

行政サービス利用者等によるカスタマーハラスメントに関するアンケート調査の結果

1 対象者

全職員（再任用職員・会計年度任用職員等を含む）

2 実施期間

令和7年7月1日（火）から令和7年7月14日（月）まで

3 実施方法

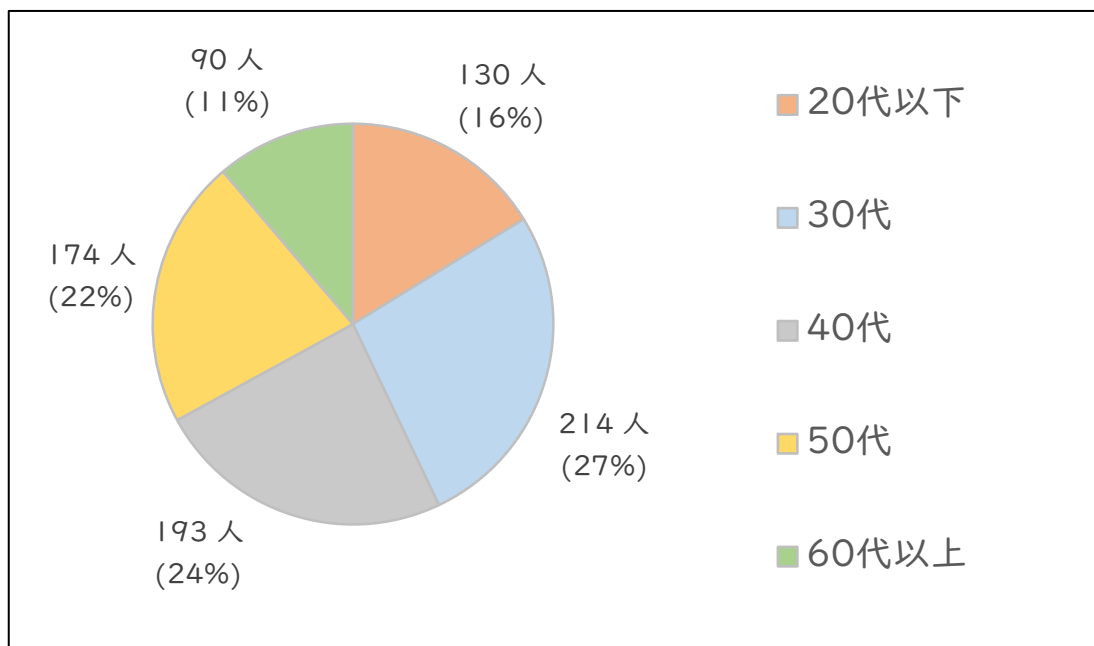
ちば電子申請サービス（LGWAN 及びインターネットによる回答）

4 回答数

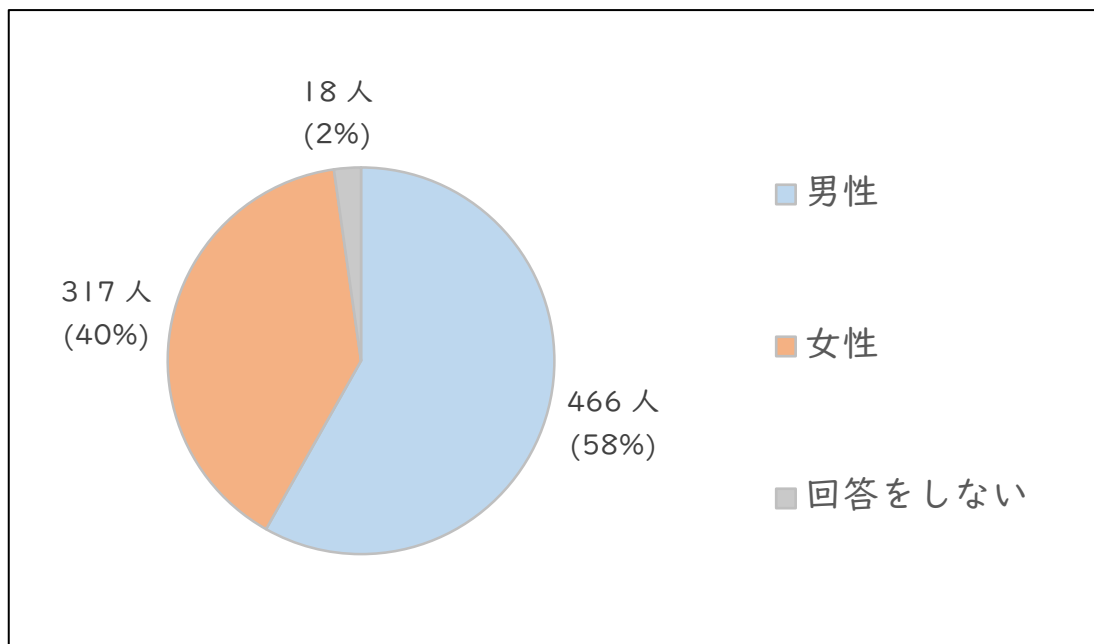
任用区分	対象数	回答数	回答率
正規職員(管理職)	124	91	73%
正規職員(管理職以外)	1,184	527	45%
再任用職員	64	18	28%
任期付き職員	16	7	44%
会計年度任用職員	1,102	158	14%
合計	2,490	801	32%

