



令和 8 年度職員意識調査の回答結果

【正職員】

ASAHIKAWA CITY



職員意識調査の概要

ASAHIKAWA CITY

職員意識調査の概要



職員意識調査の実施概要

目的	職員の業務や職場環境等に関する意識の傾向を把握するため
調査実施期間	2026年6月1日～2026年6月30日
調査対象	正職員（特別職を除き、再任用職員を含む全職員2,866人）
回答方法	LGWAN又はインターネット回線を利用したLoGoフォーム
回答者数	正職員1,753人（前回調査：1,661人）
回答率	61.2%（前回調査：57.4%）

（前回調査は2024年実施）



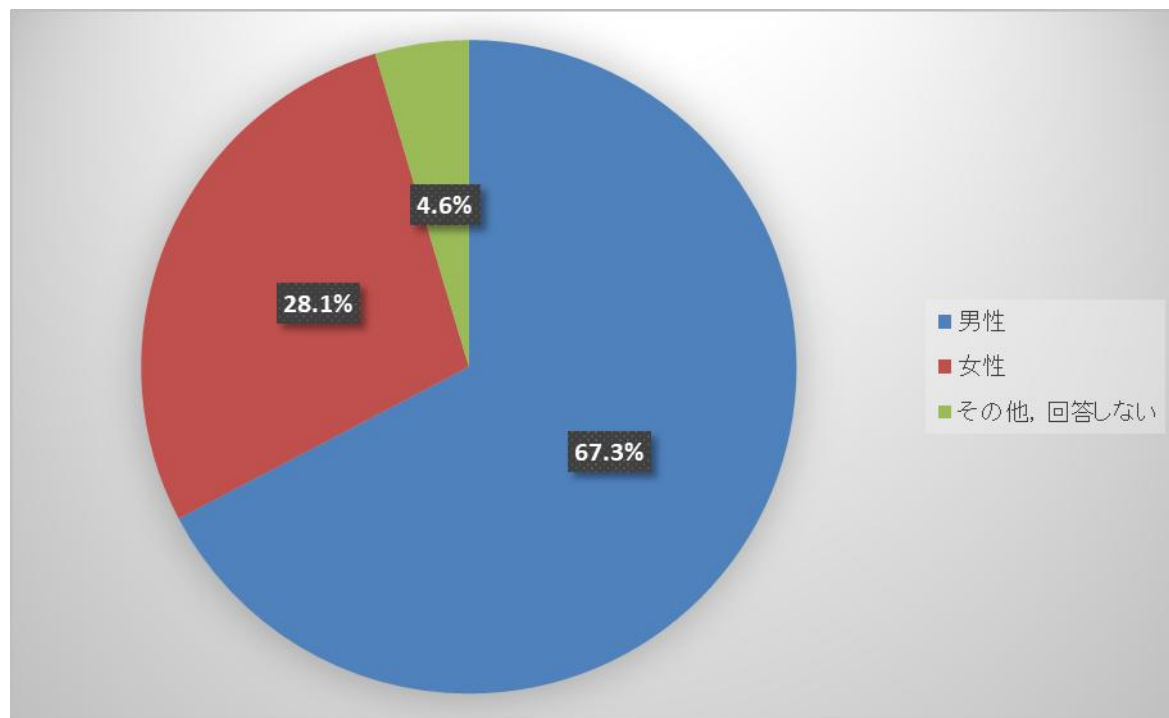
i 基本的事項【單純集計】

ASAHIKAWA CITY

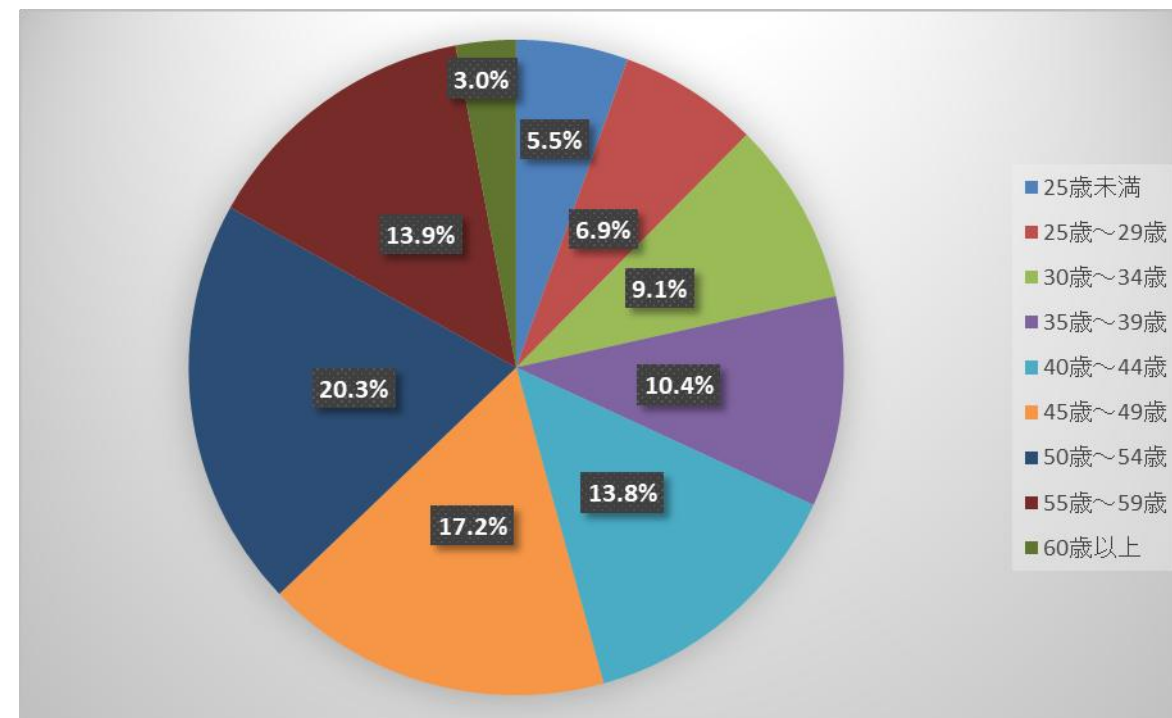
基本的事項(1)



Q1 性別



Q2 満年齢（令和8年4月1日現在）

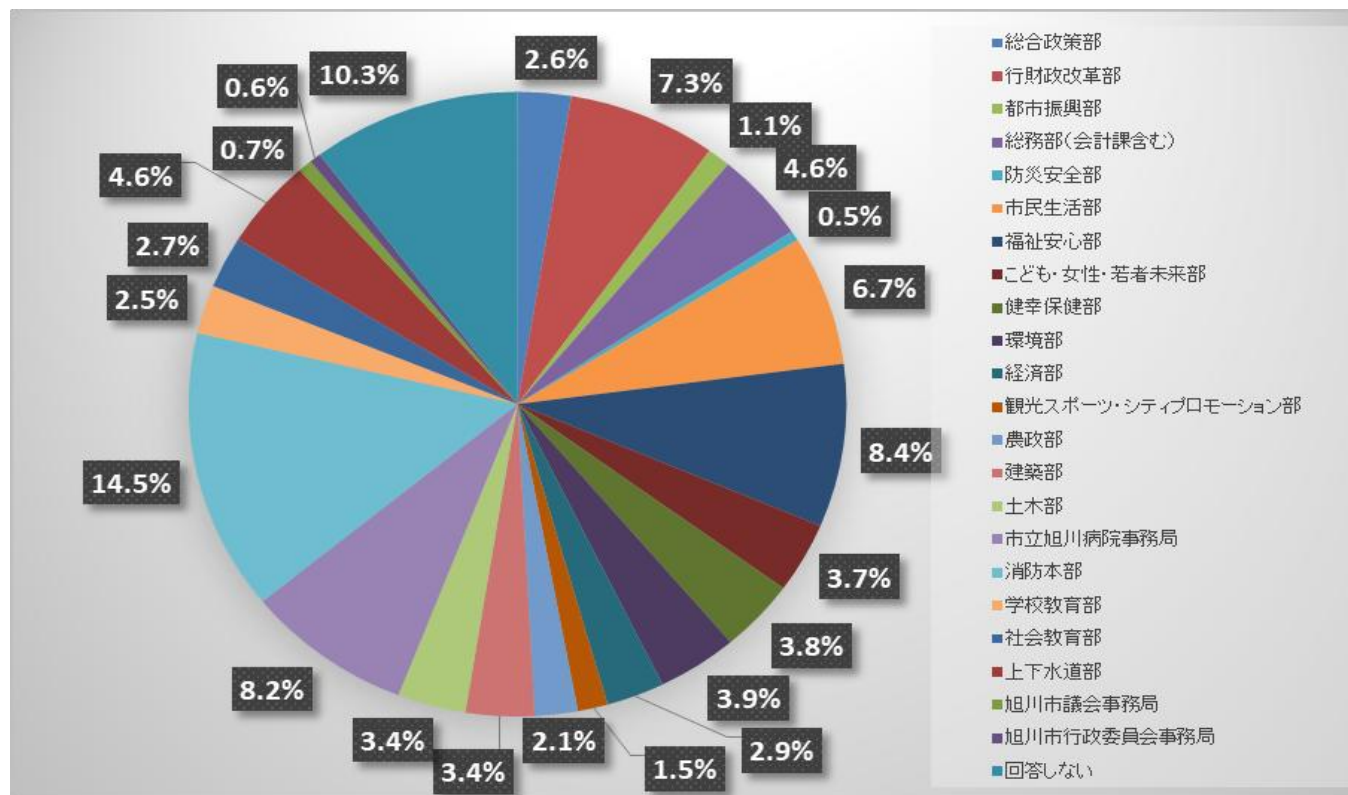


- ・性別は、男性が67.3%、女性が28.1%、回答しないが4.6%となっている。
- ・年齢は、50～54歳が20.3%と最も大きな割合となり、次に45～49歳、55～59歳の順となっており、40歳以上が全体の68.2%を占めている。

基本的事項(2)



Q3 所属

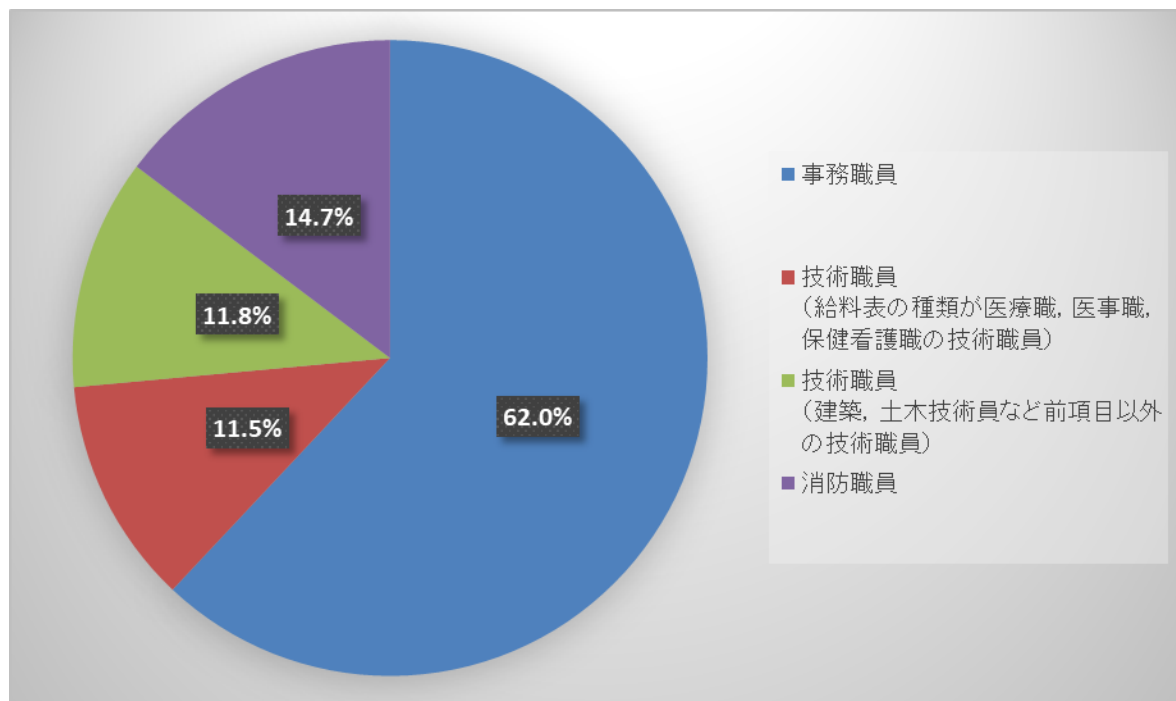


- ・ 部局名で回答あった所属は、消防本部が14.5%で最も多く、次に福祉安心部が8.4%、市立旭川病院が8.2%の順となっている。
- ・ 回答しないは10.3%となっている。

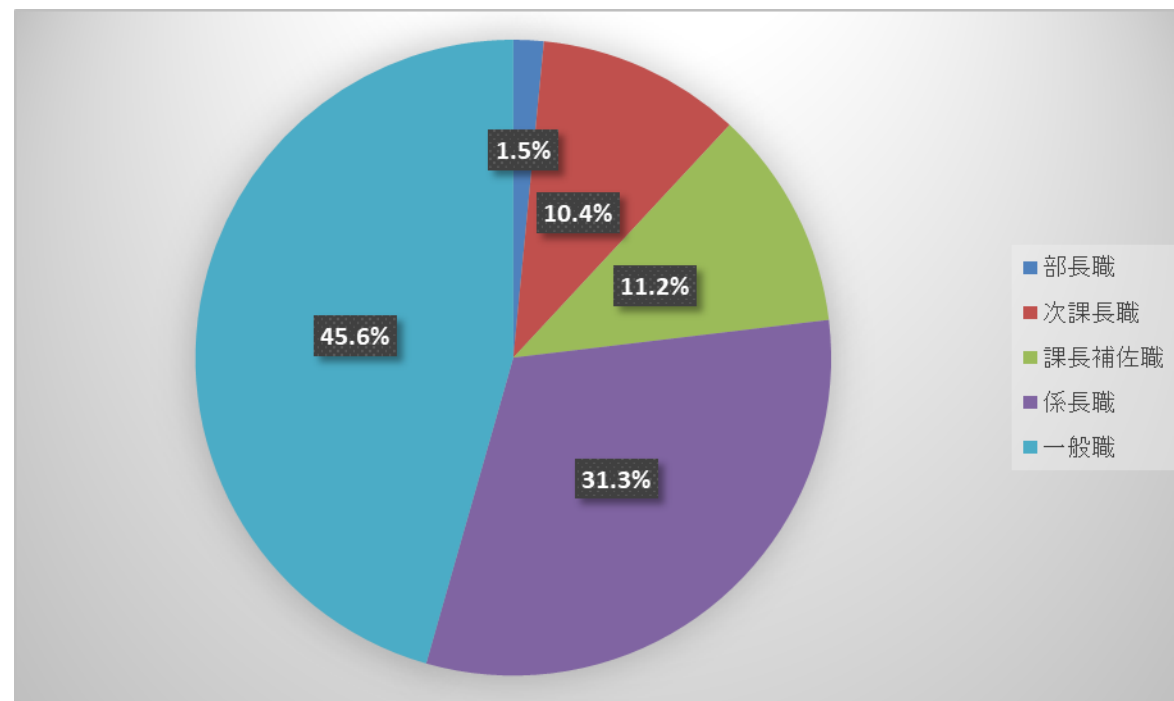
基本的事項(3)



Q4 職名



Q5 役職



- ・職種は、事務職員が62.0%と最も大きな割合となり、次に消防職員が14.7%、建築・土木等の技術職員が11.8%、医療職等の技術職員が11.5%の順となっている。
- ・役職は、一般職が45.6%と最も大きな割合となり、次に係長職が31.3%、課長補佐職が11.2%の順となっている。



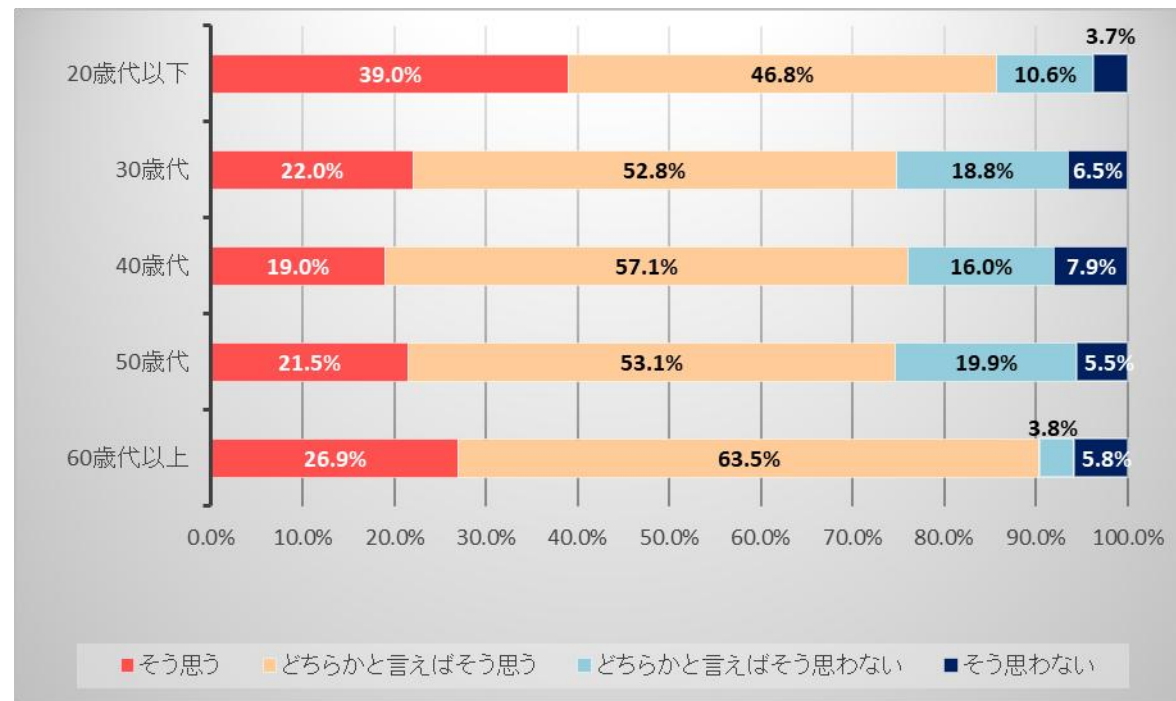
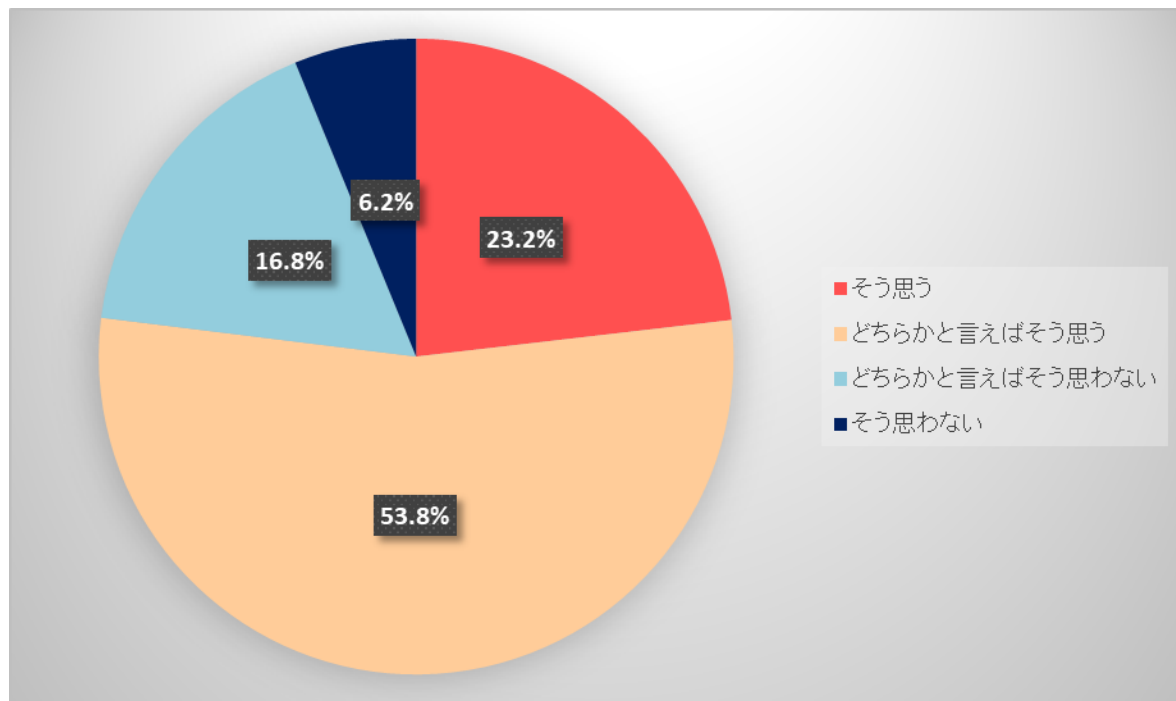
ii 仕事について【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

