

市民等からの著しい迷惑行為に 関する職員アンケート(実施結果)

令和7年6月

総務局総務部人事課コンプライアンス推進室

1 目 的

職員一人ひとりが安心して働き、能力を発揮できる良好な職場環境を維持するための取組みの一環として、窓口・電話対応等における行政サービスの利用者からの著しい迷惑行為への対策を検討するにあたり、各職場の現状をはじめ、職員の意識やニーズ等を把握するためのアンケートを実施する。

2 回答期間

令和6年11月20日(木)～12月20日(金)

3 対 象

特別職を除く全職員 17,311人(再任用職員、会計年度任用職員を含む)

4 方 法

ちば電子申請サービスにより実施

5 回答率

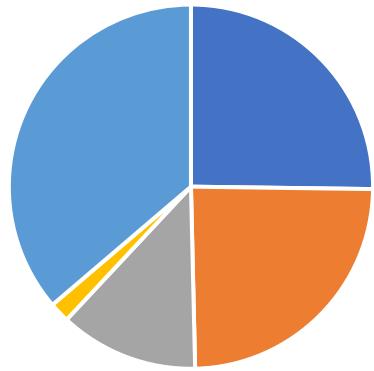
31.5%(5,458人／17,311人)

6 備 考

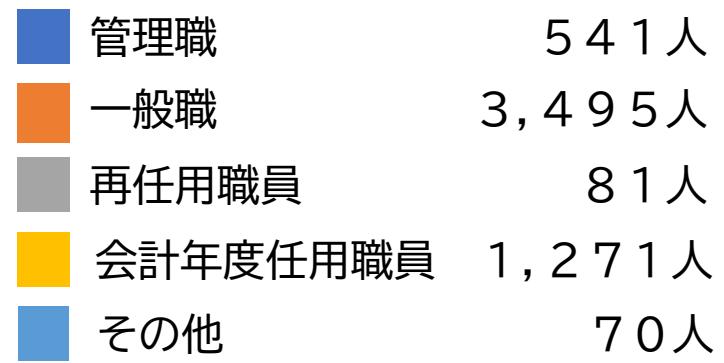
原則、匿名で実施。

7 回答者属性(5,458人)