5 アンケート結果

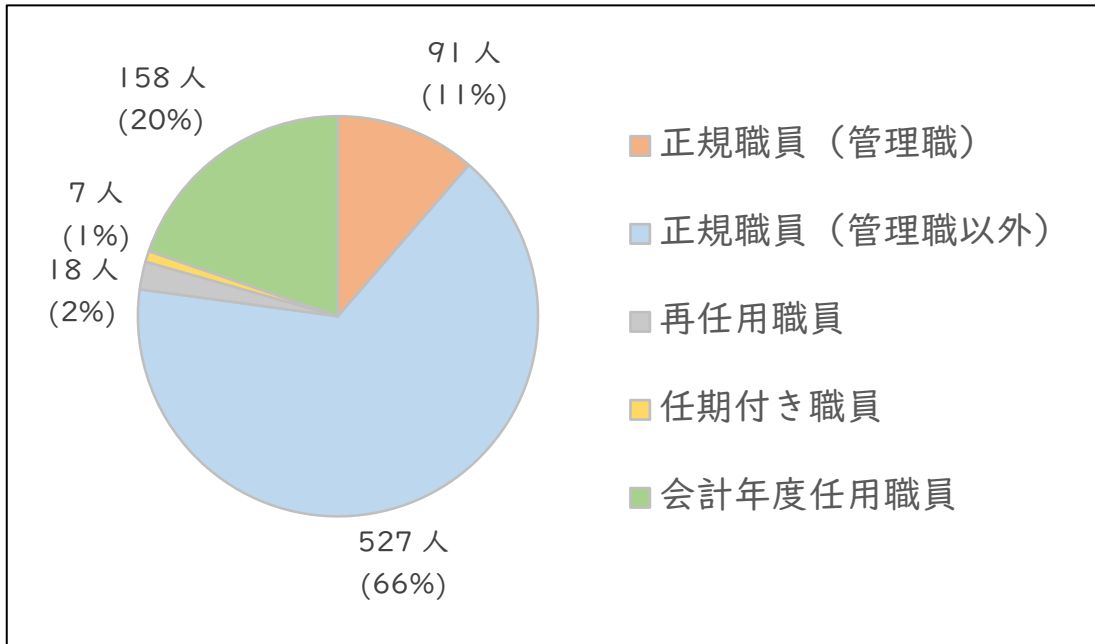
(1) 年代を教えてください。



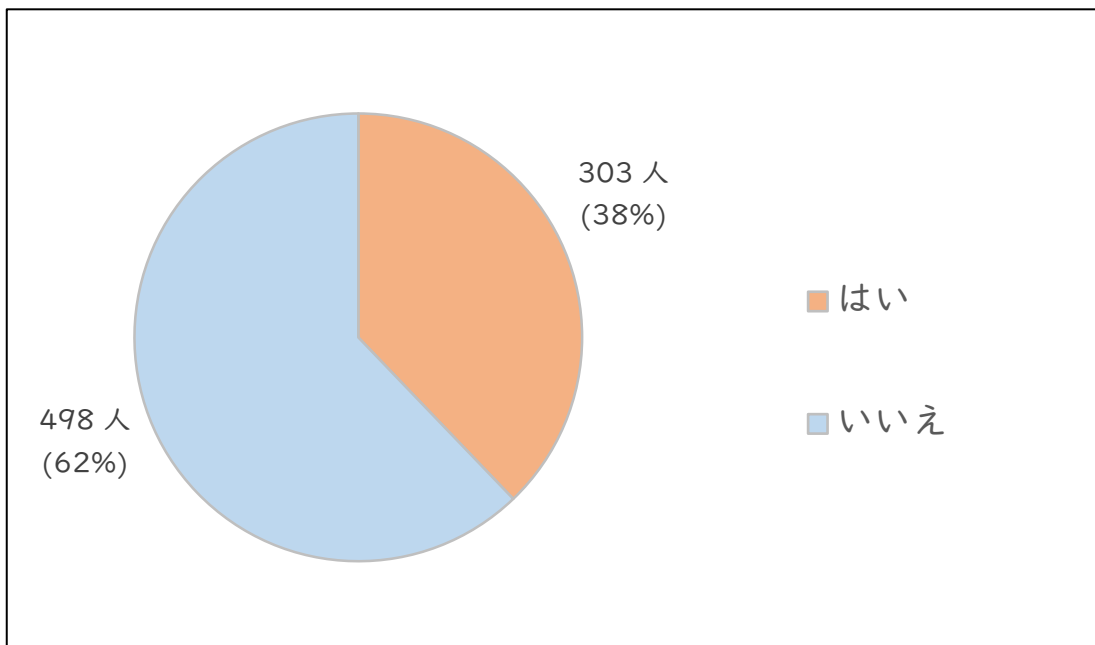
(2) 性別を教えてください。