仕事について(1)



Q6 現在の業務にやりがいを感じている。

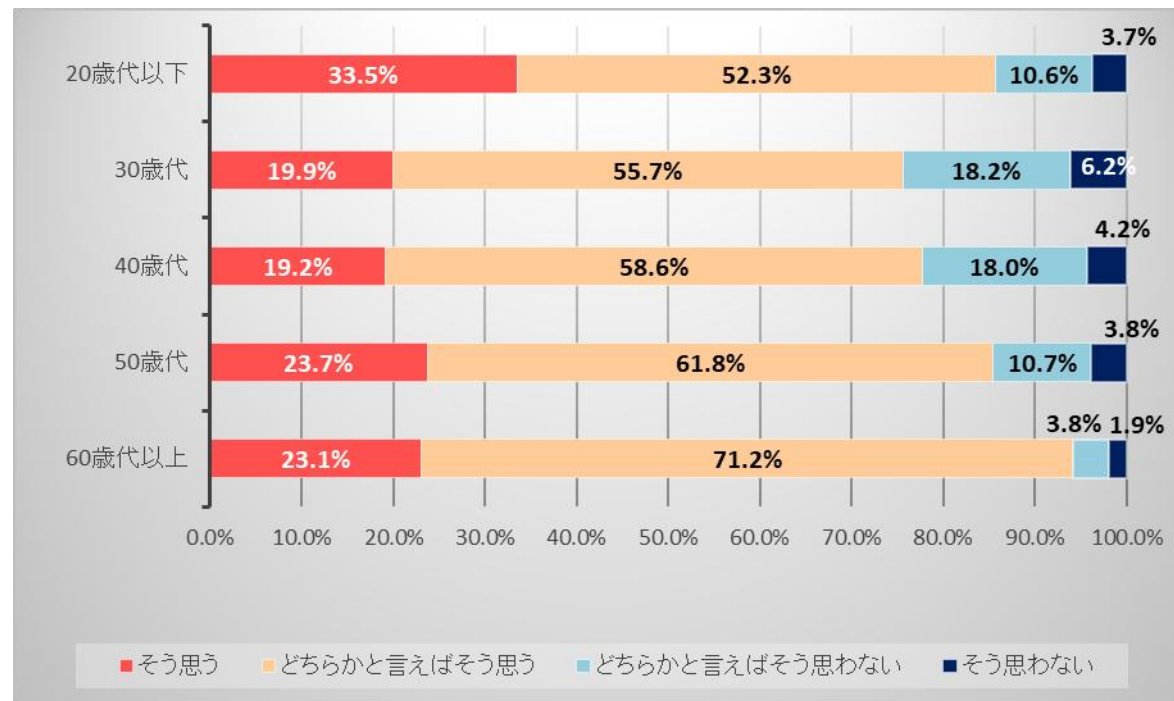
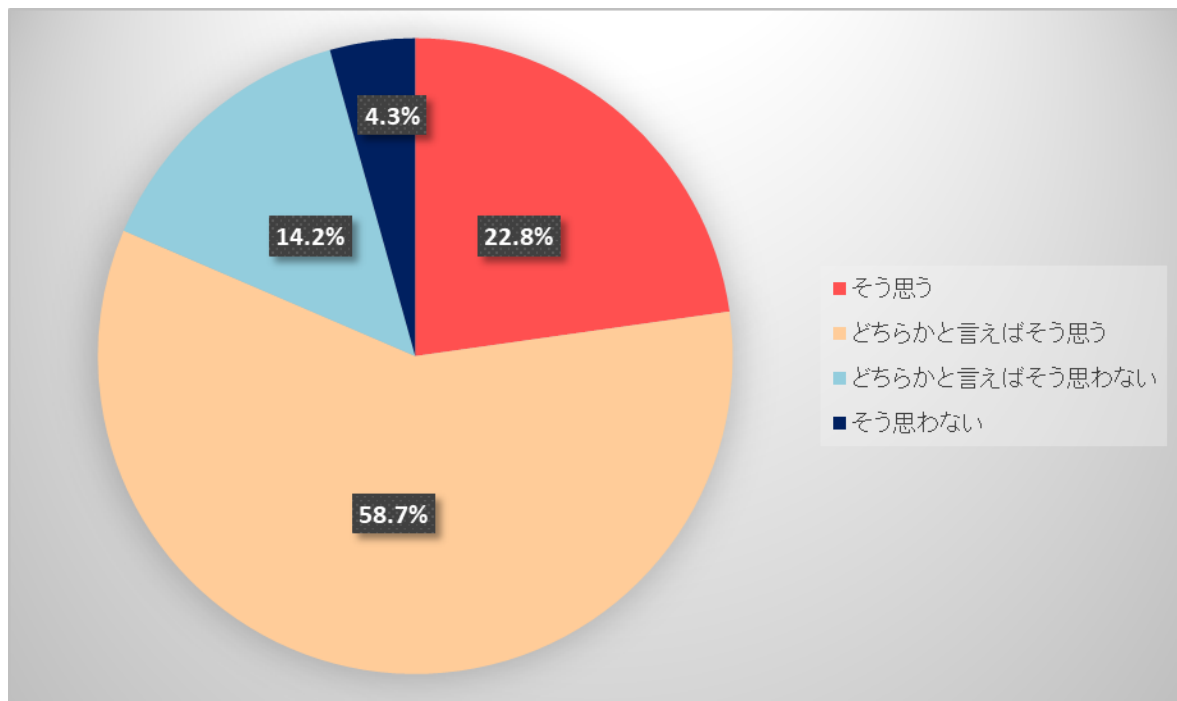


- ・ そう思うが23.2%、どちらかと言えばそう思うが53.8%となり、全体の77.0%が相対的に現在の業務にやりがいを感じていると回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が90.4%と最も高く、50代が74.6%と最も低くなっている。

仕事について(2)



Q7 旭川市の職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいる。

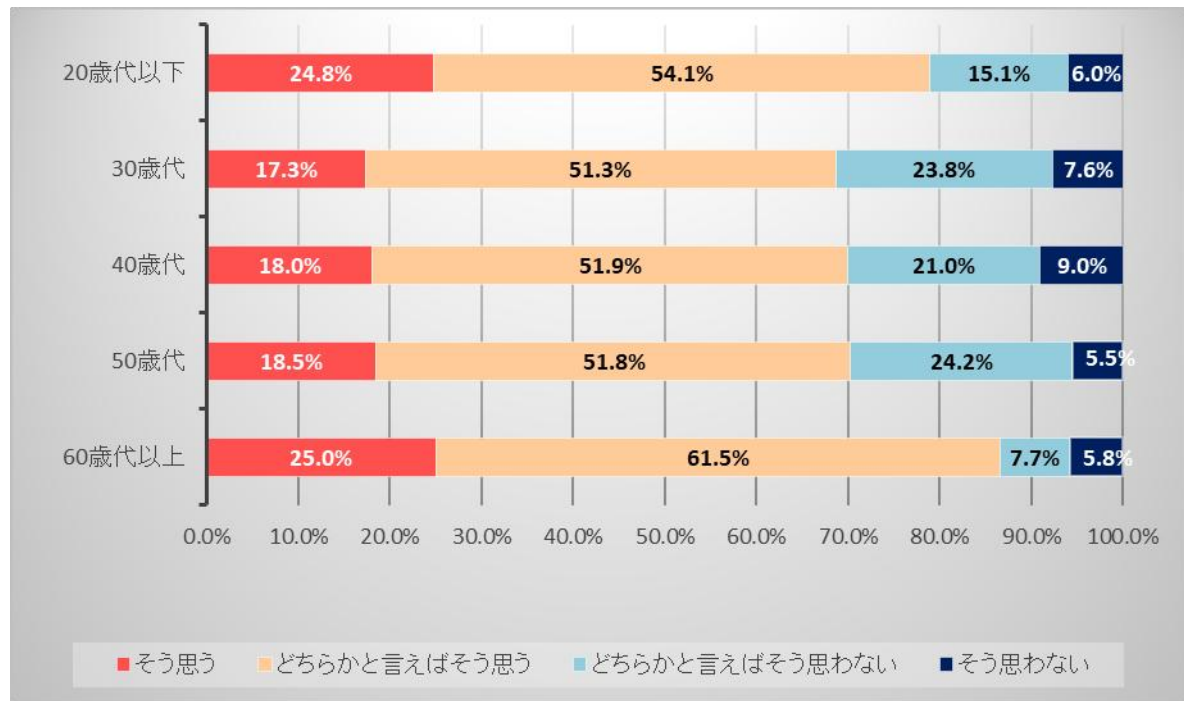
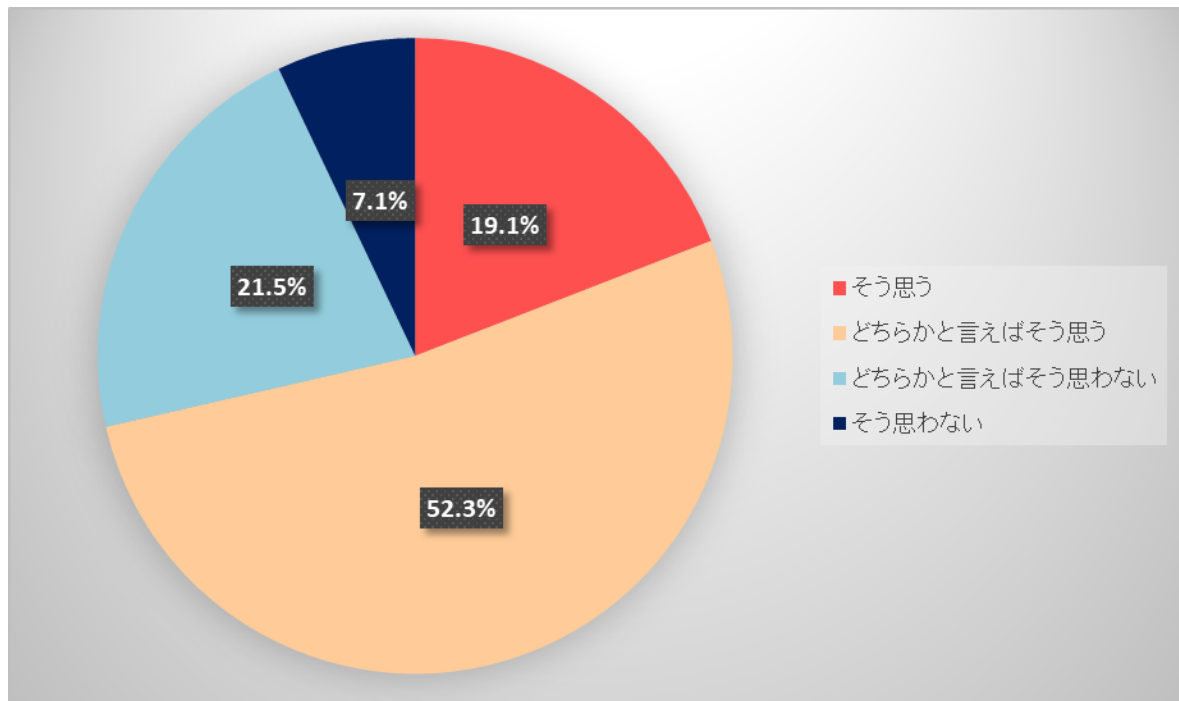


- ・ そう思うが22.8%、どちらかと言えばそう思うが58.7%となり、全体の81.5%が相対的に旭川市の職員として誇りや使命感を持って仕事に取り組んでいると回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が94.3%と最も高く、30代が75.6%と最も低くなっている。

仕事について(3)



Q8 現在の業務は自分に向いている。

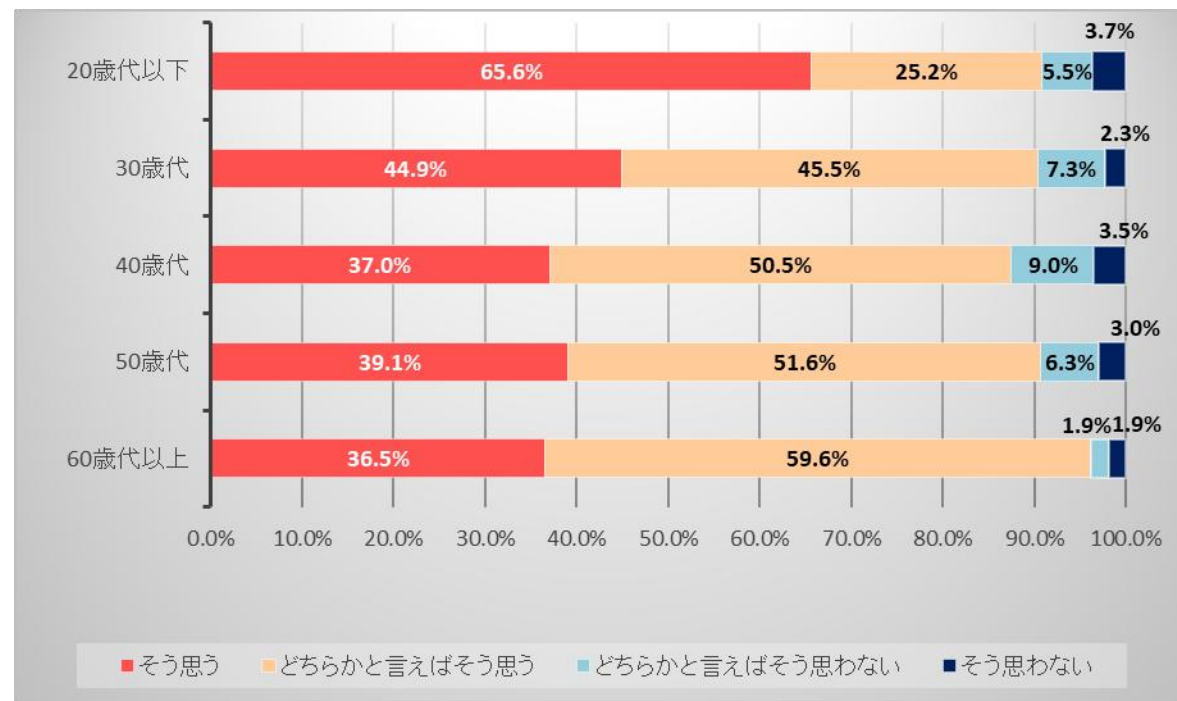
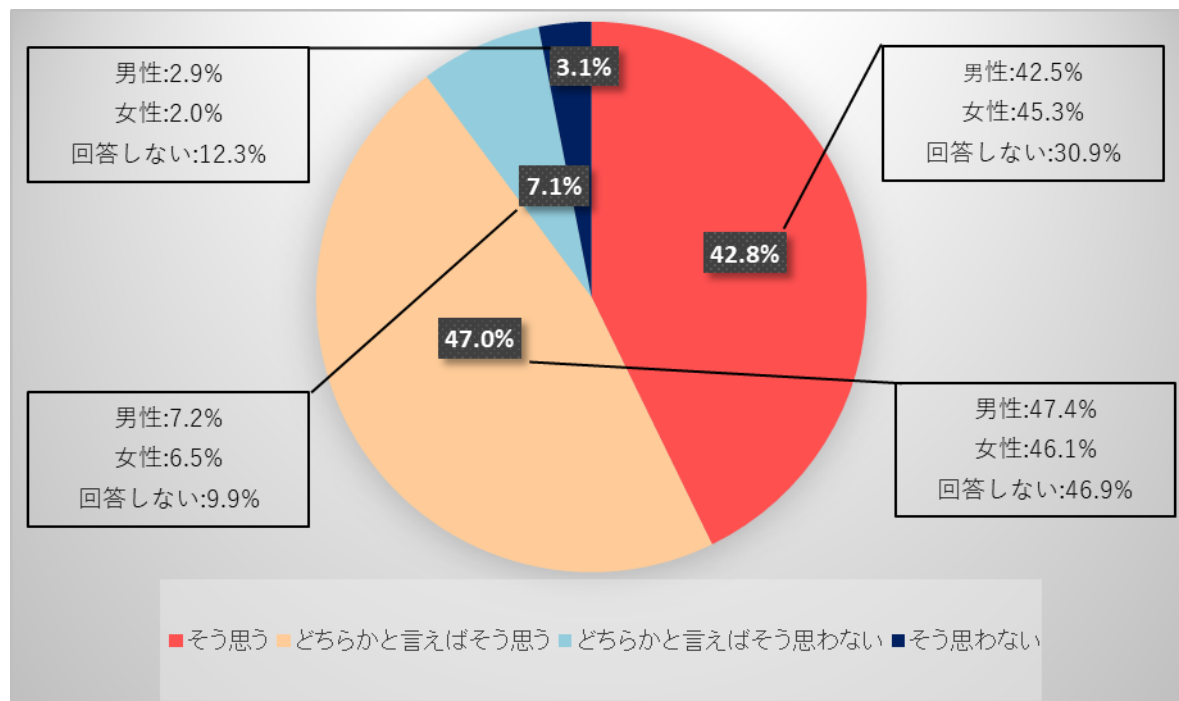


- ・ そう思うが19.1%、どちらかと言えばそう思うが52.3%となり、全体の71.4%が相対的に現在の業務は自分に向いていると回答しており、相対的に現在の業務が自分に向いていないと回答した割合は、28.6%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が86.5%と最も高く、30代が68.6%と最も低くなっている。

仕事について(4)



Q9 性別に関係なく必要な仕事を任されている。



- ・そう思うが42.8%、どちらかと言えばそう思うが47.0%となり、全体の89.8%が相対的に性別に関係なく必要な仕事を任されていると回答している。
- ・そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、性別では、男性が89.9%、女性が91.4%、回答しないが77.8%となり、年代別では、60代以上が96.1%と最も高く、40代を除く全ての年代で90%を上回っている。