【任命権者別回答者】



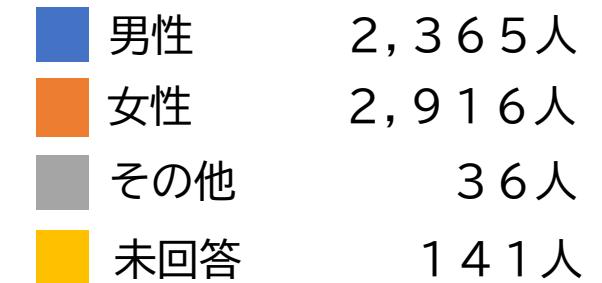
【区分】



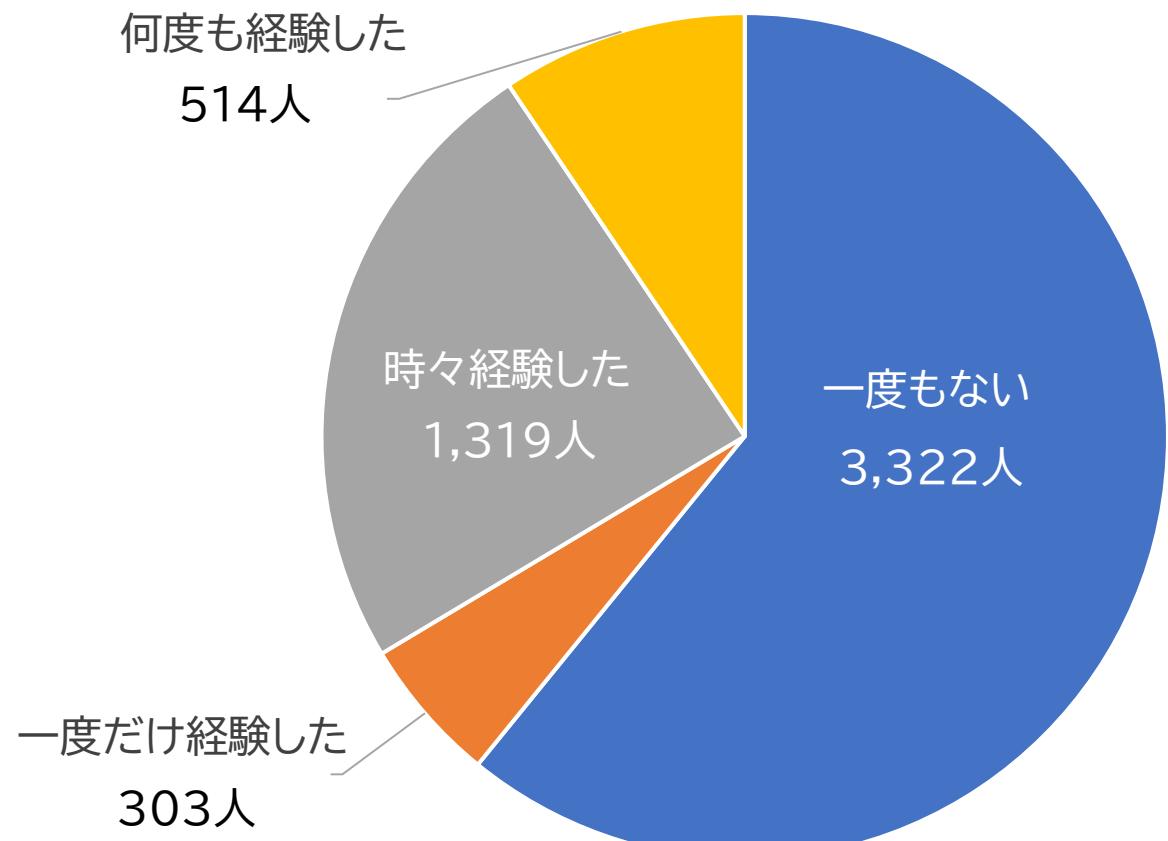
【年齢】



【性別】 ※任意回答