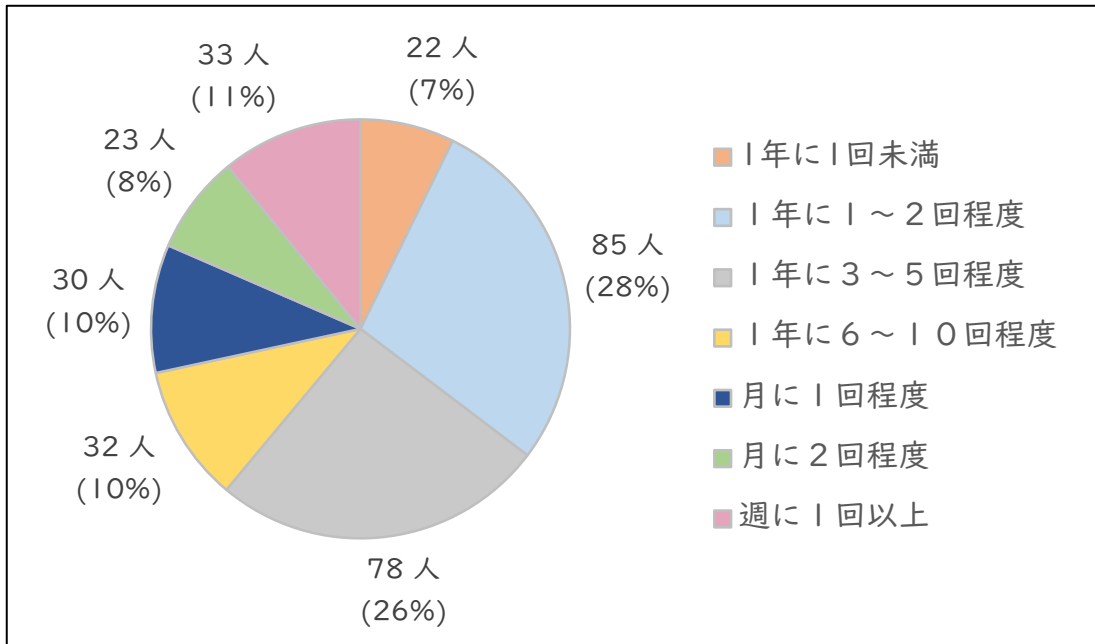
(3) 任用形態・職位を教えてください。



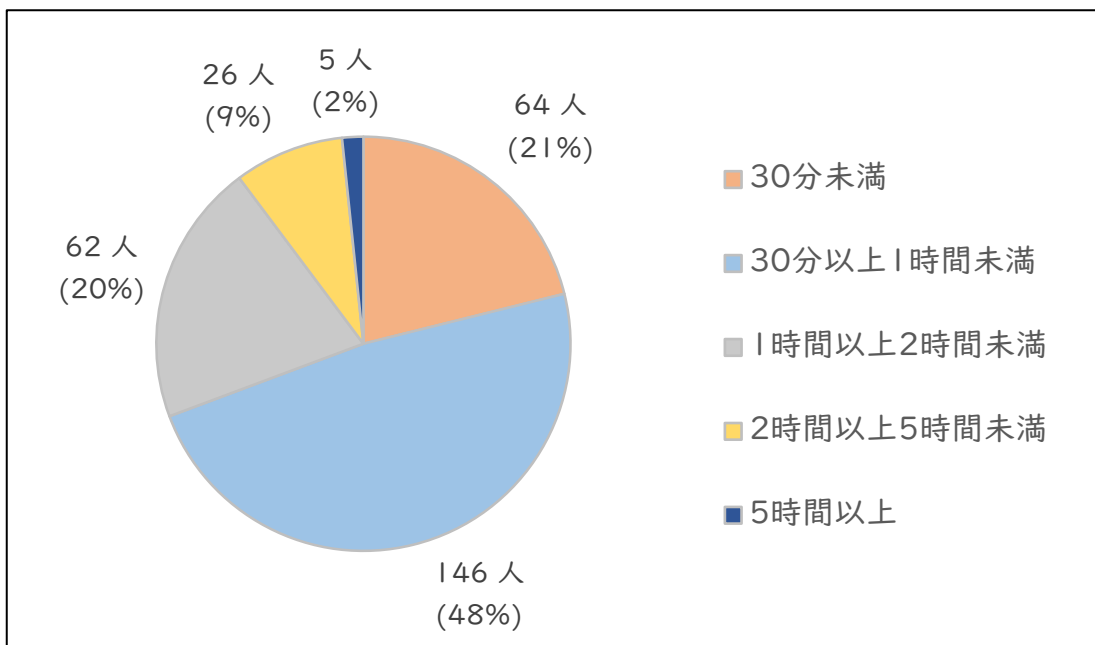