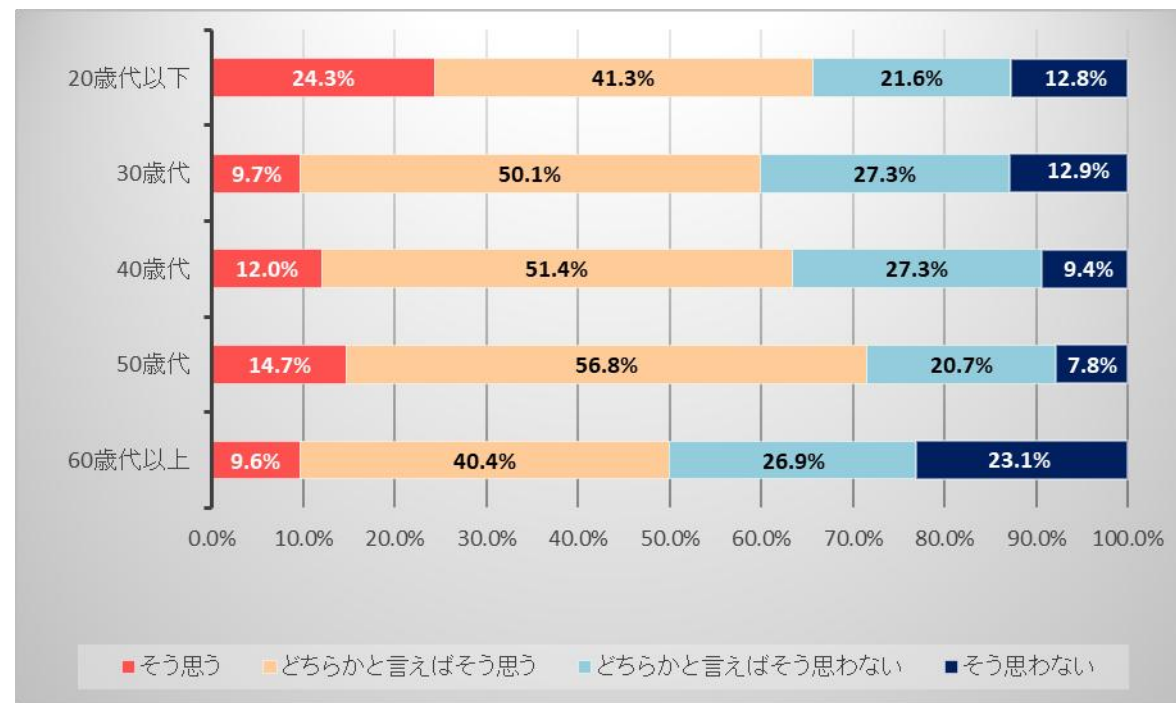
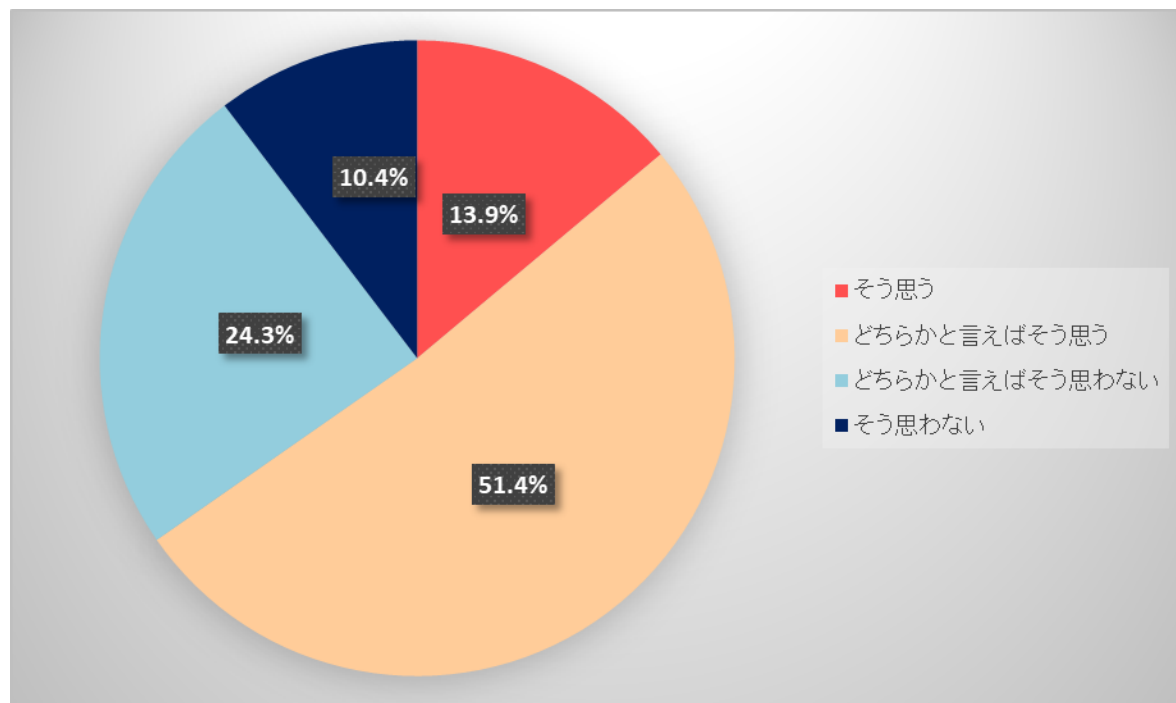
iii 人事・給与制度等について【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

人事・給与制度等について(1)



Q10 業務内容や責任に見合った給与を受けている。

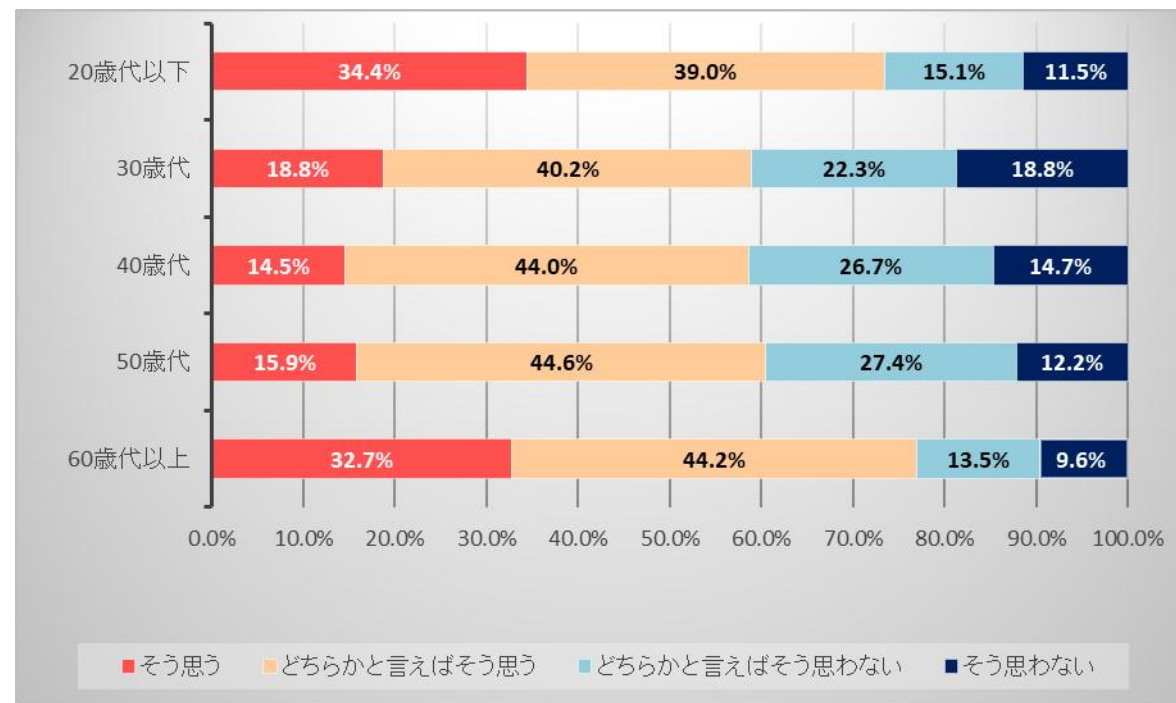
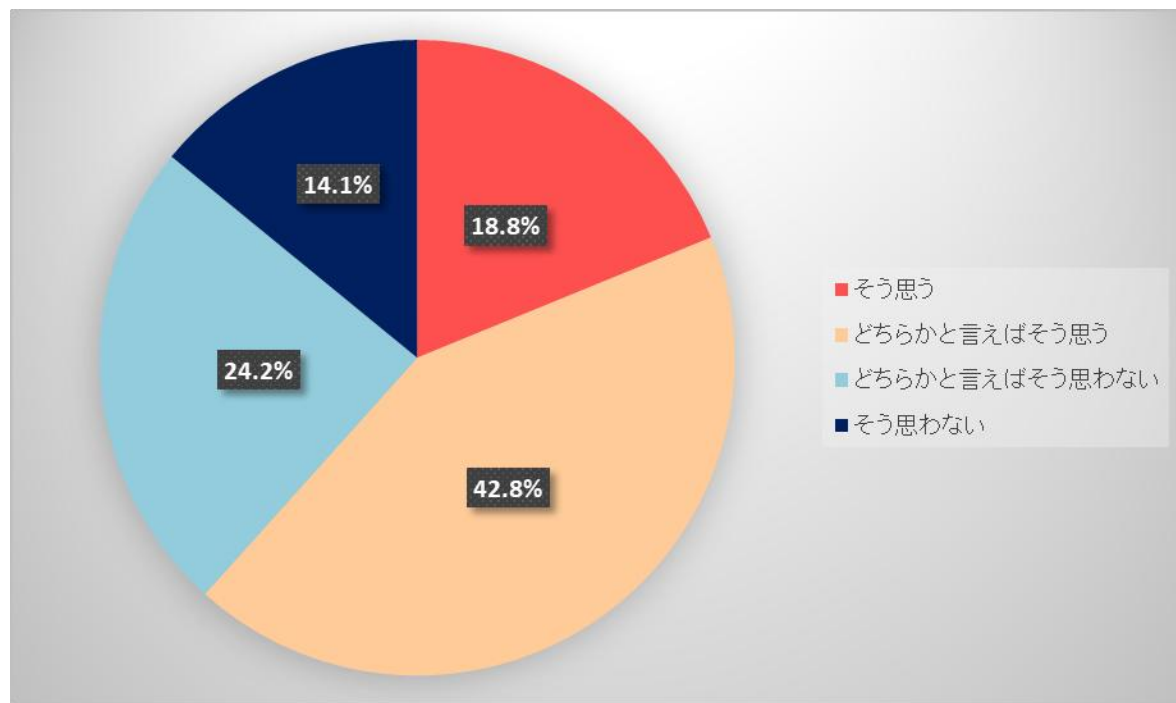


- ・そう思うが13.9%、どちらかと言えばそう思うが51.4%となり、全体で65.3%が相対的に業務内容や責任に見合った給与を受けていると回答しており、相対的に見合った給与を受けていないと回答した割合は、34.7%となっている。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、50代が71.5%と最も高く、60代以上が50.0%と最も低くなっている。

人事・給与制度等について(2)



Q11 人事異動（配置）に満足している。

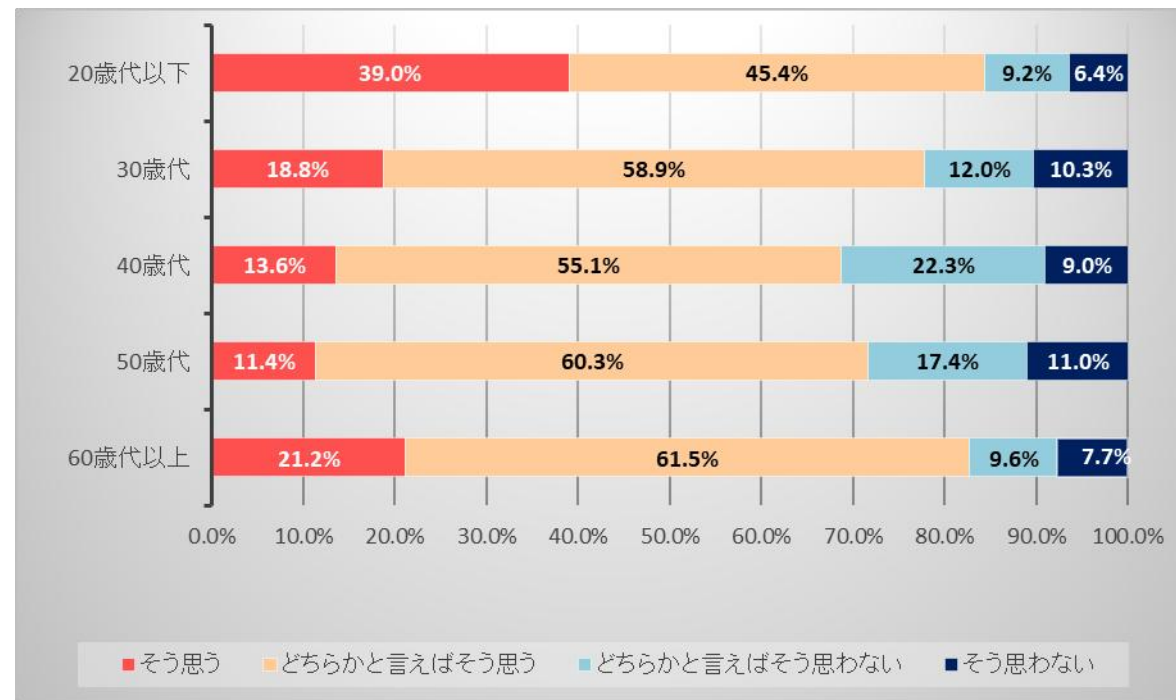
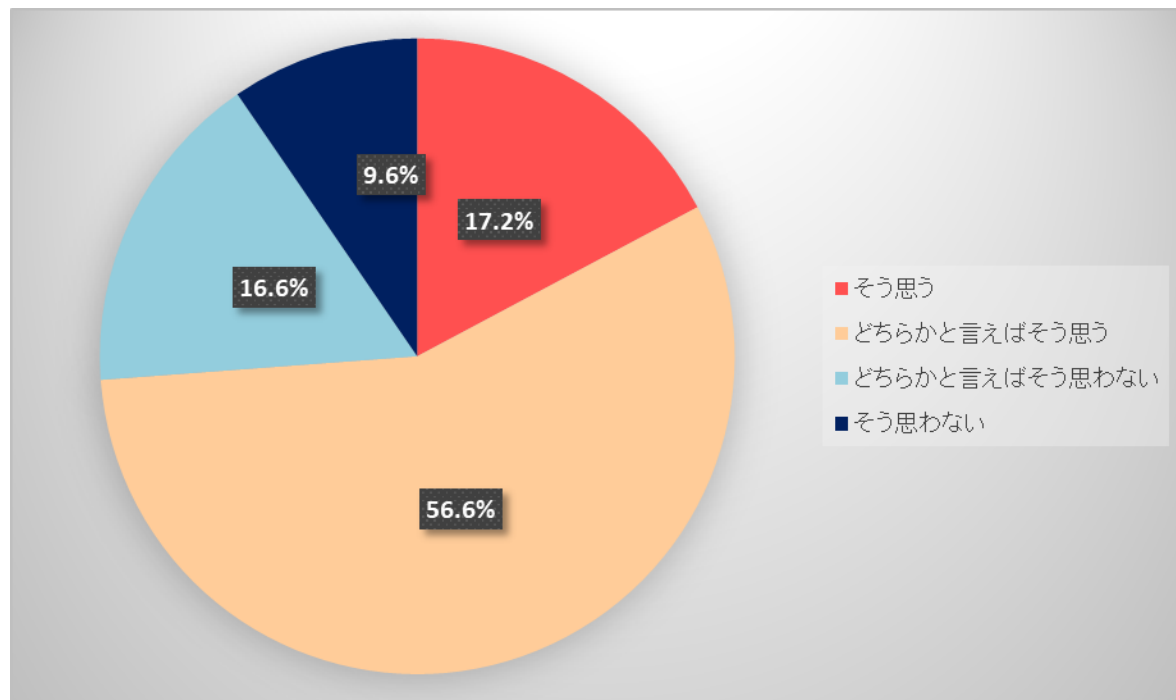


- ・ そう思うが18.8%、どちらかと言えばそう思うが42.8%となり、全体の61.6%が相対的に人事異動（配置）に満足していると回答しており、相対的に満足していないと回答した割合は、38.3%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が76.9%と最も高く、次に20代以下が73.4%となっており、最も低いのは40代の58.5%となっている。

人事・給与制度等について(3)



Q12 人事評価の結果は適正である。

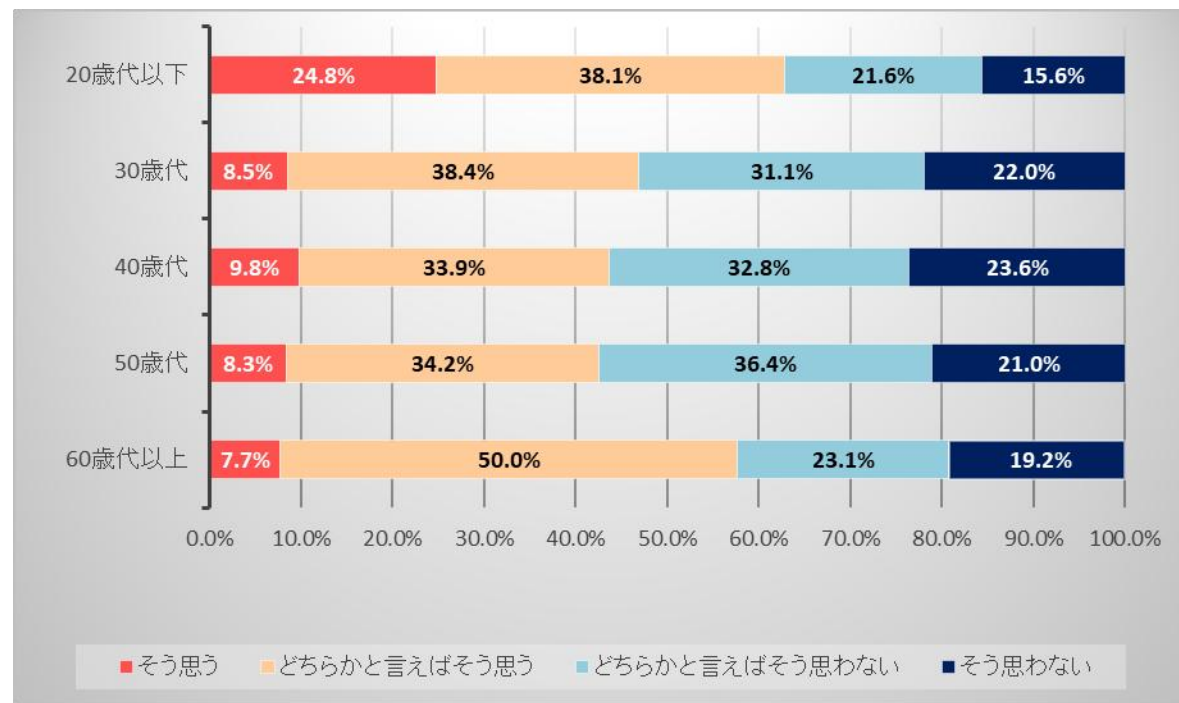
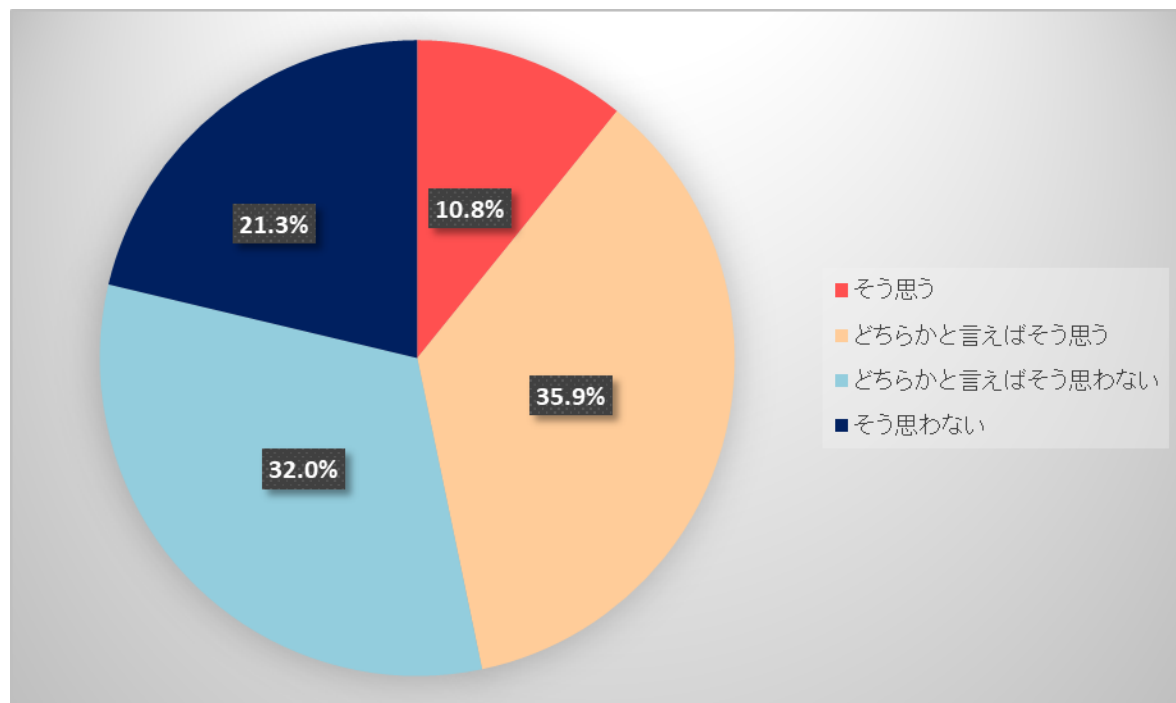


- ・ そう思うが17.2%、どちらかと言えばそう思うが56.6%となり、全体の73.8%が相対的に人事評価の結果は適正であると回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が84.4%と最も高く、40代が68.7%と最も低くなっている。

人事・給与制度等について(4)



