どのような言動」が続いたら対応を終了するという打ち切りの基準策定。

#### （4）市民への周知・広報（抑止・啓発）

- 何がハラスメントに該当するのか、どのような法的責任が伴うのかを、ポスターや広報で明示・周知する。
- 「録画」や「録音」することの表示により、心理的なブレーキをかける。

### 学校

#### （3）基本方針と対応のマニュアル

- 「学校が担うべき業務」と「家庭・保護者が担うべき責任」に線引きし、責任の範囲を明確にする。
- どこまでが「相談・要望」で、どこからが「カスハラ」か明確な基準をマニュアル化し、教職員に周知する。
- 「何分以上」、「どのような言動」が続いたら対応を終了するという打ち切りの基準策定。

#### （4）保護者・地域の周知・広報（抑止・啓発）

- 保護者や地域の理解を得られるよう、市や教育委員会からの保護者や地域へのカスハラ対策方針の通知や保護者説明会等で明確に伝える。
- 「録画」や「録音」することの表示により、心理的なブレーキをかける。

## 3-3. アンケートについて（職員のニーズ③）

### 行政

#### （5）職員のメンタルケア・教育

- ・自信を持って毅然とした対応をするための研修の実施。
- ・被害を受けた職員の相談しやすい環境作りと心のケア、職員を孤立させない組織的なサポート体制の整備。

### 学校

#### （5）職員のメンタルケア・教育

- ・カスハラ事例を用いたロールプレイングや、アンガーマネジメント、毅然とした対応をするための研修の実施。
- ・「教員は言われて当然」という風潮を排除し、困難事案発生時に組織が教員を守るという安心感を醸成する。
- ・被害を受けた教職員が相談しやすい環境作りと、孤立させないサポート体制の整備。

# 4-1. 今後の対策方針①

## 行政・学校【共通】

### (1) カスハラに対する基本方針の表明等

- ・市として、カスハラに対し、**毅然とした態度で組織的に対応することを表明**する。
- ・窓口等への周知ポスター掲示やHP、SNS等で市民や保護者、地域に**一斉周知**する。

### (2) 対応の「見える化」と「情報共有」

- ・通話録音装置や防犯カメラの導入等を行い、**カスハラの抑止と職員を守る就業環境**を整備する。
- ・対応記録を共有し、特定の個人が一人で抱え込まない、他の職員が予防策を講じることができる体制を整える。

### (3) 要綱・マニュアルの整備と職員への周知

- ・どこまでが「**正当な要求**」で、どこからが「カスハラ」か**明確な基準を整備**し、全職員に周知徹底する。

## 4-2. 今後の対策方針②

### 行政・学校【共通】

#### (4) 職員のメンタルヘルスと支援体制

- ・ カスハラ事案発生時に、**管理職が職員を守り**、毅然とした対応することを責務として明確化する。
- ・ **被害を受けた職員が孤立せず**、組織的にフォローされるメンタルケア体制を整備する。