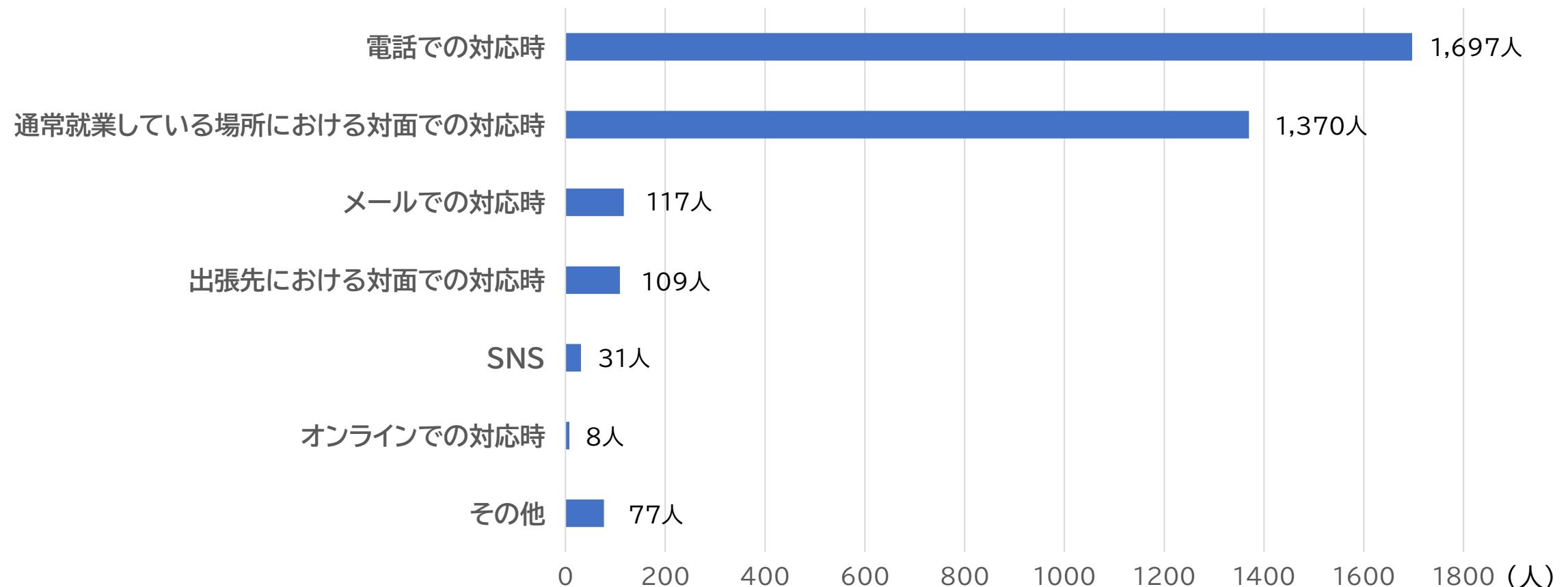


【設問1】 あなたは、おおむね過去3年間の職場において、対面対応や電話対応、メール・SNSで、市民等から著しい迷惑行為を受けたことはありますか。