Q13 人事異動や人事評価は自分の成長ややる気につながっている。

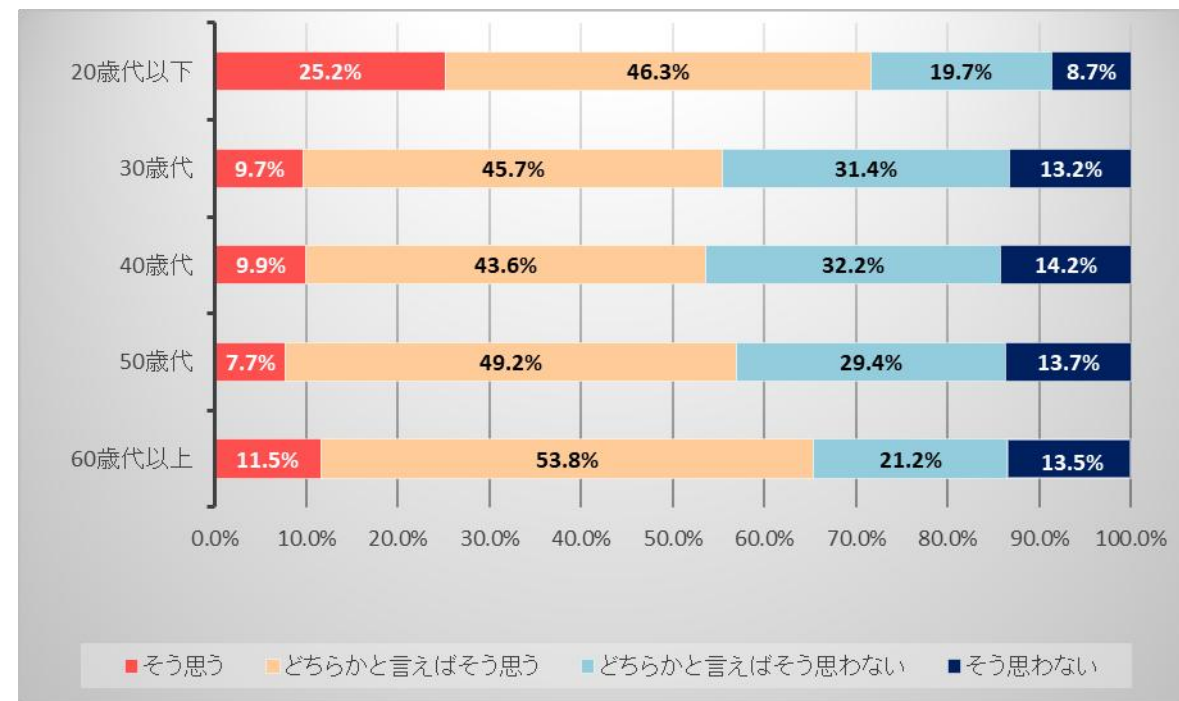
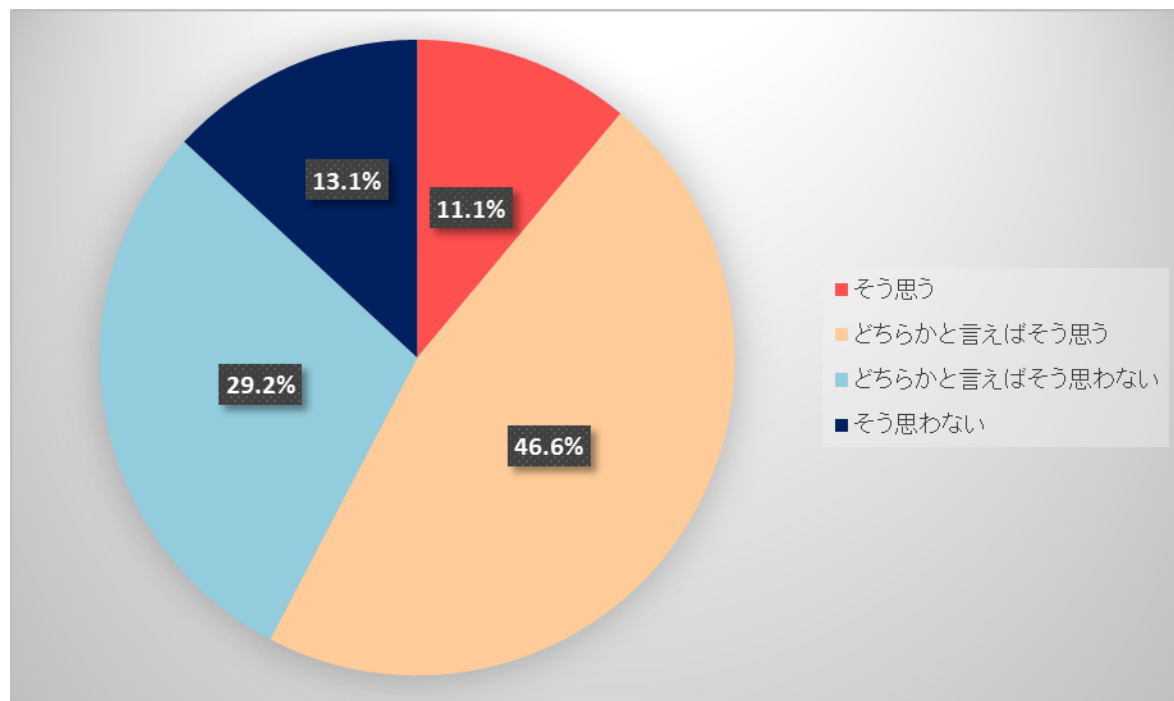


- ・ そう思うが10.8%、どちらかと言えばそう思うが35.9%となり、全体の46.7%が相対的に人事異動や人事評価は自分の成長ややる気につながっていると回答しており、相対的につながっていないと回答した割合は、53.3%と全体の半数以上となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が62.9%と最も高く、50代が42.5%と最も低くなっており、30代から50代は半数以上が相対的に人事異動や人事評価は成長ややる気につながっていないと回答している。

人事・給与制度等について(5)



Q14 自主研修・職場研修等含め必要な機会に自分の成長につながる研修を受講できている。



- ・ そう思うが11.1%、どちらかと言えばそう思うが46.6%となり、全体の57.7%が相対的に必要な機会に自分の成長につながる研修を受講できていると回答しており、相対的に受講できていないと回答した割合は、42.3%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が71.5%と最も高く、40代が53.5%と最も低くなっている。



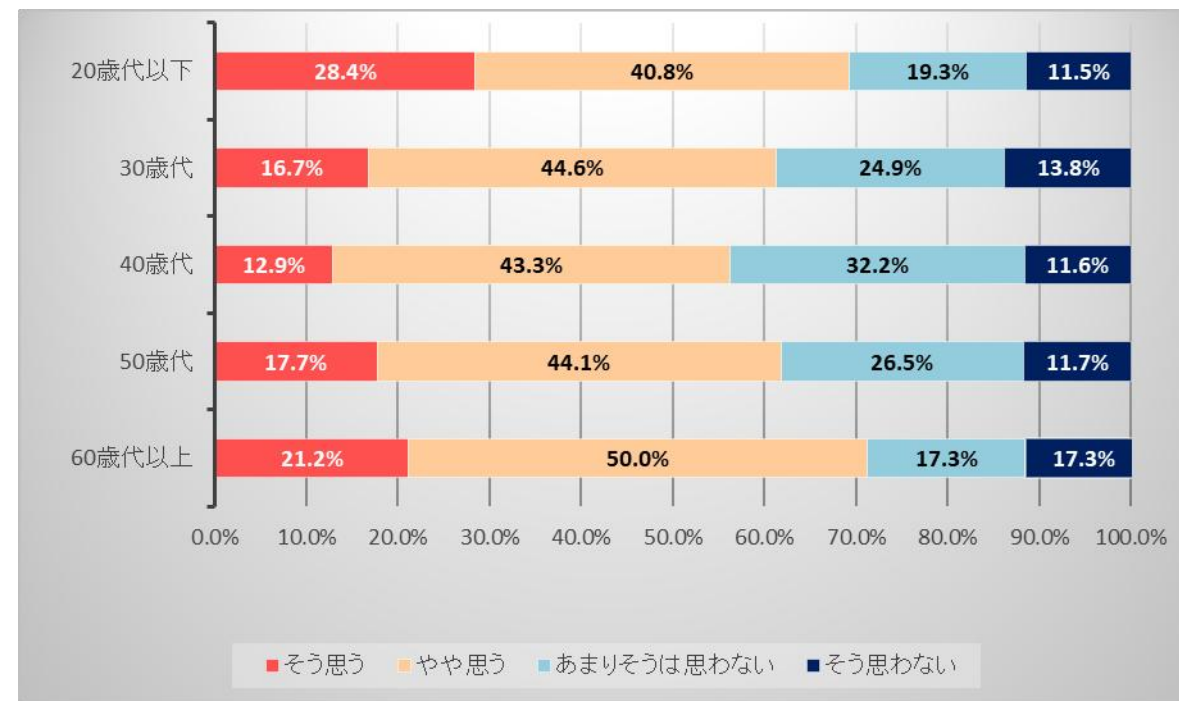
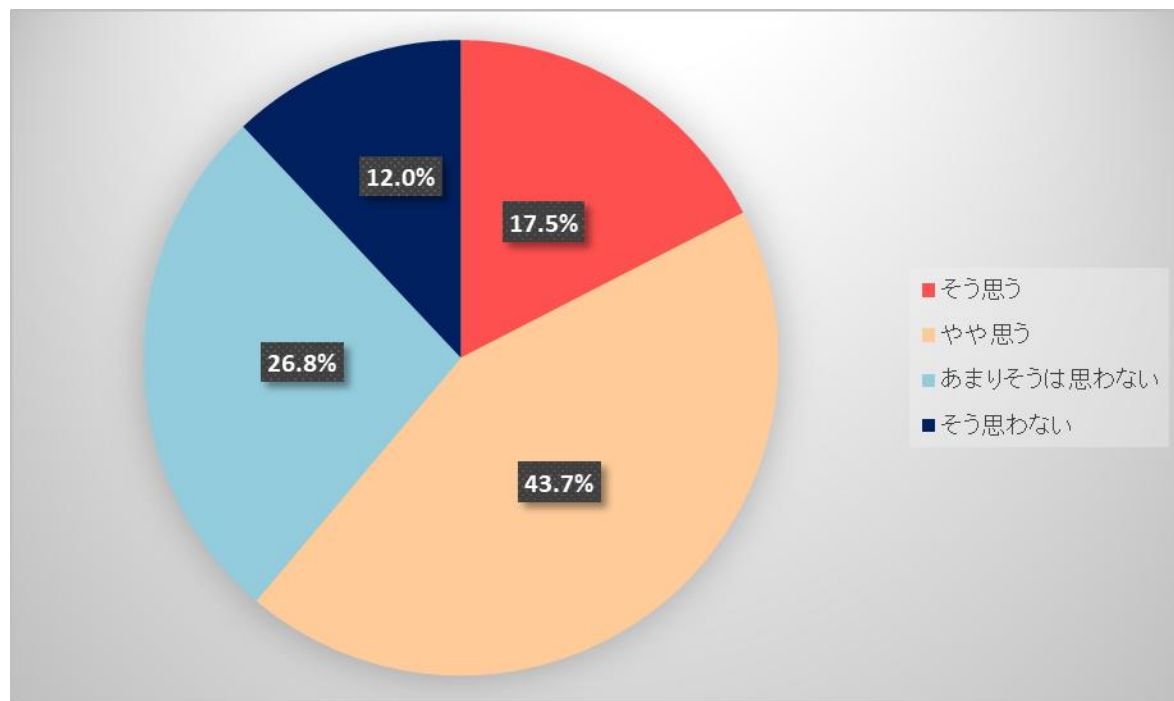
iv 労働環境について【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

労働環境について(1)



Q15 現在の業務量は適切である。

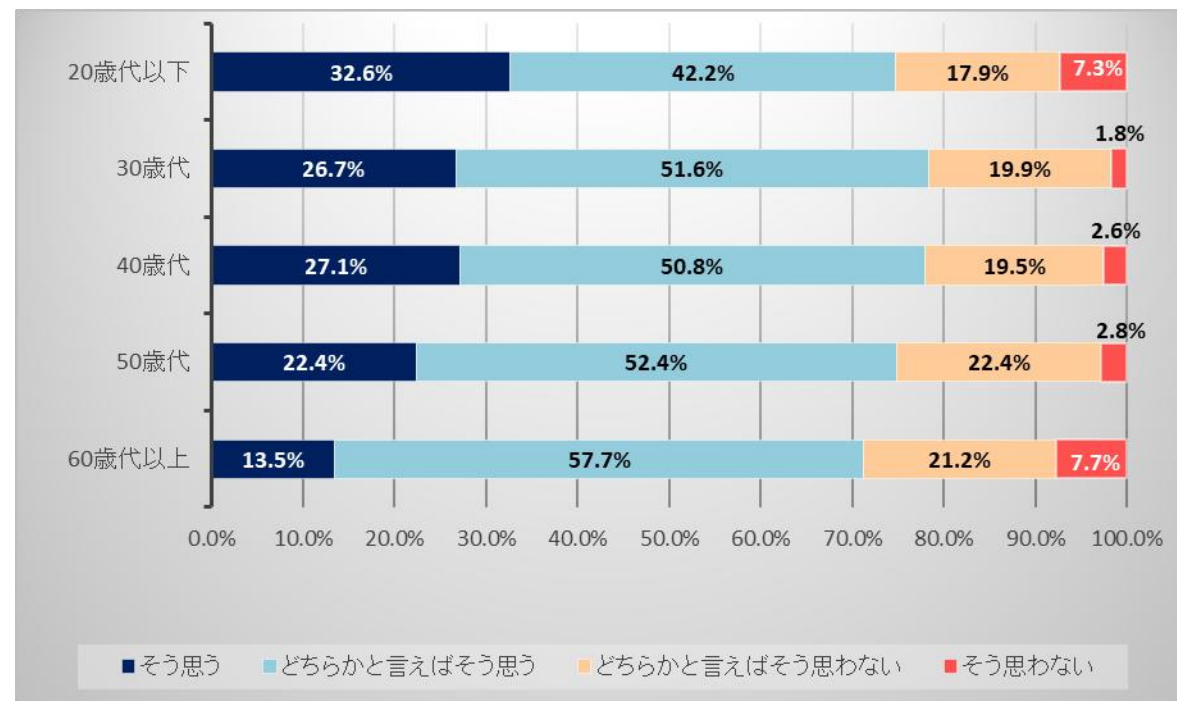
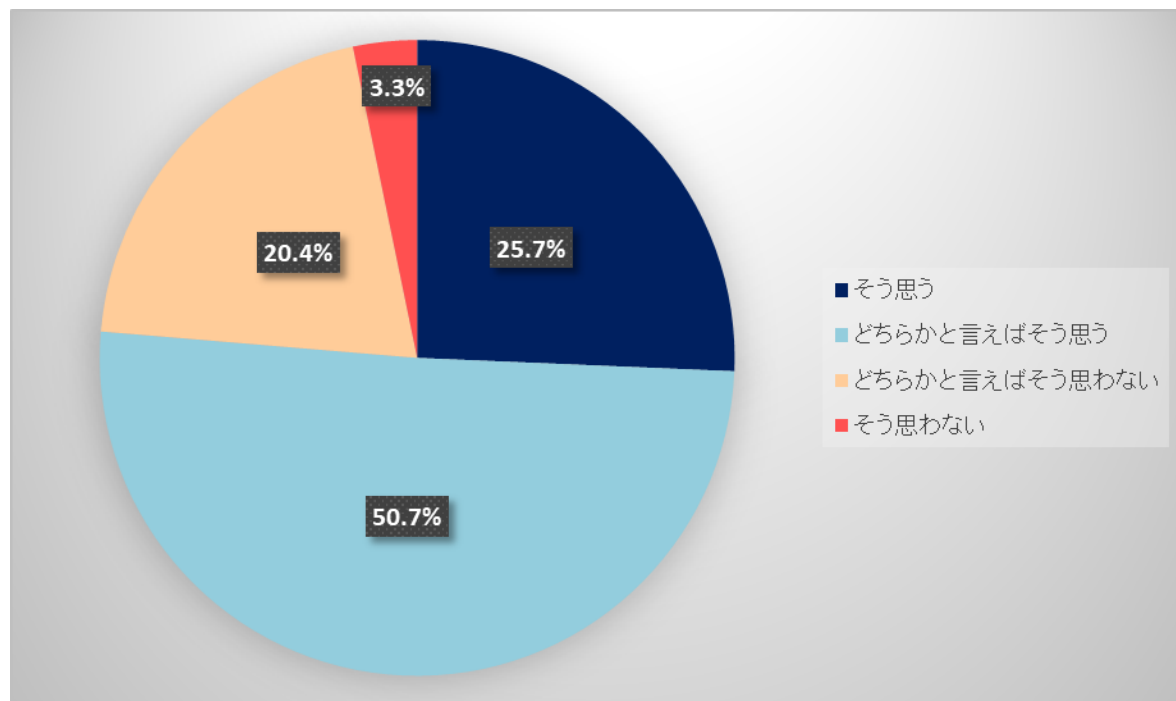


- ・ そう思うが17.5%、どちらかと言えばそう思うが43.7%となり、全体の61.2%が相対的に現在の業務量は適切であると回答しており、相対的に適切でないと回答した割合は、38.8%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が71.2%と最も高く、40代が56.2%と最も低くなっている。

労働環境について(2)



Q16 現在の職場で無駄な仕事や効率化できる事務がある。



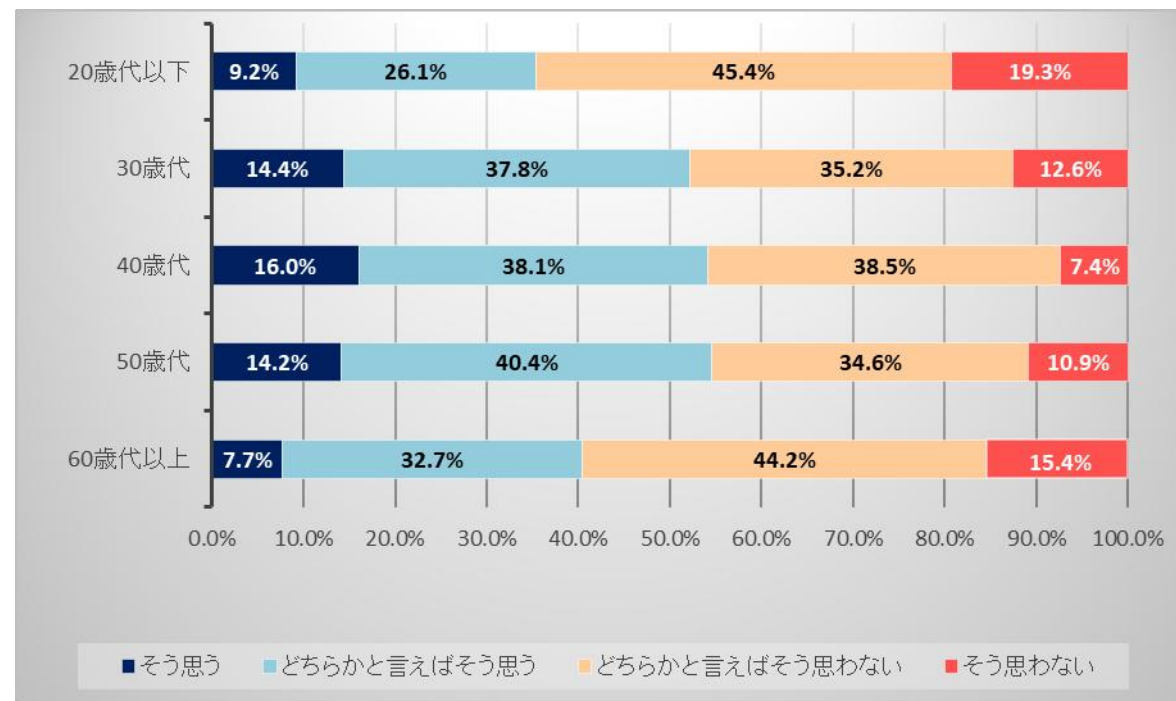
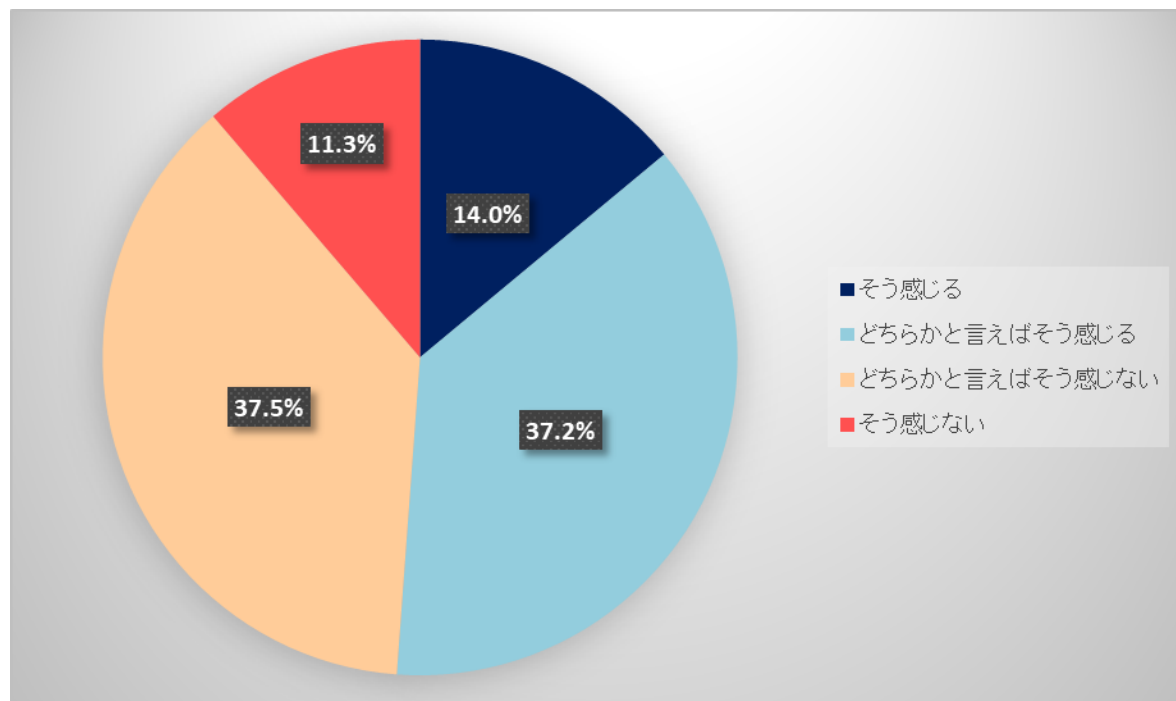
(※他の設問の回答割合との比較がしやすいよう、選択肢の色と配置を調整)