(4) 過去3年以内にカスハラを受けたことがありますか。



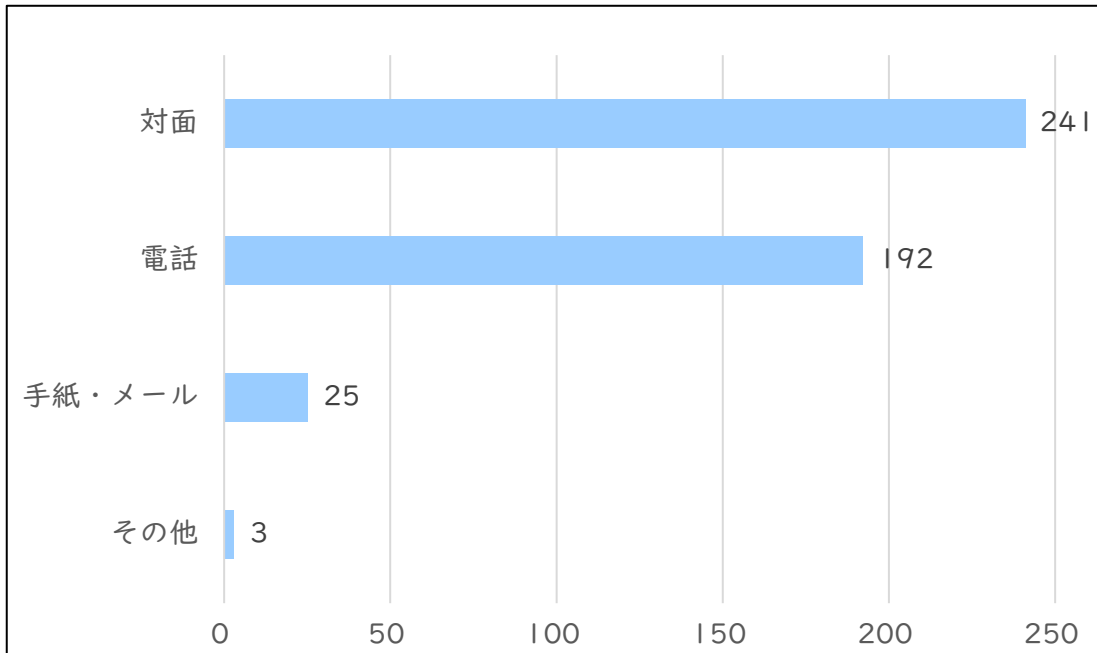
(5) どのくらいの頻度でカスハラを受けましたか。



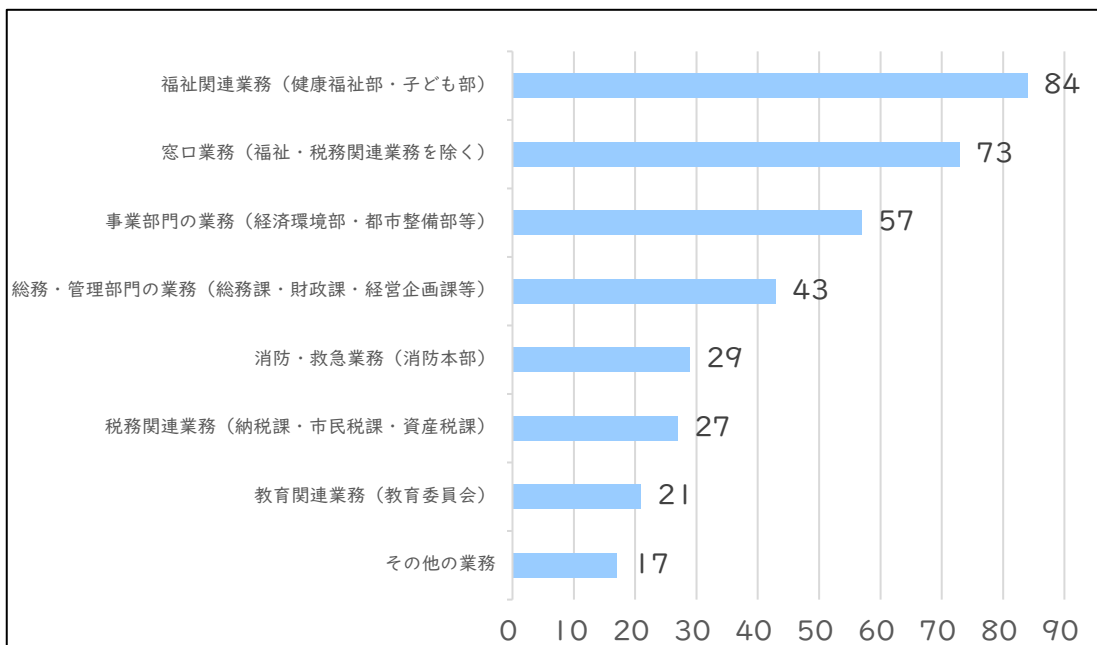