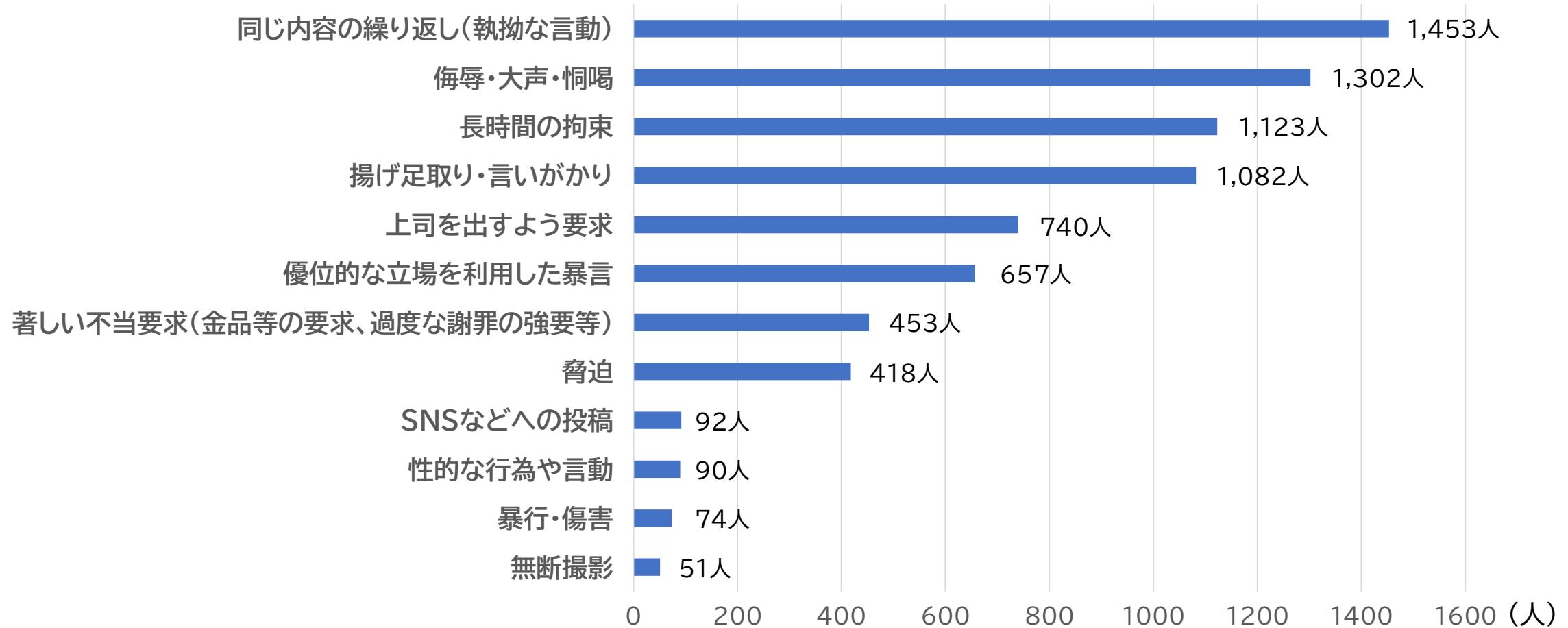
【設問2】 市民等からの著しい迷惑行為をどのような場面で受けましたか。

※複数選択可



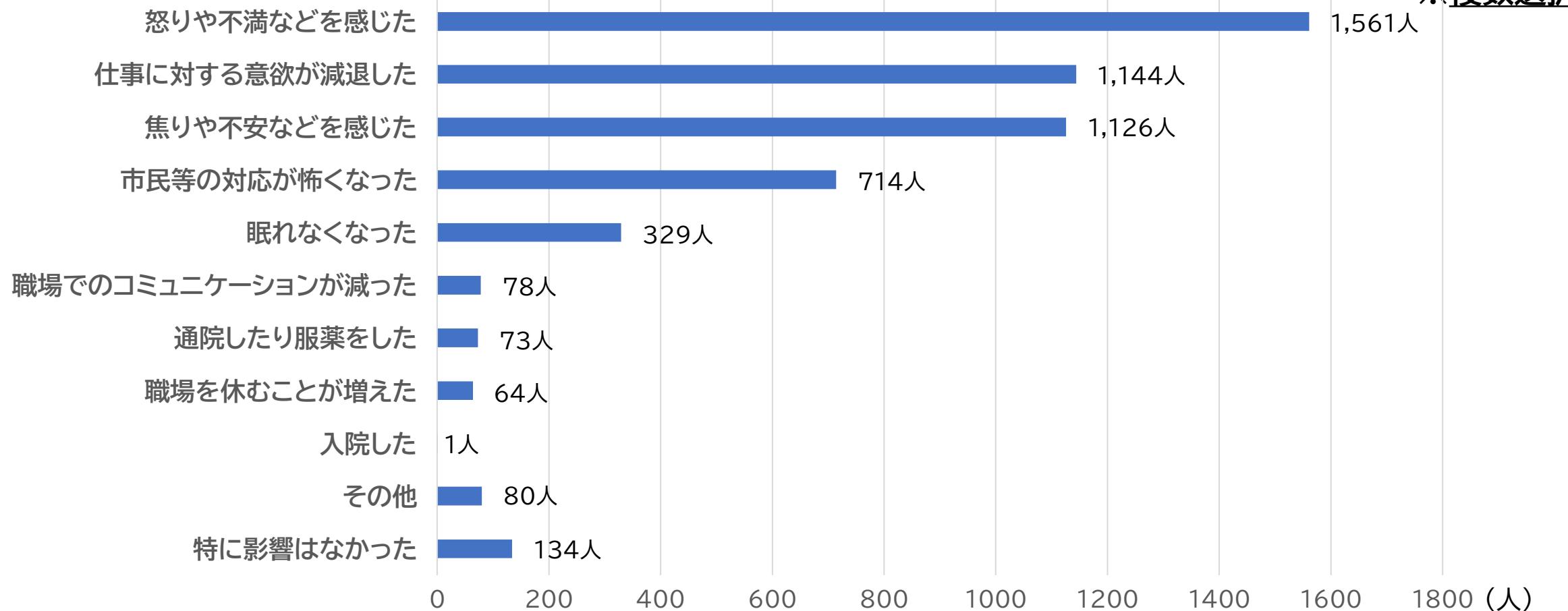