- ・ そう思うが25.7%、どちらかと言えばそう思うが50.7%となり、全体の76.4%が相対的に現在の職場で無駄な仕事や効率化できる事務があると回答しており、相対的に無駄な仕事や効率化できる事務がないと回答した割合は、23.7%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、30代が78.3%と最も高く、全ての年代で70%を上回っている。

労働環境について(3)



Q17 現在の業務や仕事上で過度な負担を感じる。



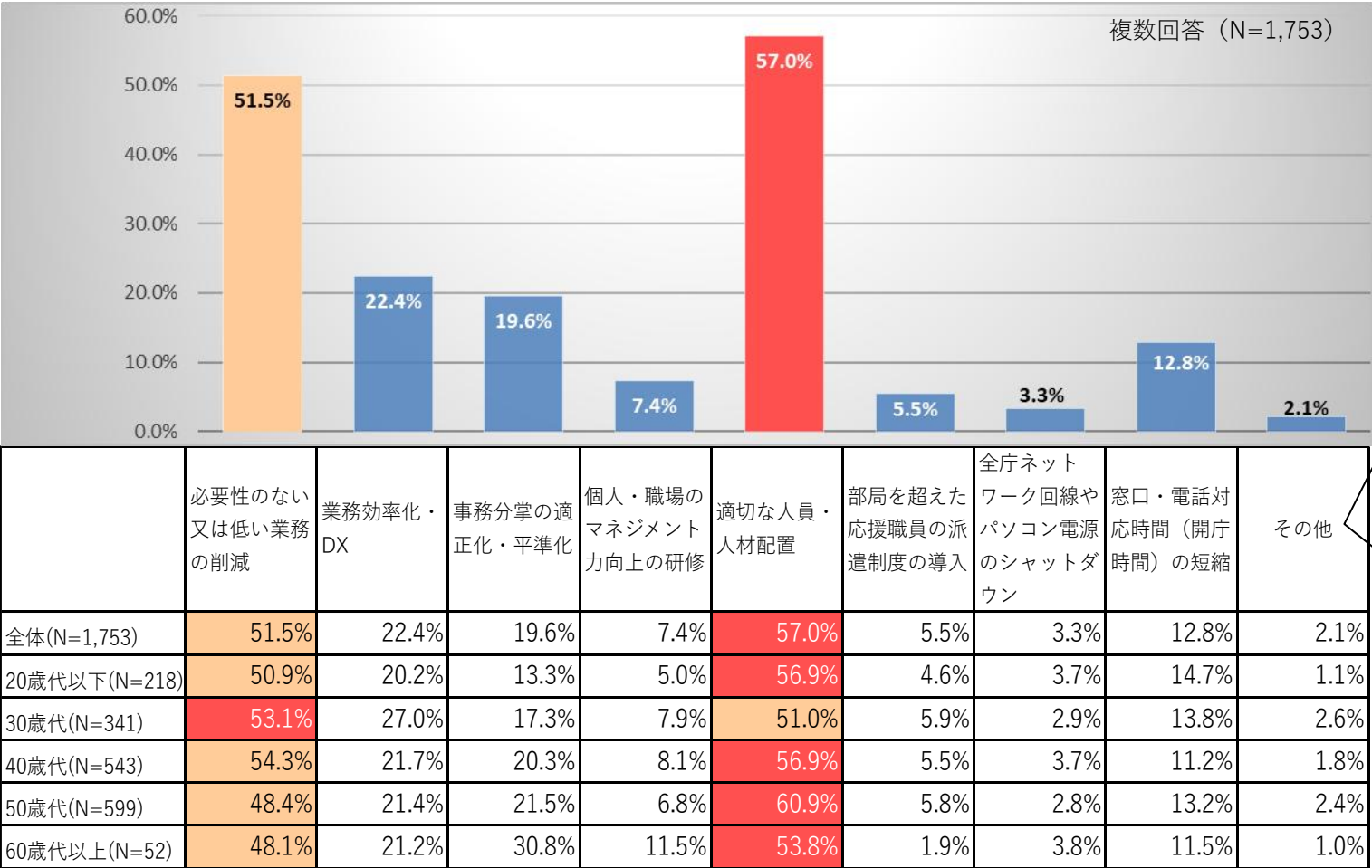
(※他の設問の回答割合との比較がしやすいよう、選択肢の色と配置を調整)

- ・ そう思うが14.0%、どちらかと言えばそう思うが37.2%となり、全体の51.2%が相対的に現在の業務や仕事上で過度な負担を感じると回答しており、相対的に過度な負担を感じていないと回答した割合は、48.8%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、50代が54.6%と最も高く、20代以下が35.3%と最も低くなっており、20代以下及び60代以上を除くいずれの年代も50%を上回っている。

労働環境について(4)



Q18 時間外勤務を削減するためにはどのような取組が必要と思いますか。(2項目以内)



- 適切な人員・人材配置が57.0%と最も高く、次に必要性のない又は低い業務の削減が51.5%となり、全ての年代でこの2項目を回答した割合が高くなっている。
- その他では、業務の外部委託（BPO）等による業務負担の軽減、時間外勤務の成果の適正評価、監督支援の充実などの回答がある。

【その他の意見の一部】
(20代以下 回答しない)
(30代男性) 親和会の無駄な宴会廃止、無駄金はキャッシュバック、宴会はハラスメント
時間外で給与をかき増していると思う。
十分なベースアップ
(30代女性) 産休や育休の職員が出た場合の人員の補充などが無いと、当たり前のように残業になる。また、人事異動の発令が遅すぎるせいで、引き継ぎがまともにできず、マニュアルの整備もされないせいで業務の把握のために無駄な残業が増えている。
(40代男性) 緊急性が低いと思われる議員や部長への対応
(50代女性) スマホばかり触っている会計年度を100人削減して、正職員を30人増やした方がよっぽど良いと思う。

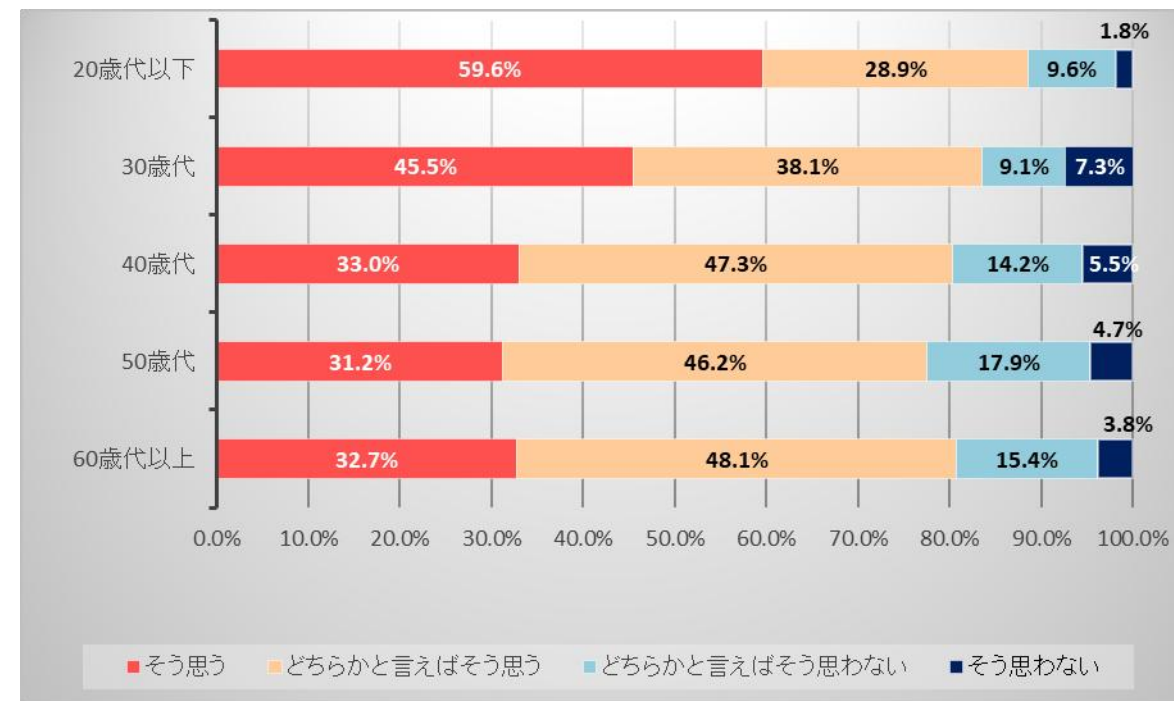
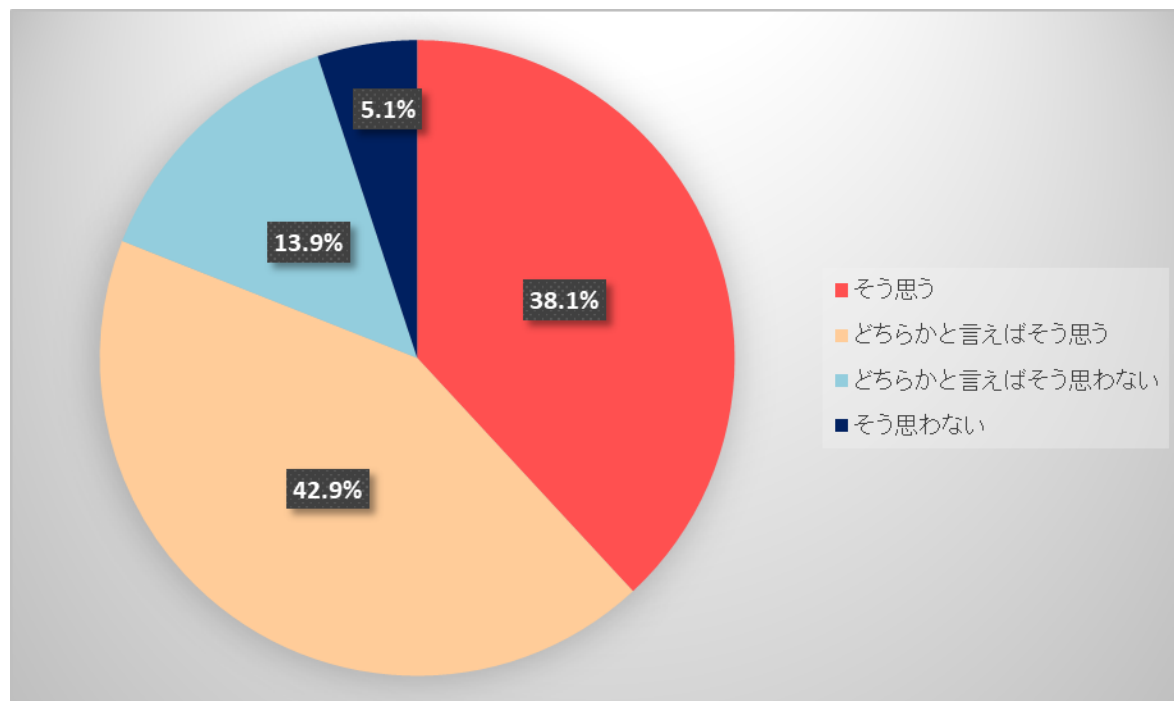
各項目の中で最も高い割合

各項目の中で2番目に高い割合

労働環境について(5)



Q19 各種休暇が取得しやすい。

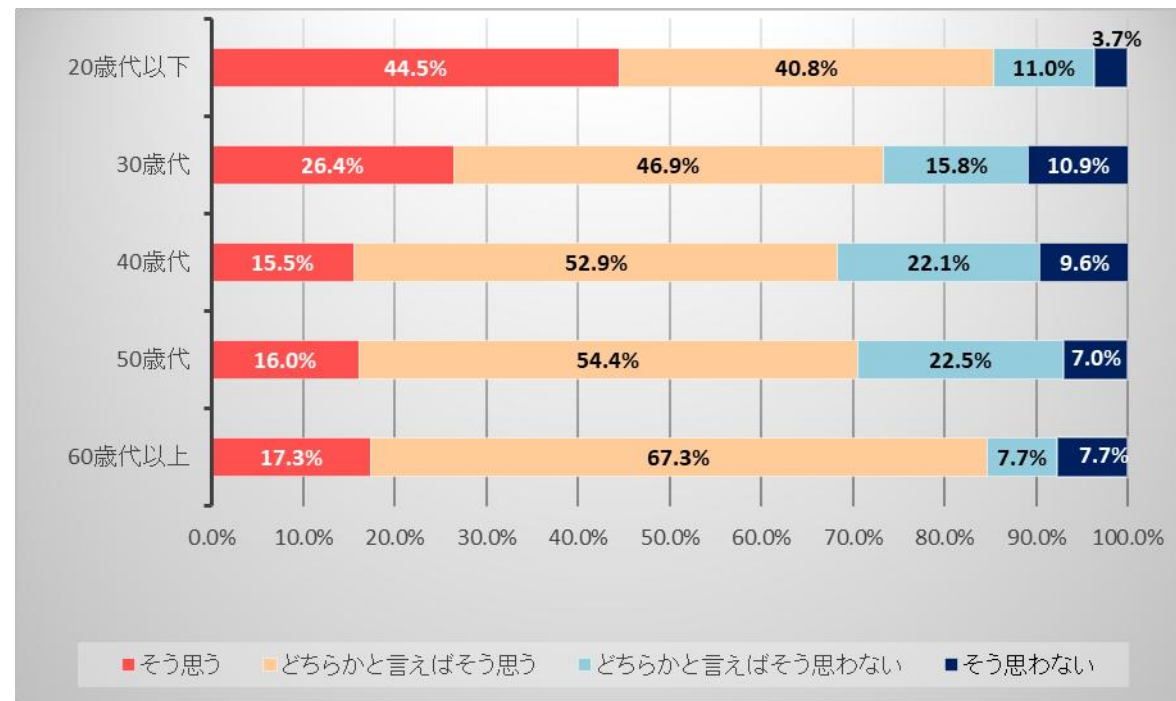
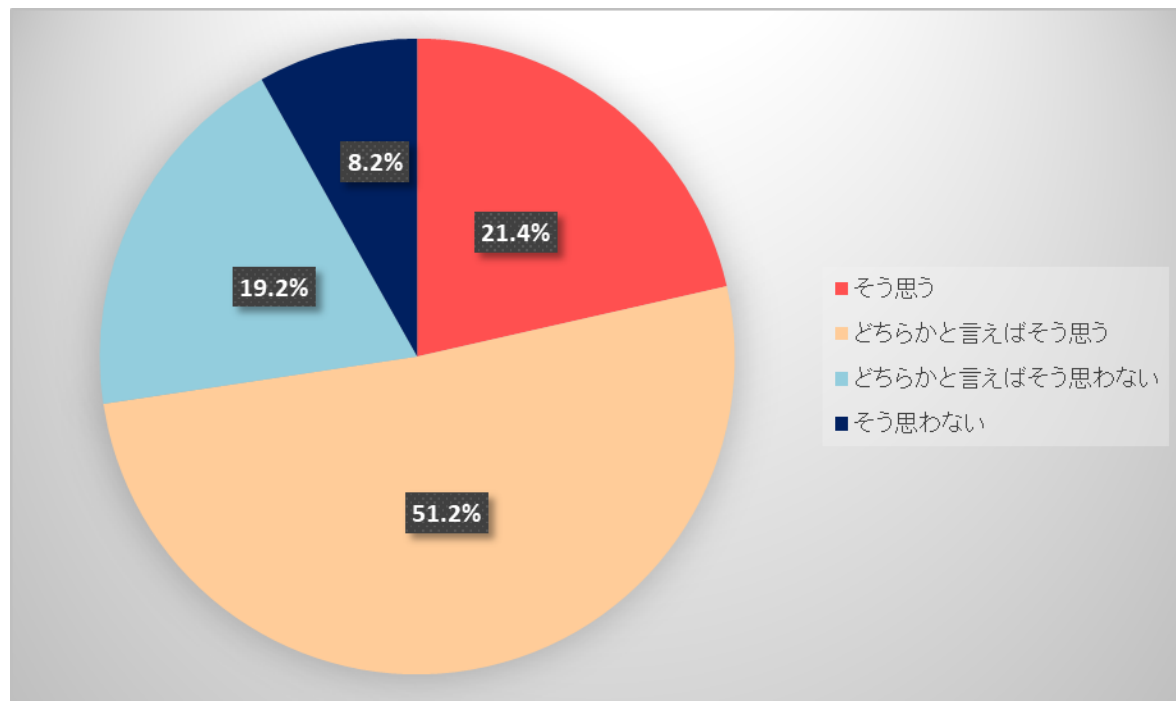


- ・ そう思うが38.1%、どちらかと言えばそう思うが42.9%となり、全体の81.0%が相対的に各種休暇が取得しやすいと回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が88.5%と最も高く、50代が77.4%と最も低くなっており、50代を除く全ての年代で80%を上回っている。

労働環境について(6)