(6) 1回あたりのカスハラ対応に要した平均時間を教えてください。



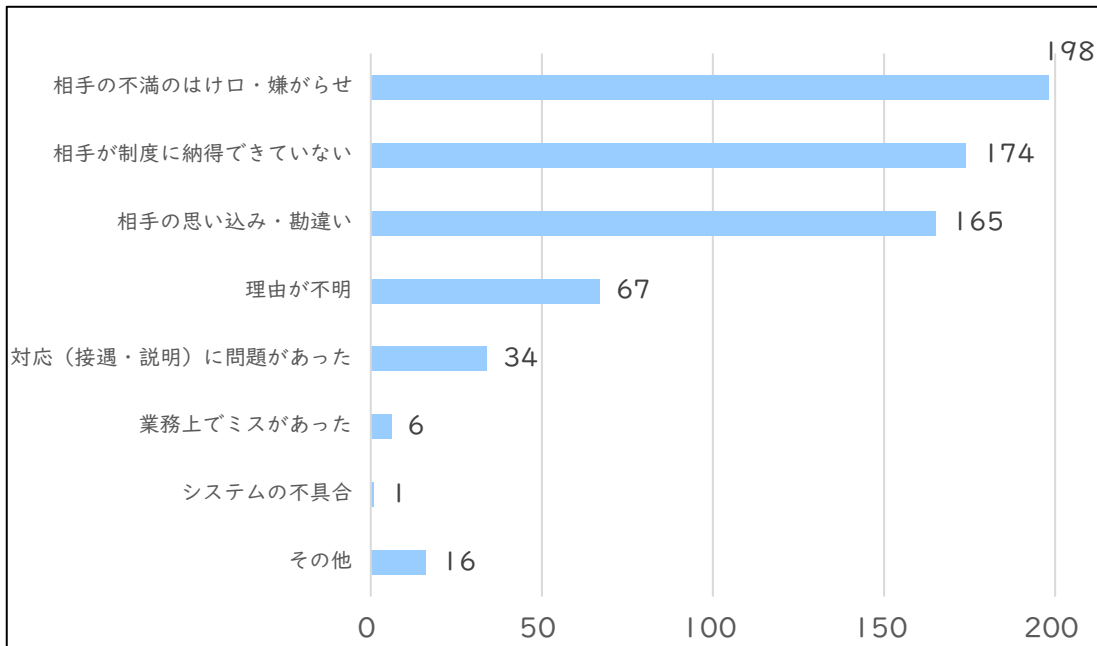
(7) カスハラを受けた時の状況を教えてください。(複数回答可)