【設問3】市民等からの著しい迷惑行為の態様はどのようなものですか。

※複数選択可



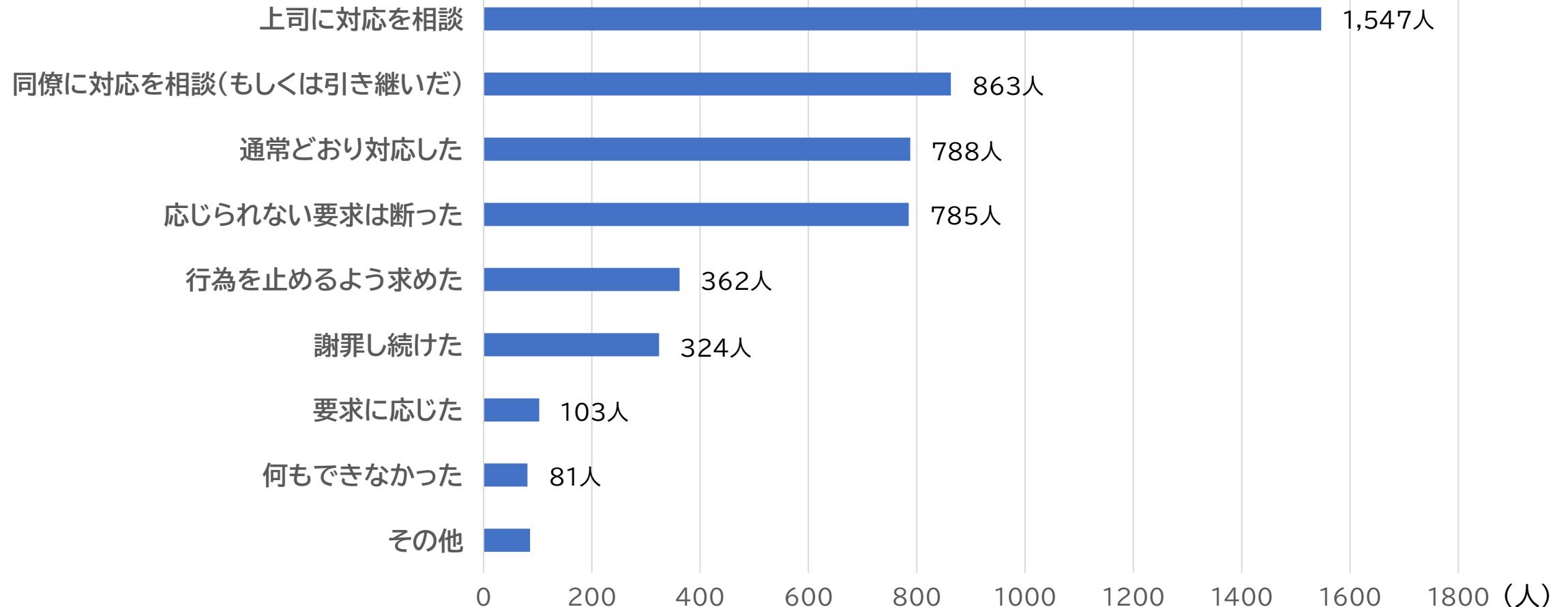
【設問4】 市民等からの著しい迷惑行為を受けた後、心身にどのような影響がありましたか。