Q20 仕事と生活の両方のバランスが取れ、充実している。

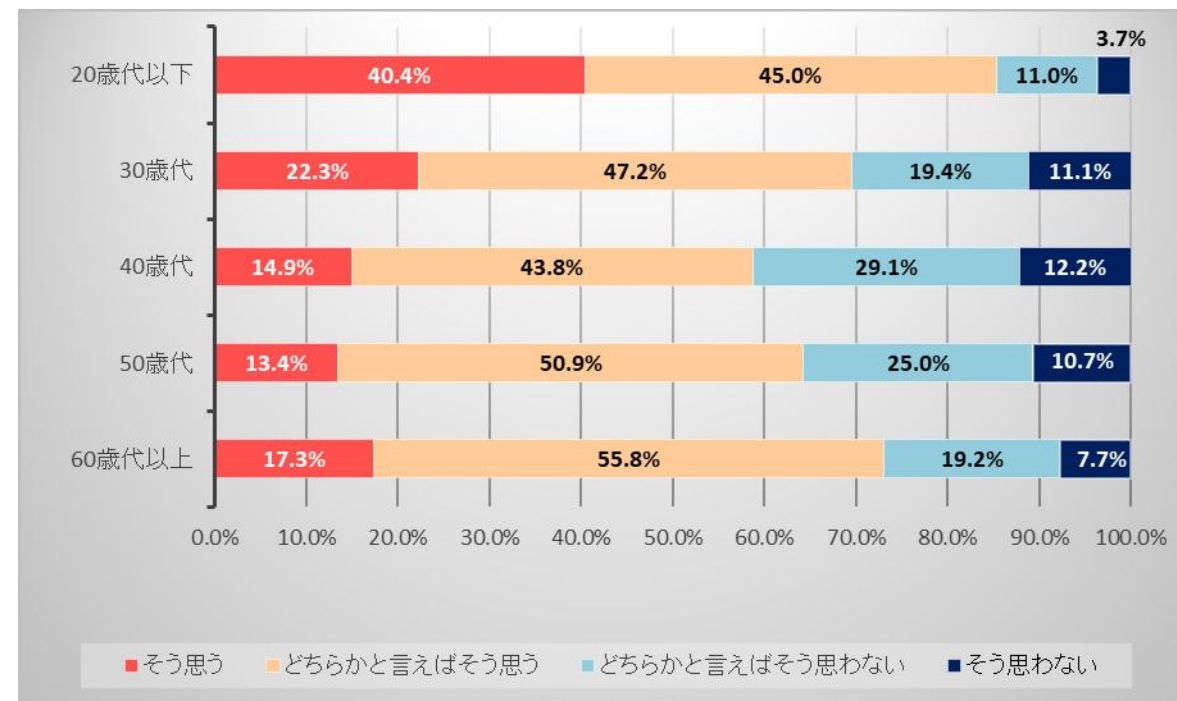
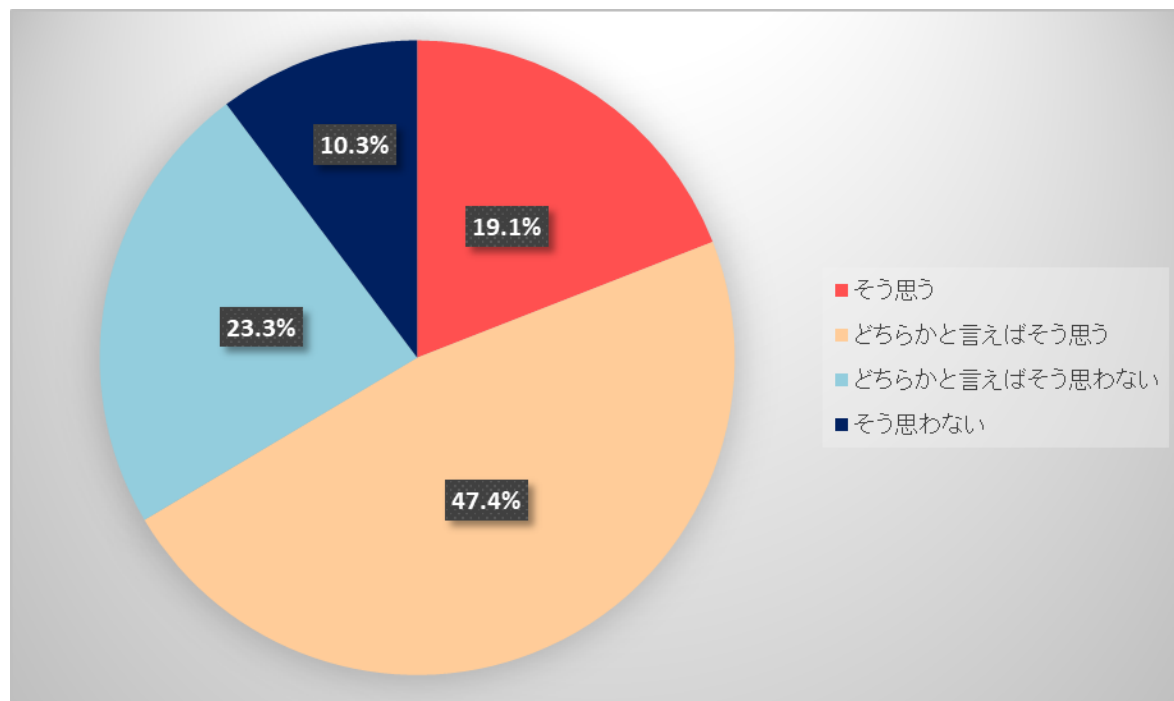


- ・そう思うが21.4%、どちらかと言えばそう思うが51.2%となり、全体の72.6%が相対的に仕事と生活のバランスが取れて充実していると回答している。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が85.3%と最も高く、40代が68.4%と最も低くなっている。

労働環境について(7)



Q21 生活状況に応じた柔軟な働き方ができている。

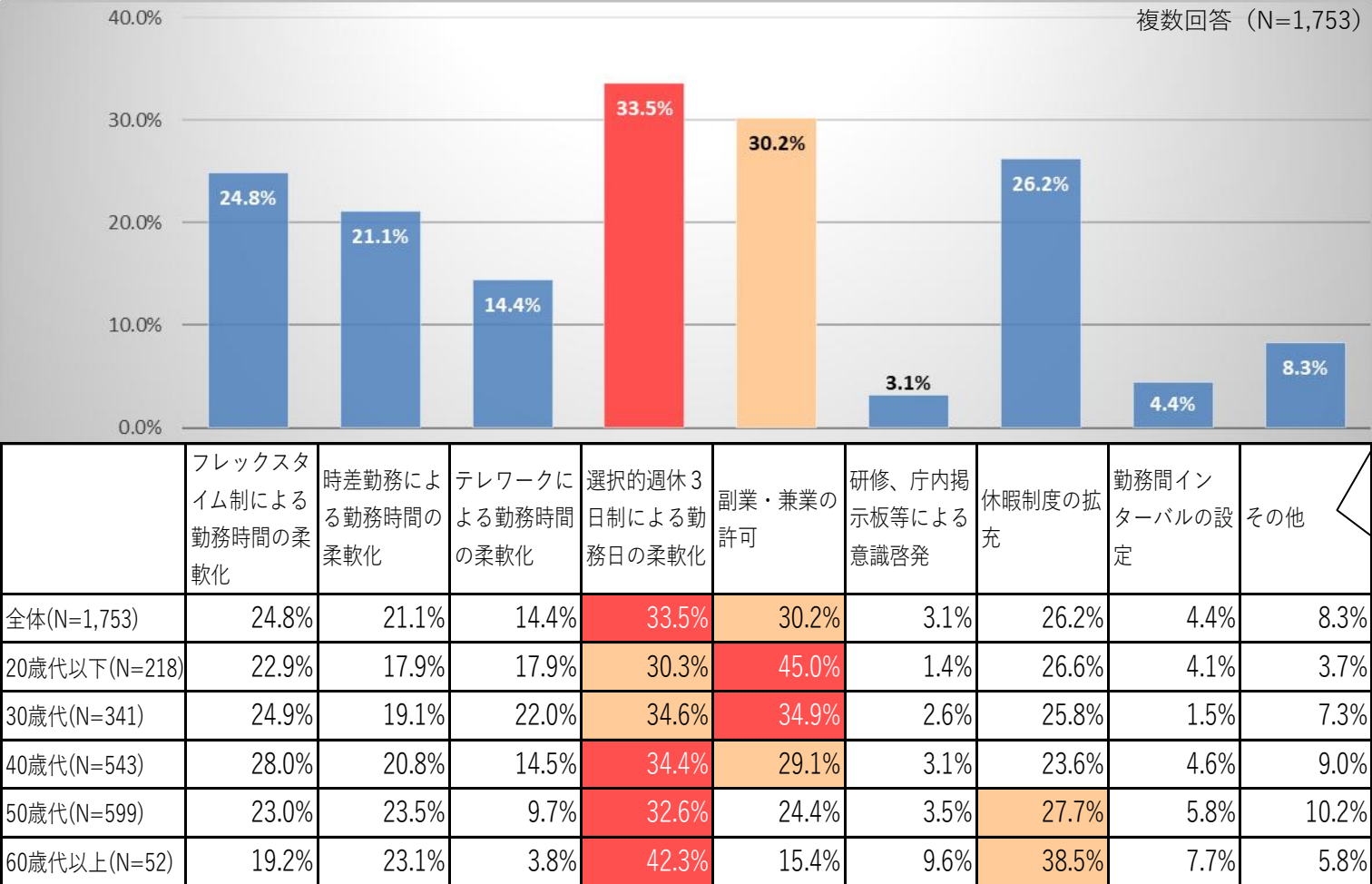


- ・ そう思うが19.1%、どちらかと言えばそう思うが47.4%となり、全体の66.5%が相対的に生活状況に応じた柔軟な働き方ができていると回答しており、相対的に柔軟な働き方ができていないと回答した割合は、33.6%となっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が85.4%と最も高く、40代が58.7%と最も低くなっている。

労働環境について(8)



Q22 仕事と生活のバランスを取る上でどのような取組が必要と思いますか。(2項目以内)



- ・ 選択的週休3日制による勤務日の柔軟化が33.5%と最も高く、次に副業・兼業の許可が30.2%となり、50代以上では休暇制度の拡充と回答した割合が高くなっている。
- ・ その他では、業務量の平準化、職場内の連携、土日祝のイベント削減などの回答がある。

【その他の意見の一部】

(20代以下女性) 長期病休などの欠員に対して事務処理等の応援人員があれば残業しなくても帰れると思う。

(30代男性) 給料の賃上げ

(30代女性) 同じ業務ができる職員の育成、安心して休める環境

(40代女性) 現在部休を取得中だが、部休をとれない(部休を取り消して勤務している)ことが常態化している。部休を所定通り取らせてほしい。

(40代男性) フレックス、テレワーク等に関する要件緩和と申請事務の簡素化

(50代男性) 窓口時間を大幅に短縮しないと、必ず残業になる。

(50代女性) 必要な取組は既にある。あとは本人(個人)の考え方の問題

(60代以上男性) バランスが取れていることから特に必要ない。



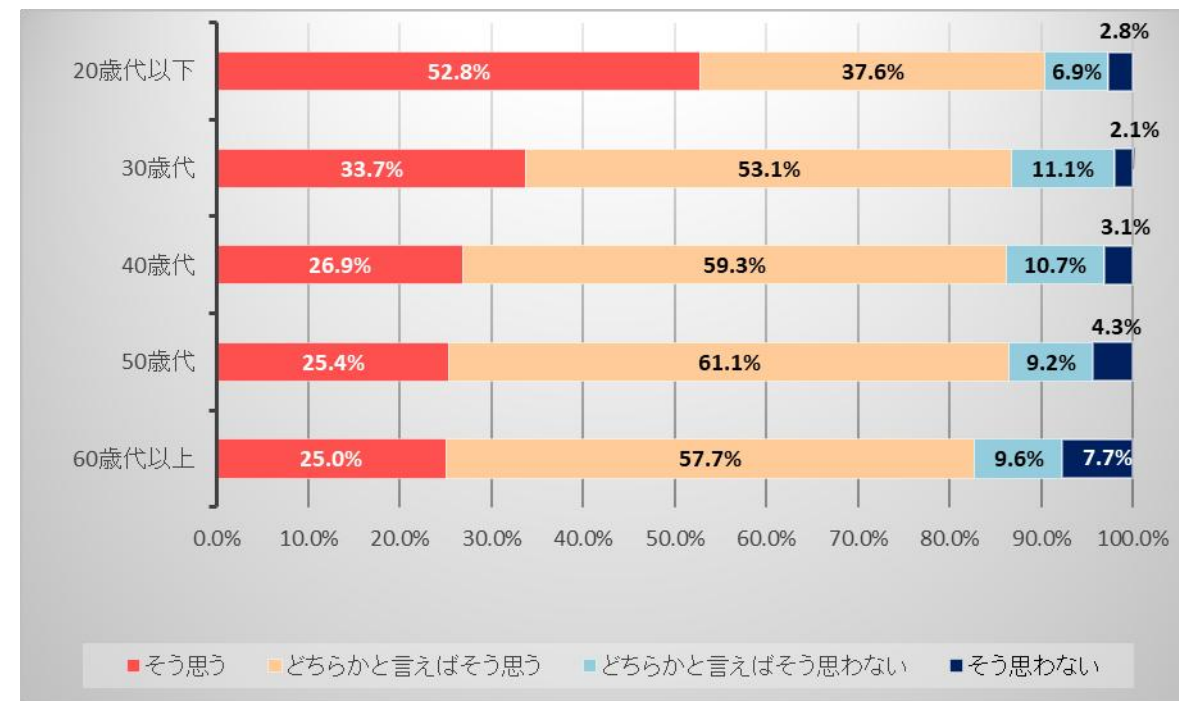
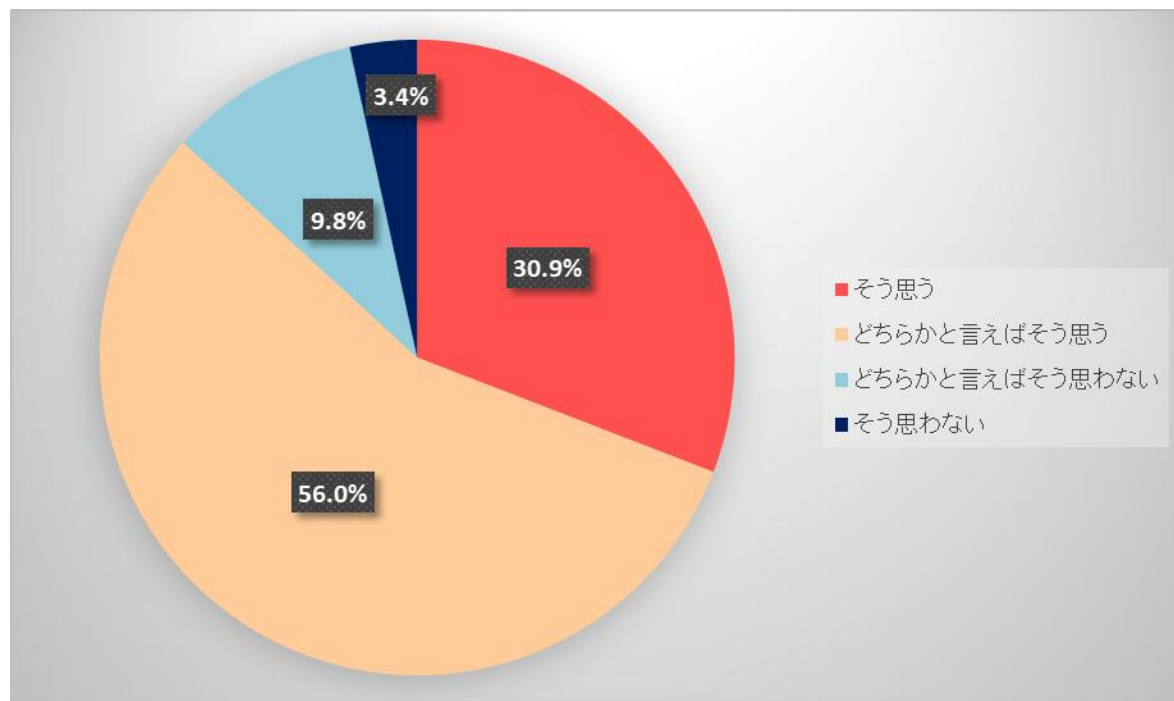
v 職場について【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

職場について(1)



Q23 職場の雰囲気や人間関係が良い。

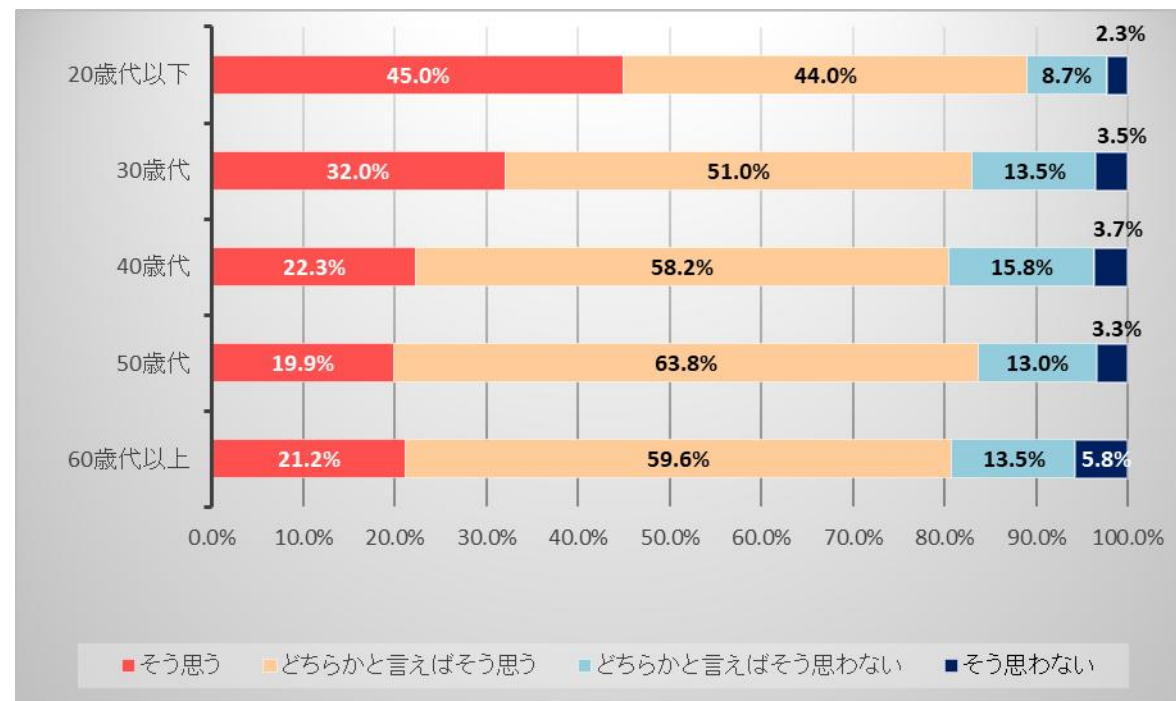
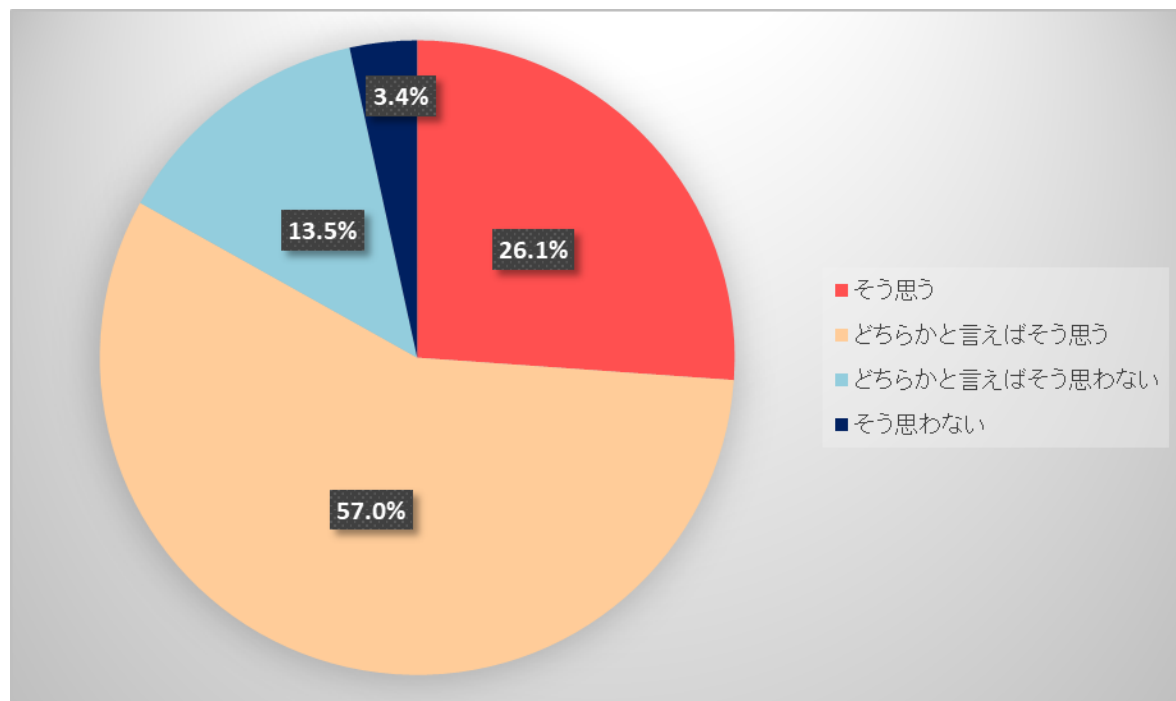


- ・ そう思うが30.9%、どちらかと言えばそう思うが56.0%となり、全体の86.9%が相対的に職場の雰囲気や人間関係が良いと回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、全ての年代で80%を上回る一方、そう思うと回答した割合は、年代が高くなるにつれて低下している。