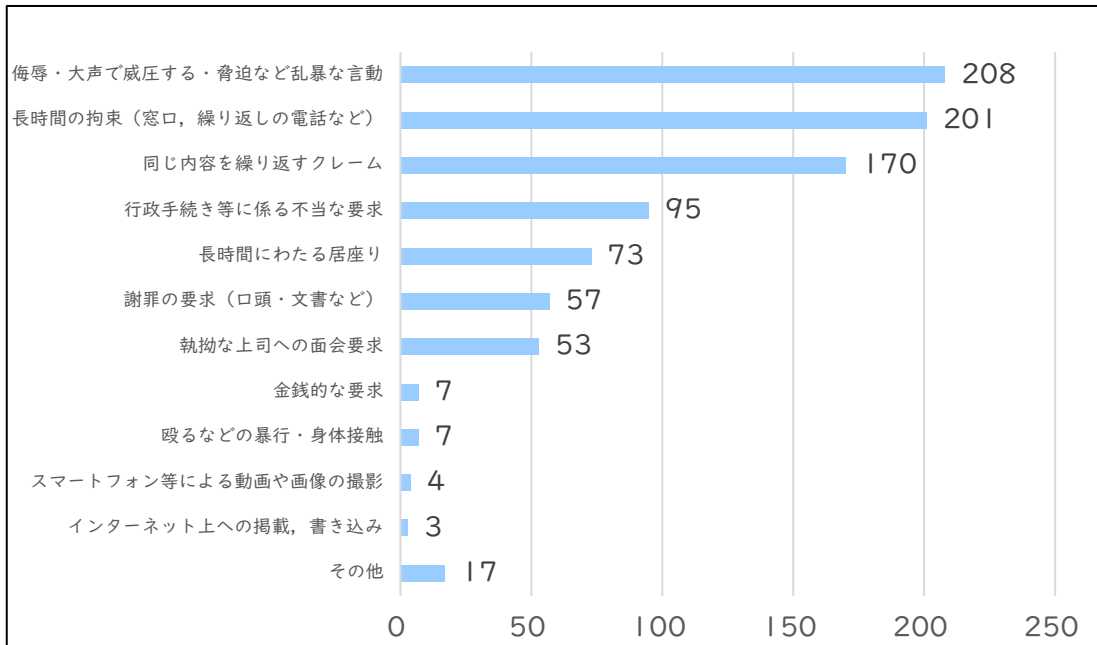
(8) カスハラを受けた際に従事していた業務内容を教えてください。(3年以内に異動している場合は、複数回答可)



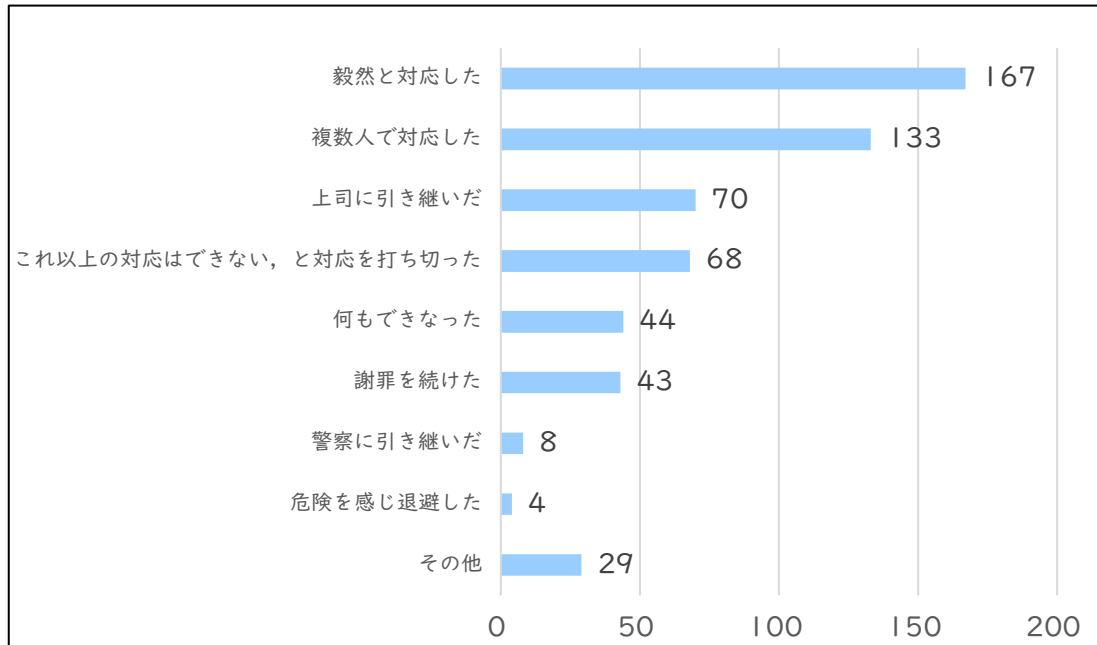
(9) カスハラを受けるきっかけとなったと思われる理由を教えてください。(複数回答可)