※複数選択可



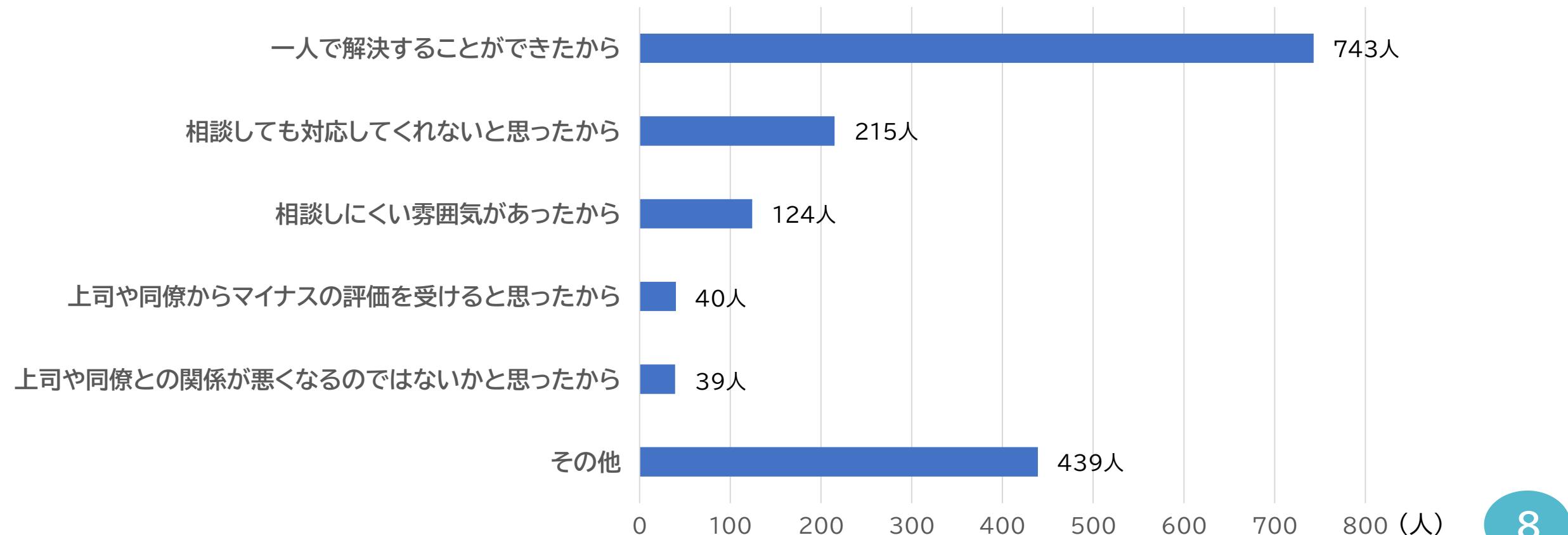
【設問5】市民等からの著しい迷惑行為を受けた際、どのような対応を取りましたか。

※複数選択可



【設問6】上司や同僚に対応を相談しなかったのはなぜですか。

※設問5で「上司に対応を相談」・「同僚に対応を相談(もしくは引き継いだ)」以外を選択した方のみ回答・複数選択可



【設問7】 応対相手が著しい迷惑行為を行った理由は何だと考えられますか。

※複数選択可

行政サービスそのものへの不満、制度上の不備 1,017人

職員の態度や対応の仕方への不満 875人

相手方の勘違い 708人

職員の業務上の間違いやミスへの不満 473人

特定のきっかけは思い当たらない 457人

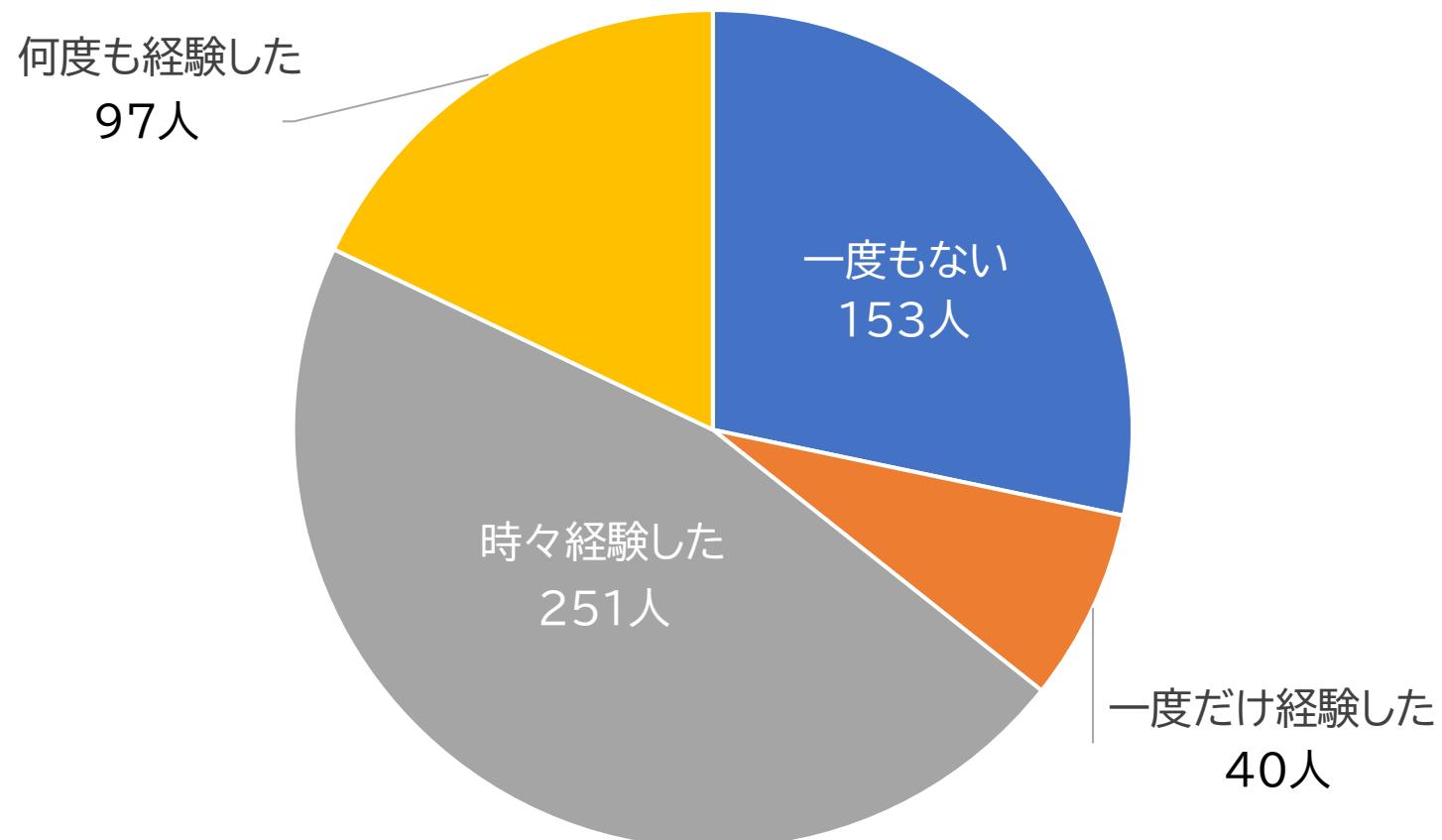
その他 333人

0 200 400 600 800 1000 1200 (人)