職場について(2)



Q24 職場では互いに意思疎通が図られ、協力し合っている。

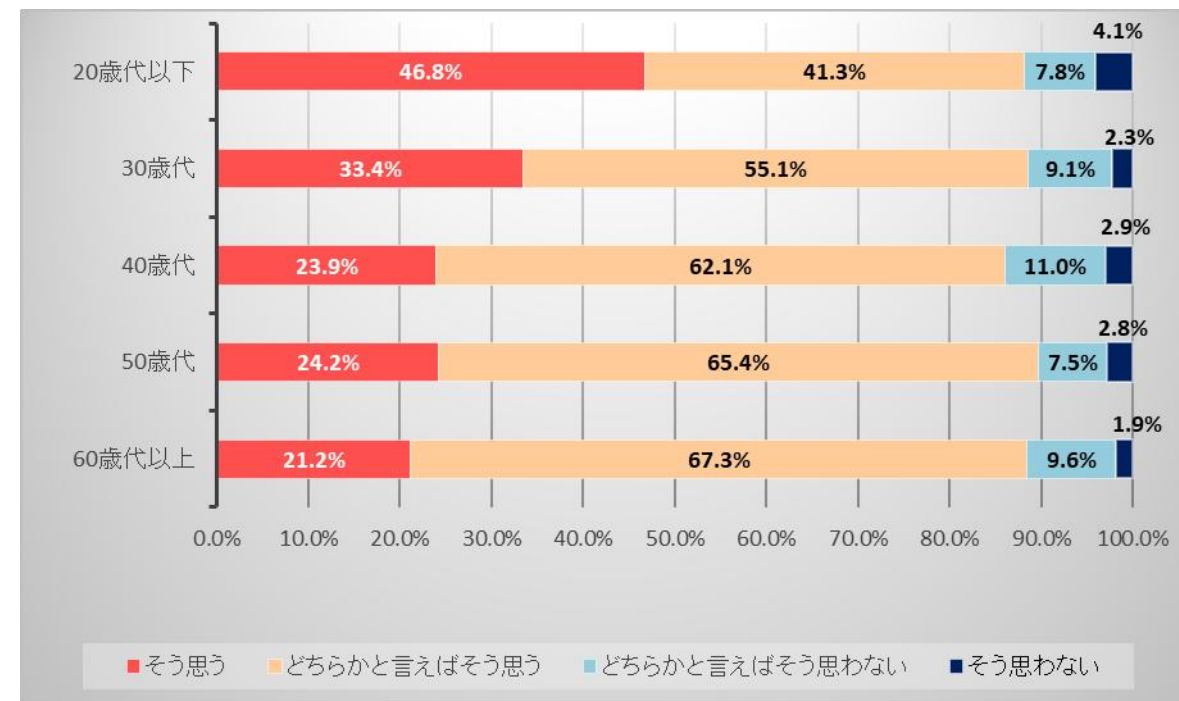
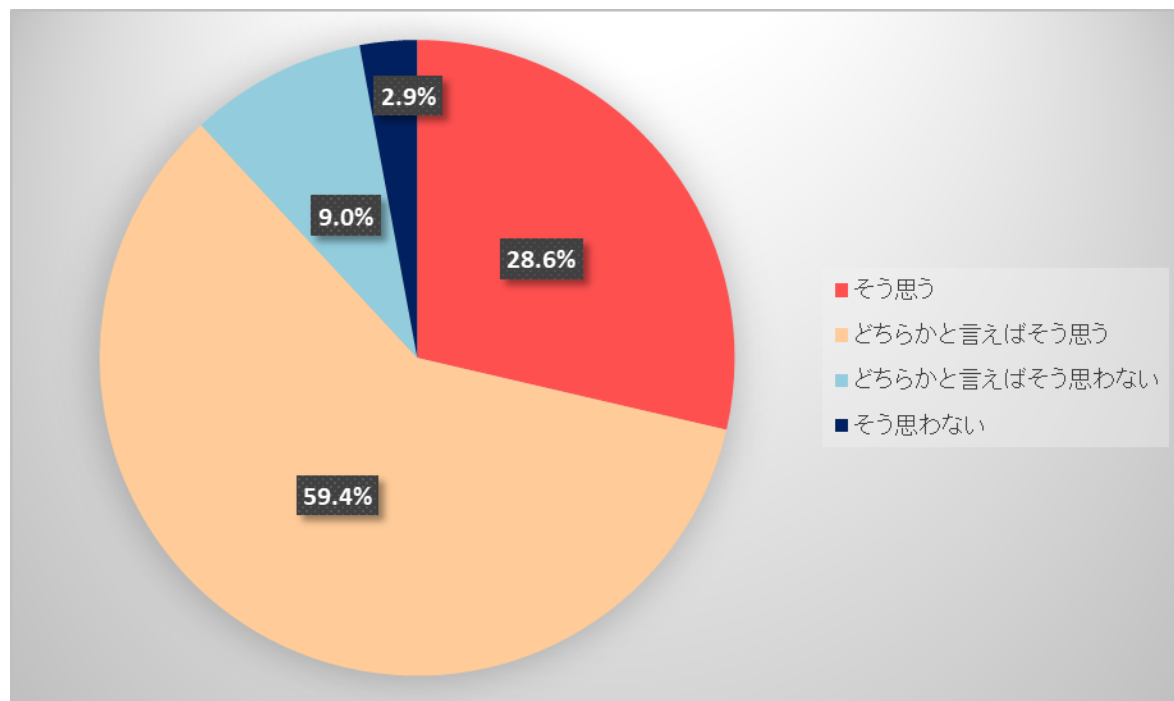


- ・そう思うが26.1%、どちらかと言えばそう思うが57.0%となり、全体で83.1%が相対的に職場では互いに意思疎通が図られ、協力し合っていると回答している。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が89.0%と最も多く、全ての年代で80%を上回っている。

職場について(3)



Q25 職場はコンプライアンス（法令遵守）の意識が高い。

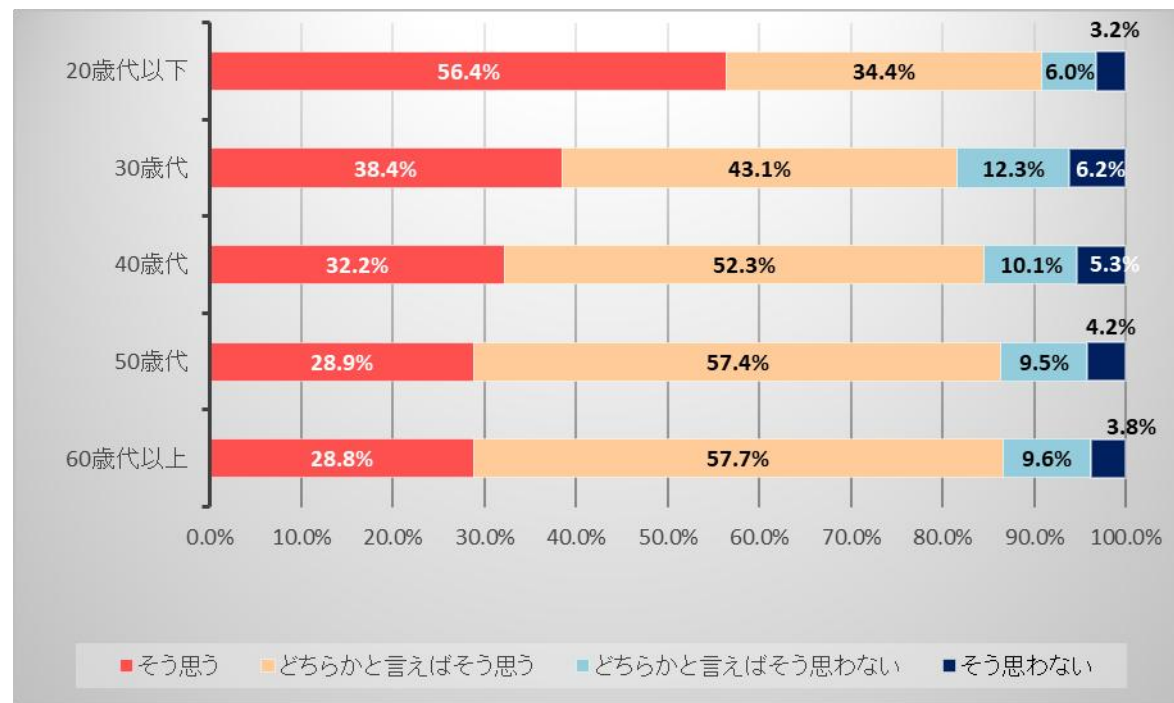
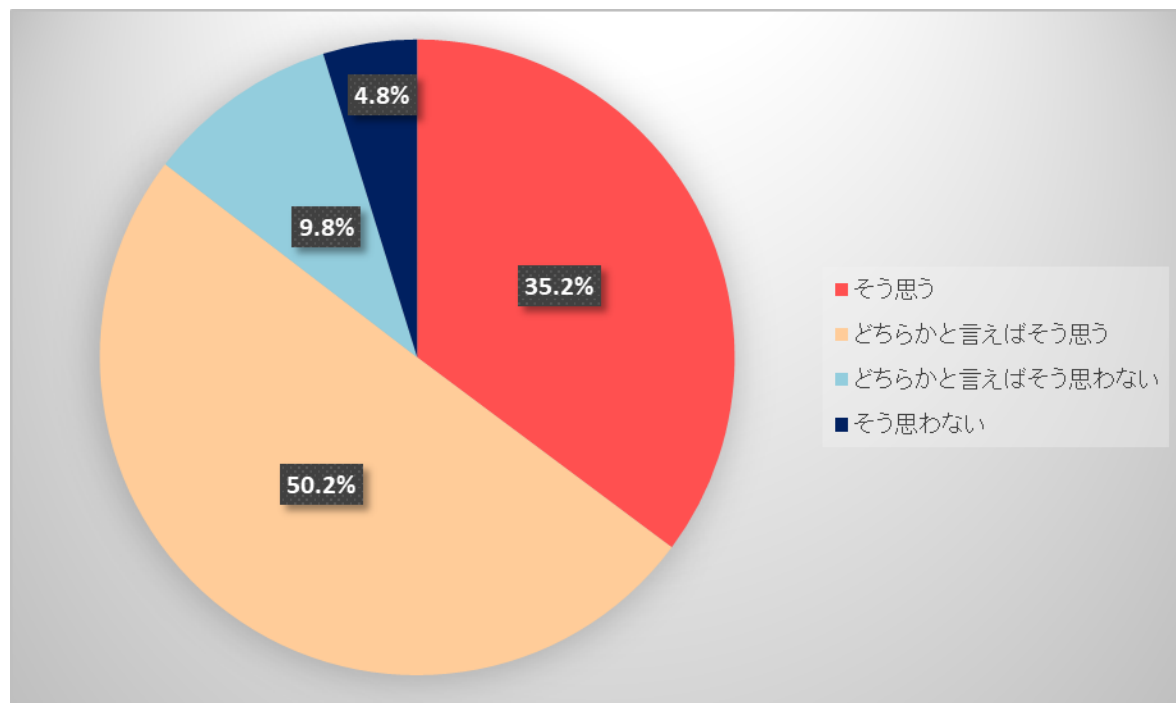


- ・そう思うが28.6%、どちらかと言えばそう思うが59.4%となり、全体の88.0%が相対的に職場はコンプライアンスの意識が高いと回答している。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、50代が89.6%と最も高く、全ての年代で85%を上回っている。

職場について(4)



Q26 上司（管理職）は適切な役割・職責を果たしている。

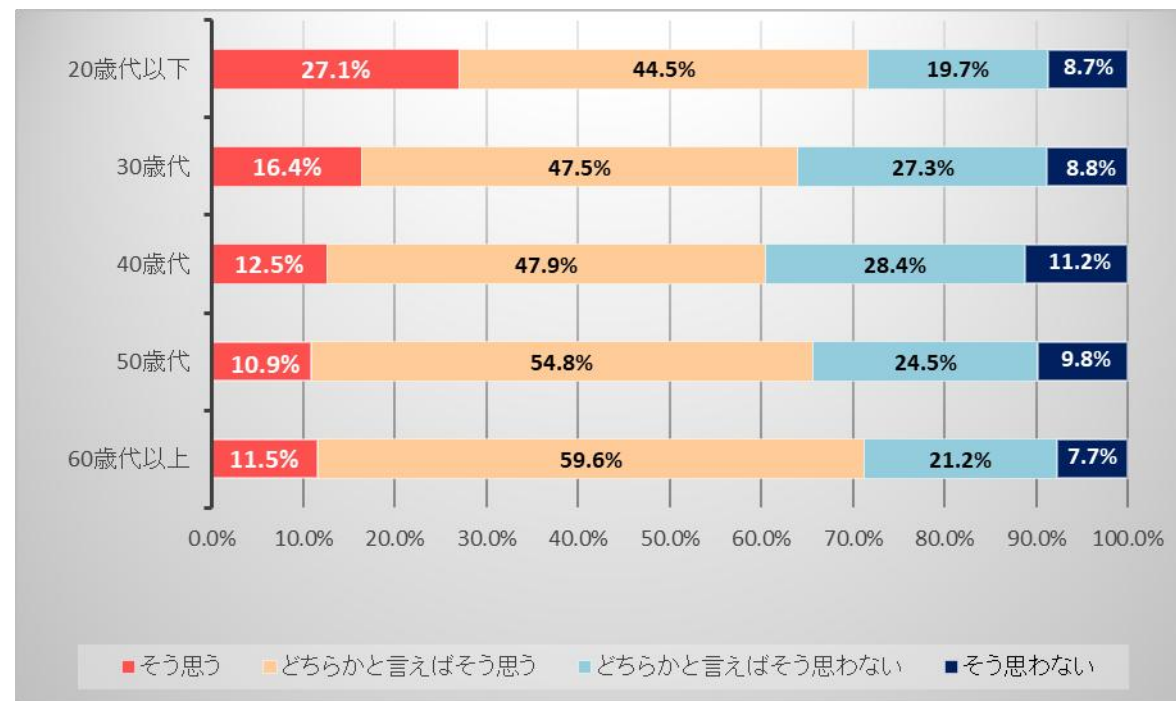
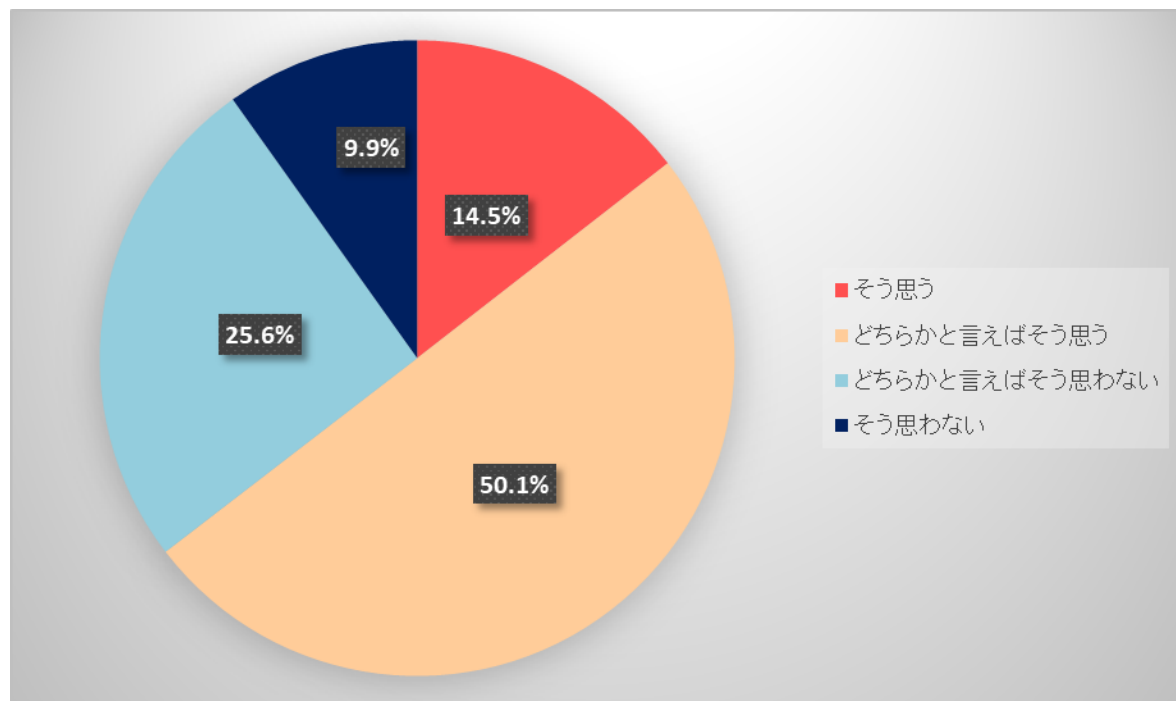


- ・ そう思うが35.2%、どちらかと言えばそう思うが50.2%となり、全体で85.4%が相対的に上司（管理職）は適切な役割・職責を果たしていると回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下で90.8%と最も高く、30代で81.5%と最も低くなっており、そう思うと回答した割合は、年代が高くなるにつれて低下している。

職場について(5)



Q27 職場の声が業務や職場環境に反映している。



- ・そう思うが14.5%、どちらかと言えばそう思うが50.1%となり、全体で64.6%が相対的に職場の声が業務や職場環境に反映していると回答しており、相対的に反映されていないと回答した割合は、35.5%となっている。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が71.6%と最も高く、40代が60.4%と最も低くなっている。



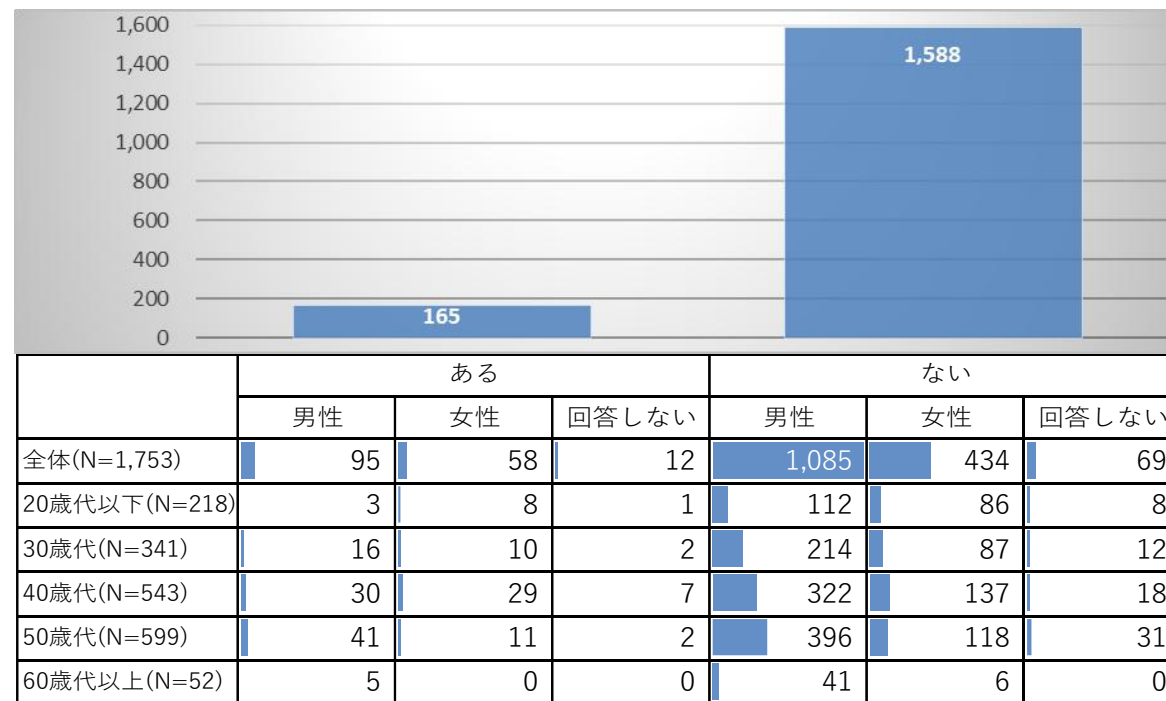
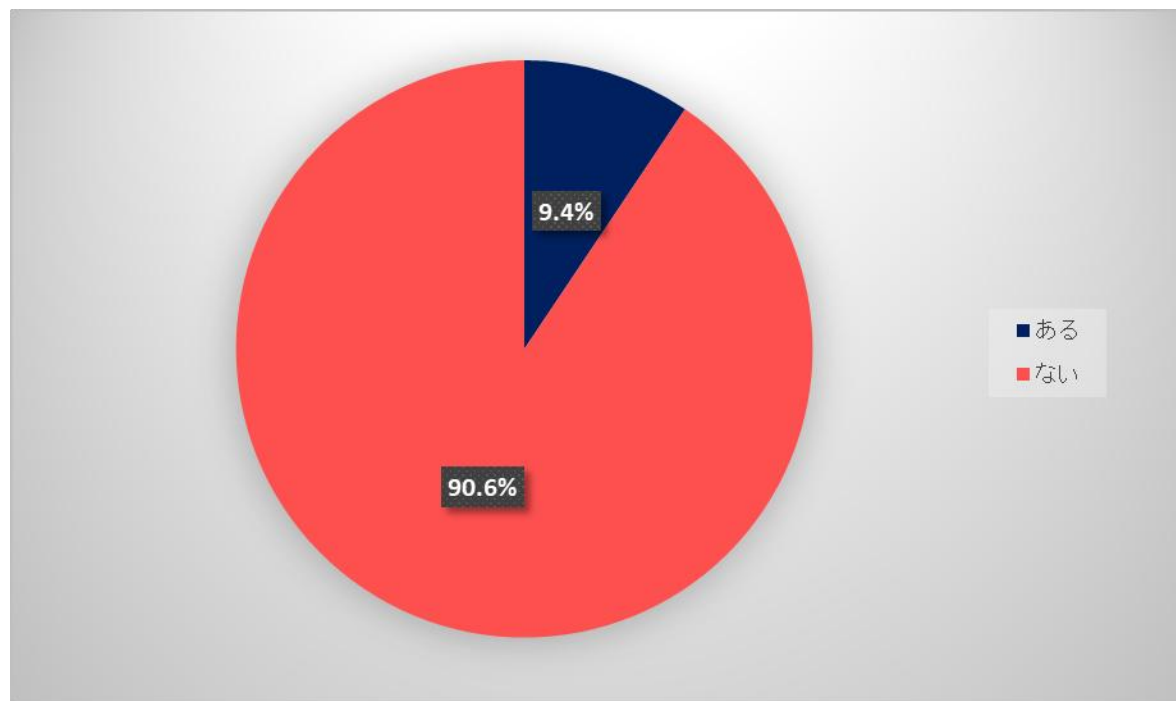
vi 各種ハラスメントについて【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