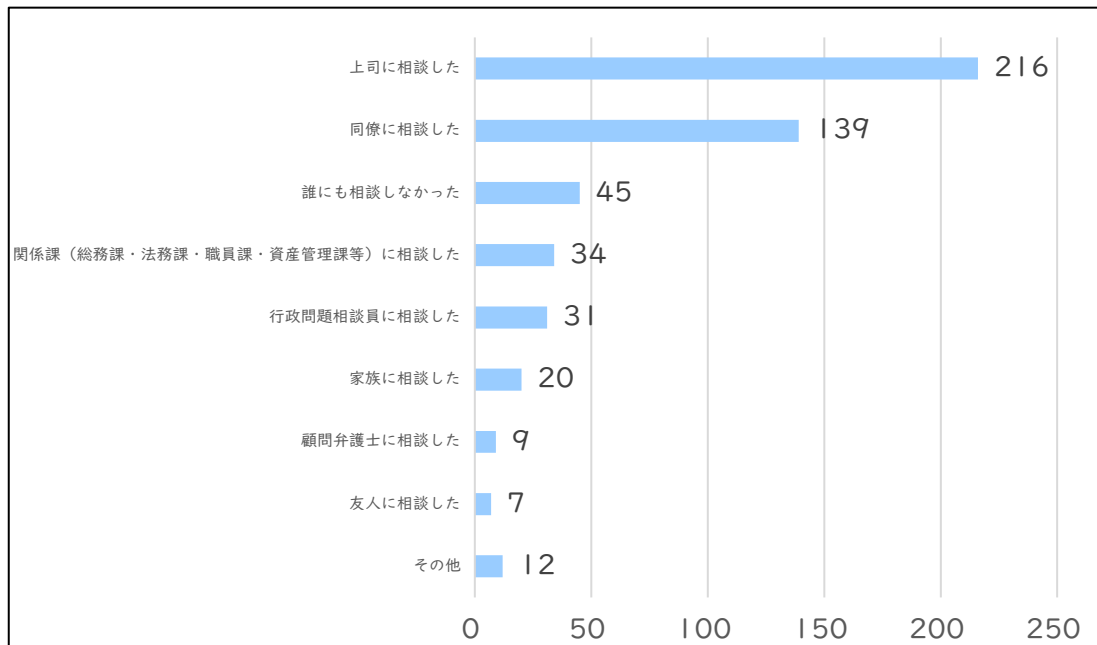
(10) あなたが受けたことがあるカスハラの内容を教えてください。(複数回答可)