【設問8】

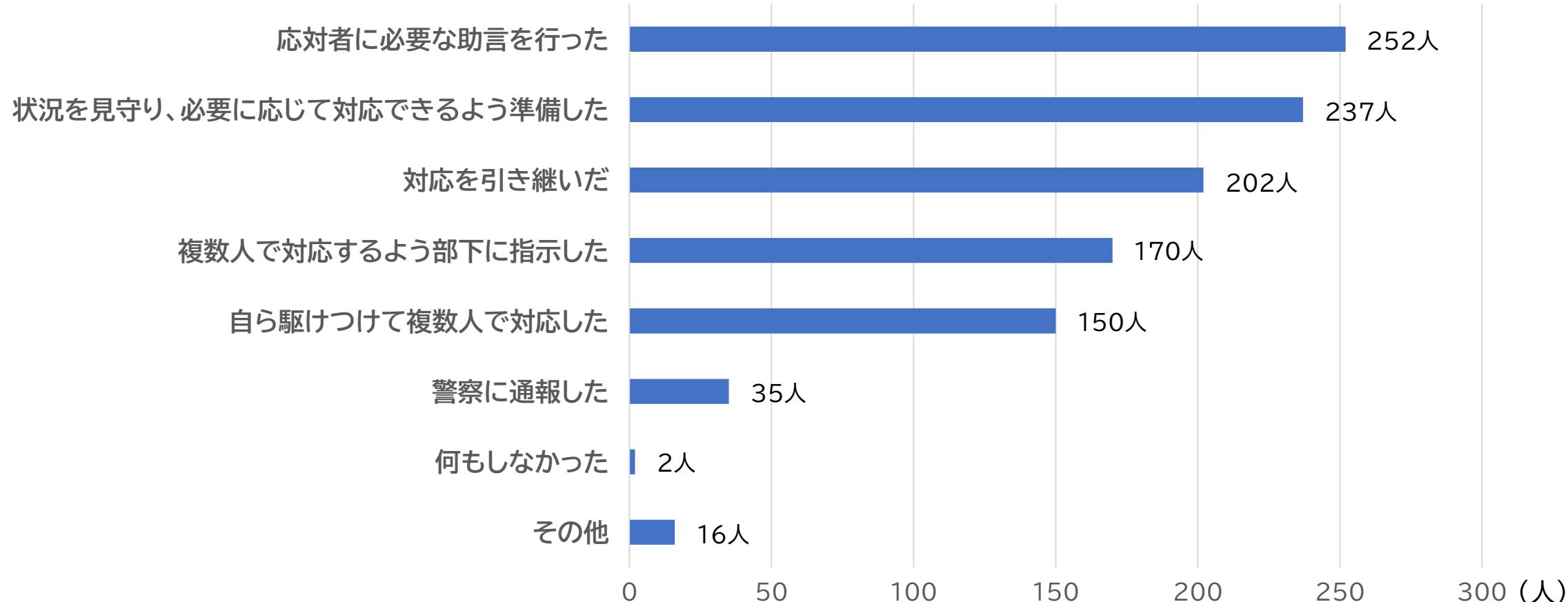
概ね3年前から現在まで、部下が対面対応や電話応対等を行う中で、
著しい迷惑行為を受けている場面はありましたか。

※管理職のみ回答



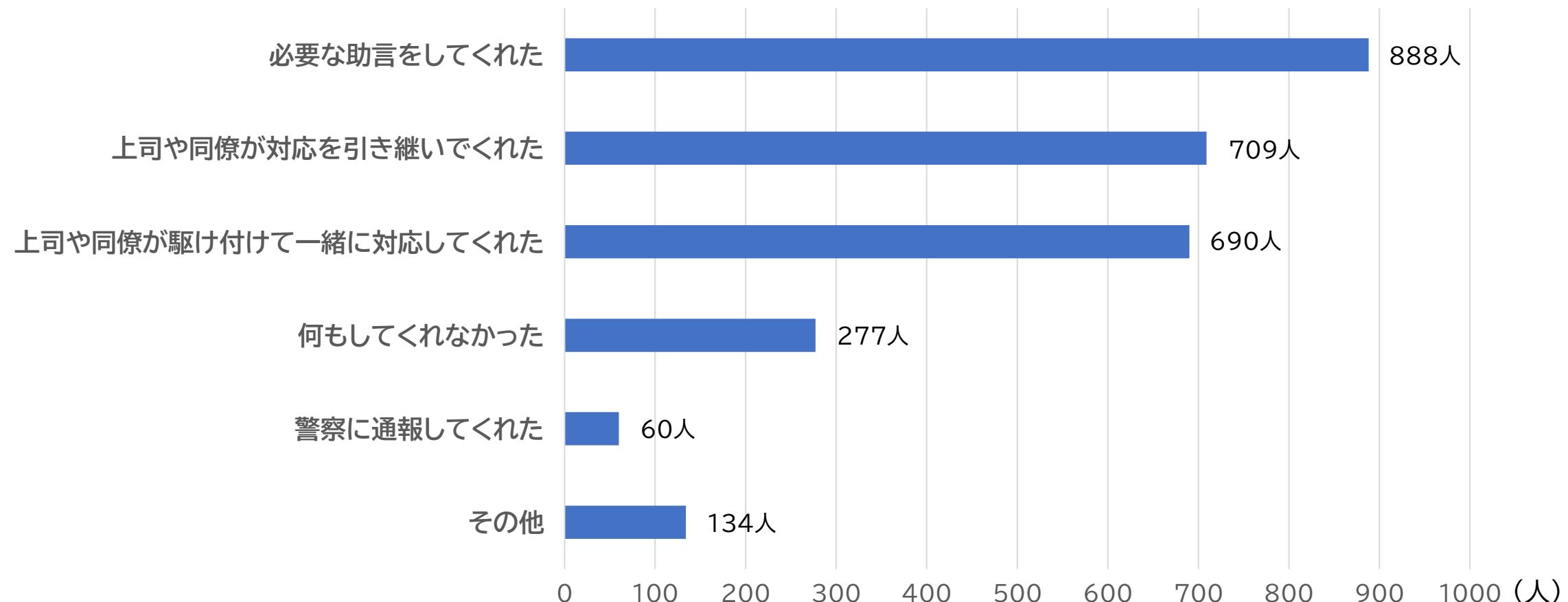
【設問9】 部下が対面対応や電話応対等を行う中で著しい迷惑行為を受けている際に、どのような対応をしましたか。