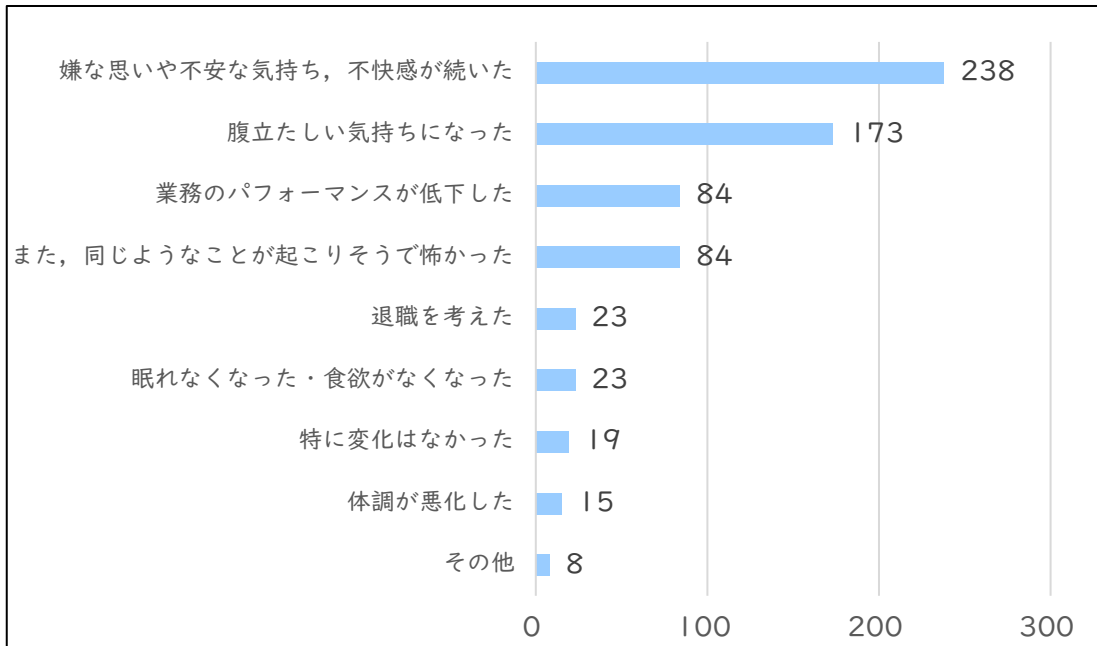
(II) カスハラを受けた際、どのように対応しましたか。(複数回答可)



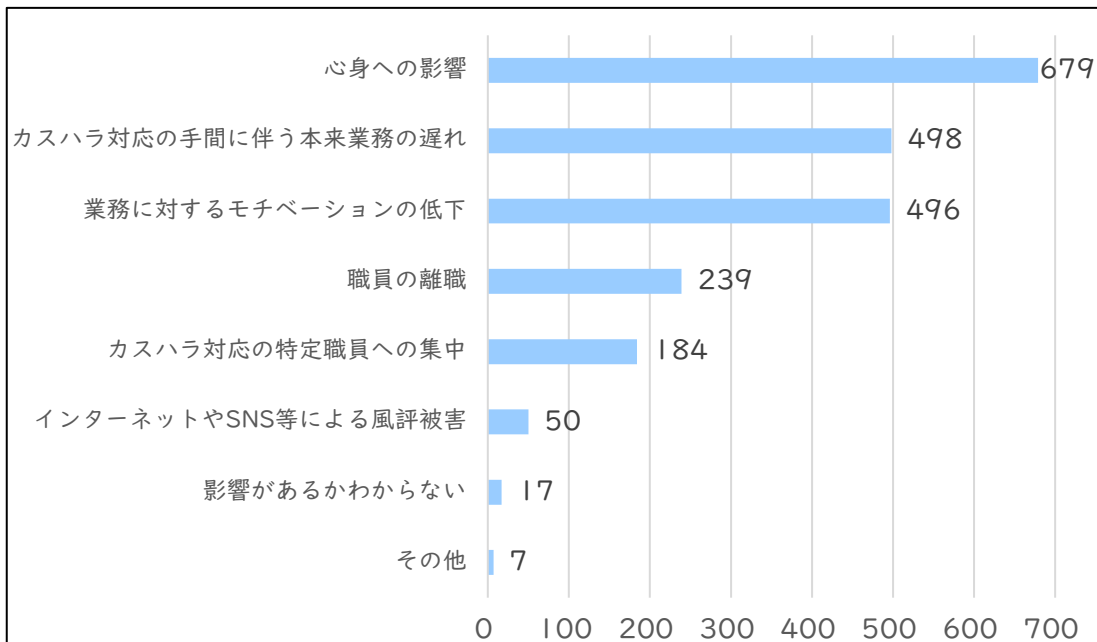
(II) カスハラを受けた際、誰かに相談しましたか。(複数回答可)



(13) カスハラを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。(最も該当するものから3つ以内で選択)



(14) 職員・職場に対し、カスハラが及ぼす影響や懸念事項としてどのようなものがあると思いますか。(3つ以内)



(15) カスハラ対策として、何が効果的だと思いますか。(複数回答可)