※設問8で「一度もない」以外を選択した方のみ回答・複数選択可



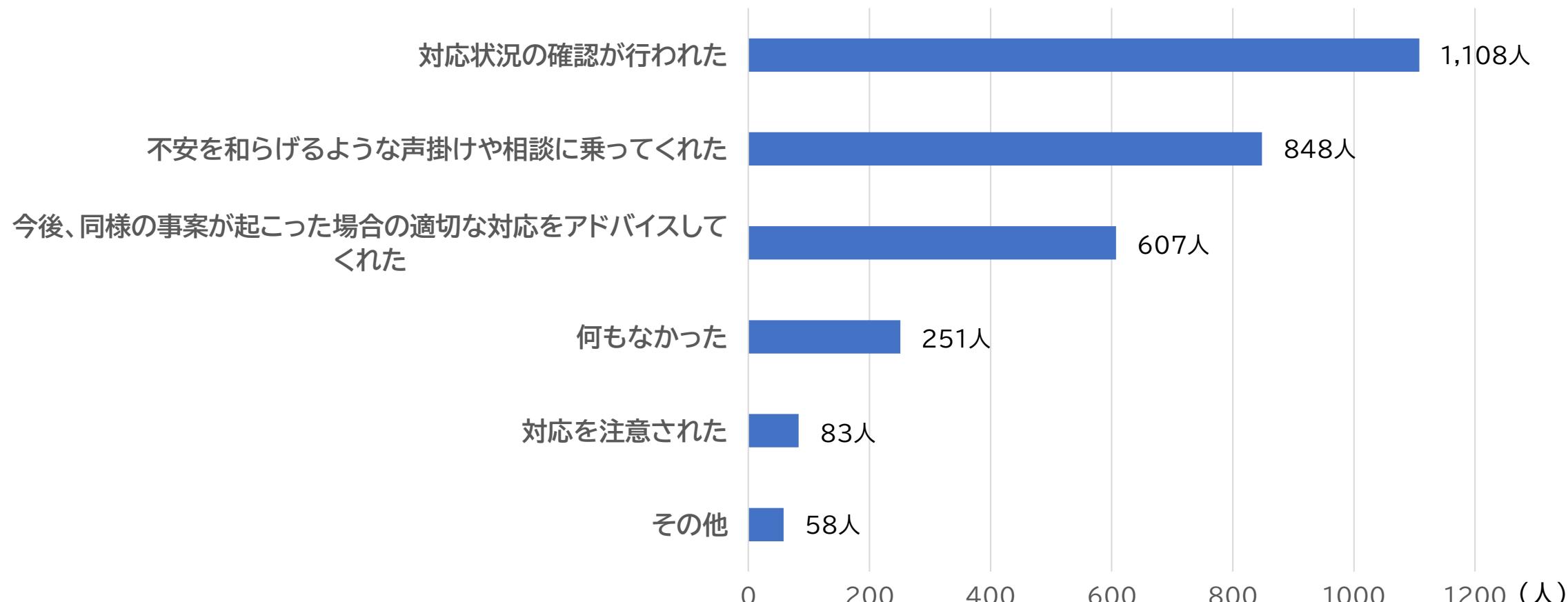
【設問10】 市民から著しい迷惑行為を受けている際に、上司や同僚等から支援はありましたか。

※管理職以外のみ回答・複数選択可



【設問11】市民からの著しい迷惑行為への対応後に、上司から支援等はありましたか。

※管理職以外のみ回答・複数選択可



【設問12】 市民から著しい迷惑行為対策として、どのような対策が有効だと思いますか。

※複数選択可