各種ハラスメントについて(1)



Q28 前回の職員意識調査（令和6年7月）以降、職場でハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）と思われる行為を受けたことがある。※既に「ハラスメントに関する苦情相談窓口」に相談したものを除く。

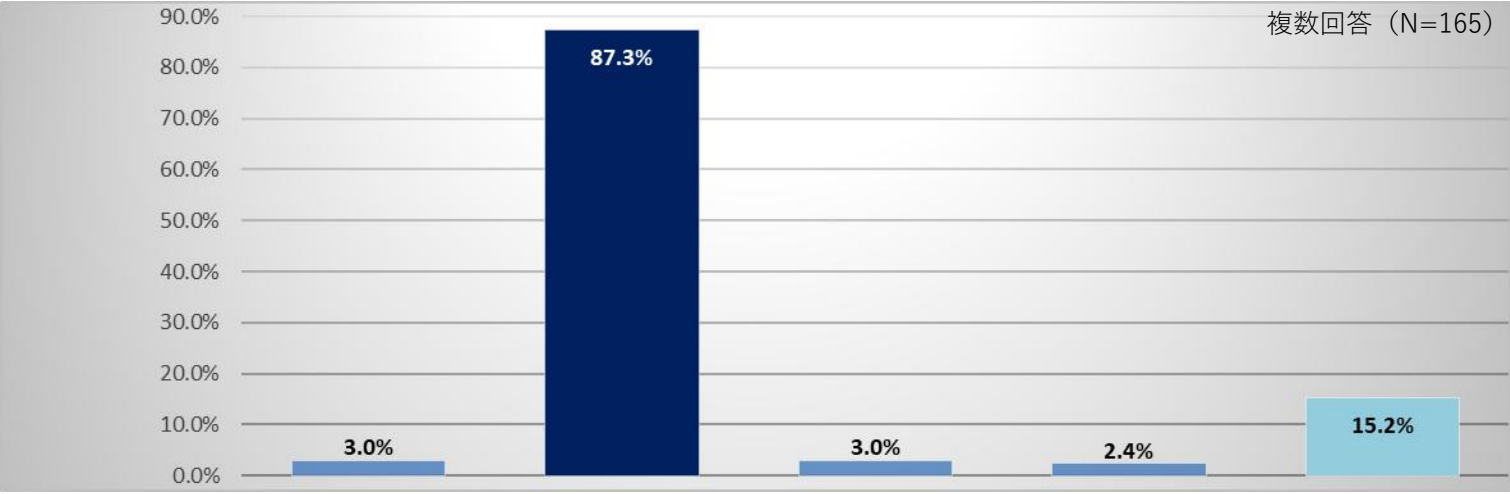


- ・ ハラスメントと思われる行為を受けたことがあると回答した割合は、全体で9.4%、165人となっている。
- ・ 年代別では、40代が66人と最も多く、各年代の回答数に占める割合でも、40代が12.2%と最も高くなっている。
- ・ 性別の回答数に占める割合では、男性が8.1%（95人）、女性が11.8%（58人）、回答しないが14.8%（12人）となっている。

各種ハラスメントについて(2)



Q29 ハラスメントと思われる行為は、どのようなものでしたか。(複数回答可)



	セクシュアルハラスメント	パワーハラスメント	妊娠（不妊治療を受けることに関するものを含む）、出産、育児又は介護に関するハラスメント	性的指向や性自認に関するハラスメント	その他
全体(N=165)	3.0%	87.3%	3.0%	2.4%	15.2%
20歳代以下(N=12)	0.0%	66.7%	8.3%	8.3%	25.0%
30歳代(N=28)	10.7%	85.7%	7.1%	0.0%	17.9%
40歳代(N=66)	3.0%	90.9%	3.0%	4.5%	12.1%
50歳代(N=54)	0.0%	87.0%	0.0%	0.0%	16.7%
60歳代以上(N=5)	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

- ・ Q28であると回答した人のうち、パワーハラスメントが87.3%と最も高く、次にその他が15.2%となっている。
- ・ その他では、いじりとけなしの境目、フキハラ、患者からの暴力や暴言などの回答がある。

【その他の意見の一部】

(20代以下男性) 自分の家族やその血縁関係に関する配慮のない過度な表現によるアドバイス

(20代以下女性) 悪口

(30代女性) 以前所属していた部署で、上司や同僚に対して業務改善を提案する度に、考えすぎ、やりすぎと嘲笑されることが数年に渡ってあった。

(40代男性) 自分の考えが正しいと一方的に他者に押し付ける。

(40代女性) 有休取得を希望したのに週休でまかなわれ、働きすぎなのにそれ以上あげないと言われた。

(40代男性) 職場の懇親会で仕事の指示

(50代男性) 偏見による差別、いじめという名の犯罪、不当人事、その他大勢

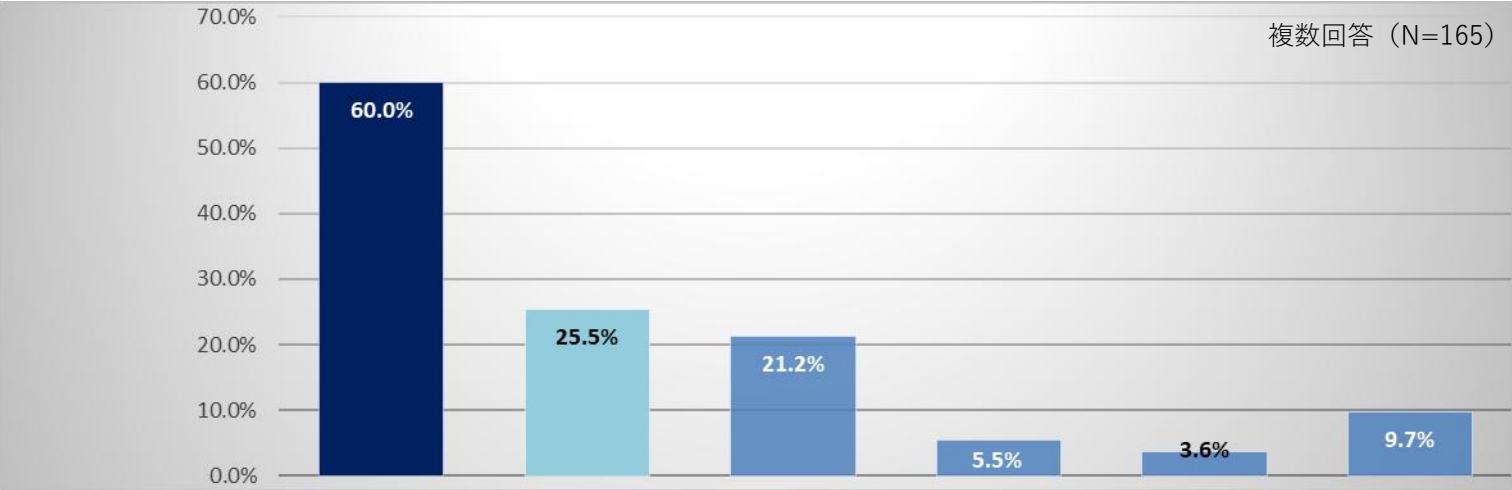
(50代男性) 部下から言われのない誹謗中傷（深夜、早朝のLogoチャットによるもの）

(50代男性) 容姿について人前で侮辱されたこと、過去の私の言動を誇張して言いふらしたこと

各種ハラスメントについて(3)



Q30 そのハラスメントと思われる行為を行ったのは誰でしたか。(複数回答可)



- ・ Q28であると回答した人のうち、所属部署の上司が60.0%と最も高く、次に他部署の自分より上位の職員が25.5%となっている。
- ・ その他では、会計年度職員、患者、議員などの回答がある。

	所属部署の上司	他部署の自分より上位の職員	同僚	部下	他部署の職員	その他
全体(N=165)	60.0%	25.5%	21.2%	5.5%	3.6%	9.7%
20歳代以下(N=12)	50.0%	16.7%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%
30歳代(N=28)	57.1%	21.4%	17.9%	0.0%	3.6%	14.3%
40歳代(N=66)	59.1%	31.8%	19.7%	4.5%	4.5%	7.6%
50歳代(N=54)	63.0%	22.2%	20.4%	11.1%	3.7%	13.0%
60歳代以上(N=5)	80.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%

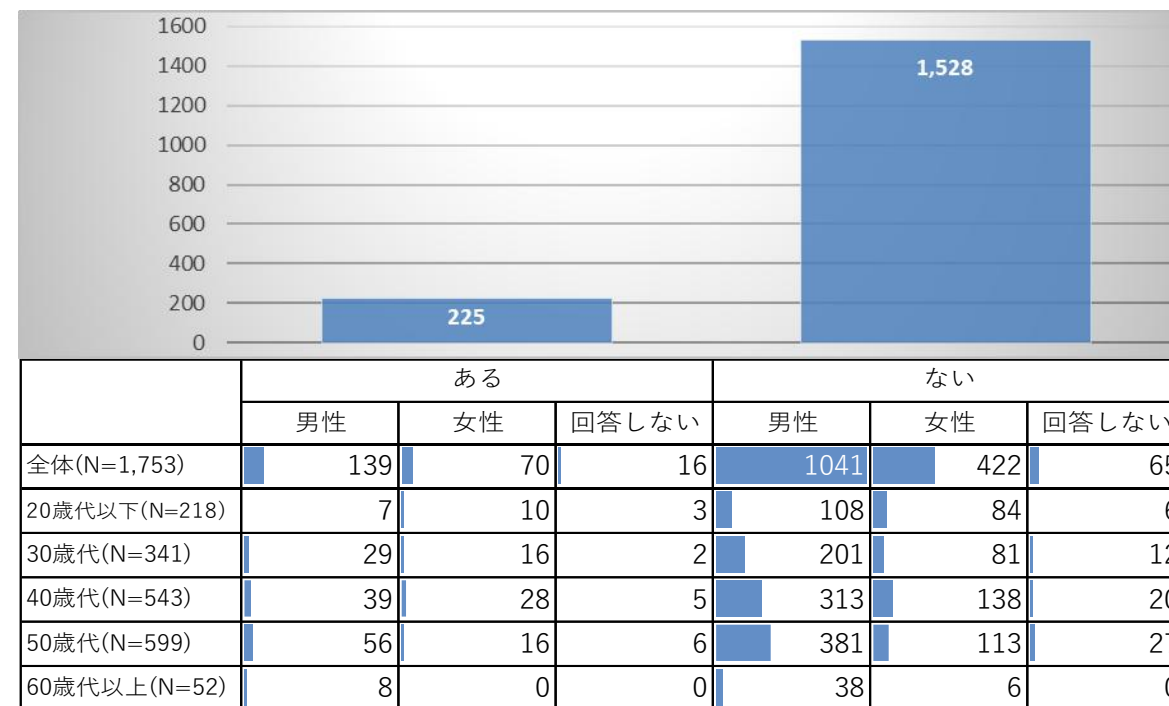
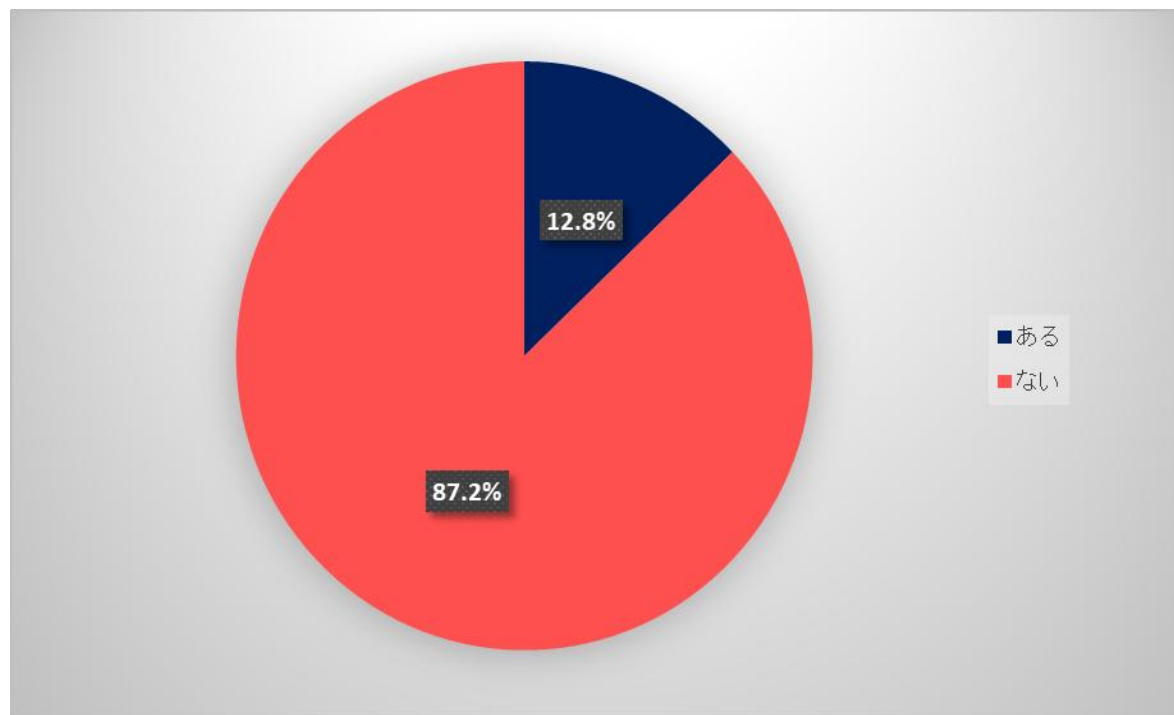
【その他の意見の一部】

(30代男性) 医師
(40代回答しない) 話したくありません。
(50代男性) 議員
(50代男性) 市民
(50代男性) 定年延長した年上職員
(50代男性) 市議会議員、国会議員
(50代男性) 人事課管理職、人事課コンプライアンス担当

各種ハラスメントについて(4)



Q31 前回の職員意識調査（令和6年7月）以降、職場でハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）と思われる行為を見聞きしたことがある。※既に「ハラスメントに関する苦情相談窓口」に相談したものを除く。

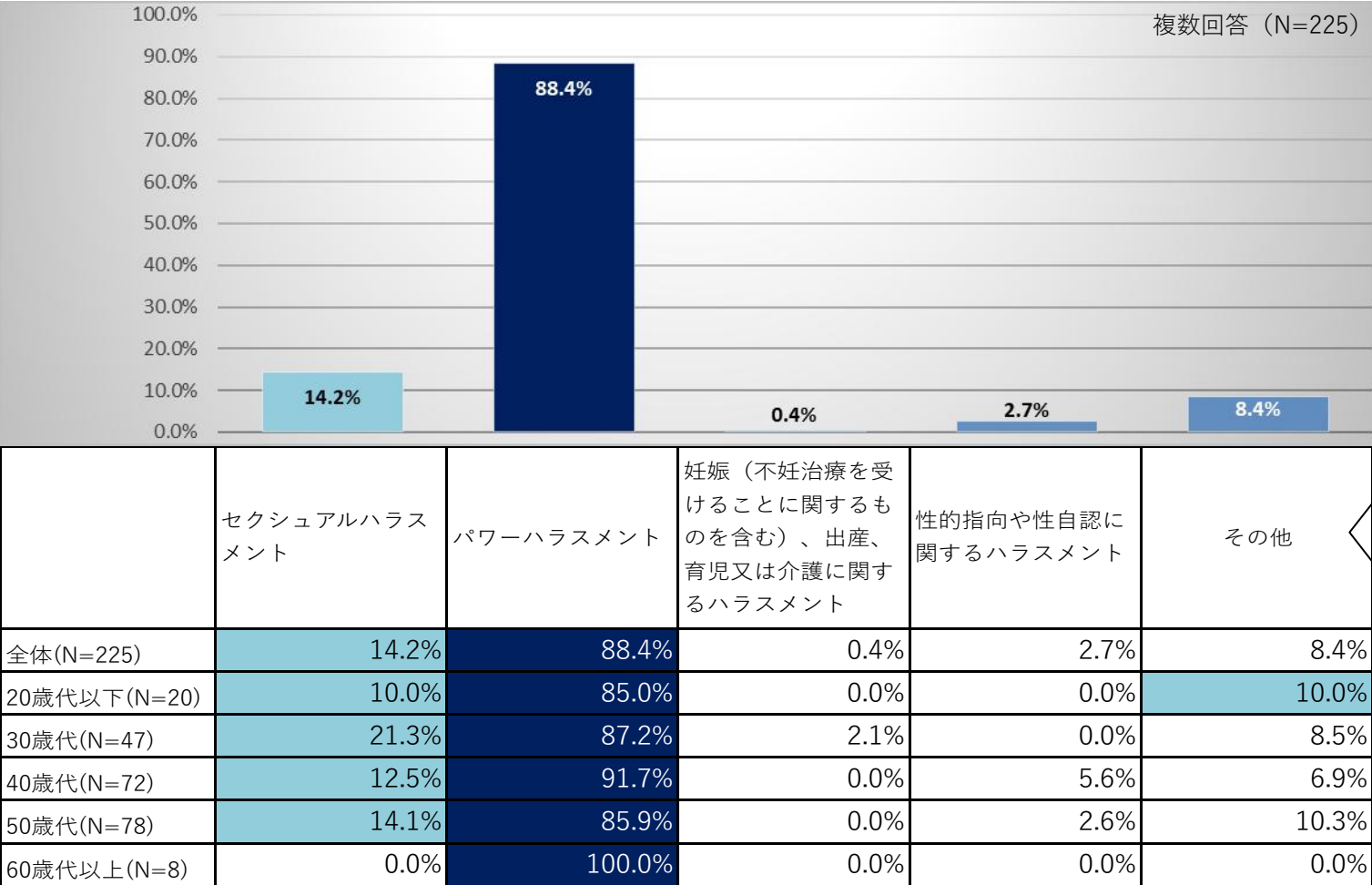


- ・ハラスメントと思われる行為を見聞きしたことがあると回答した割合は、全体で12.8%、225人となっており、Q28で他のハラスメントと思われる行為を受けたことがあると回答した割合（9.4%）よりも高くなっている。
- ・年代別では、50代が78人と最も多く、各年代の回答数に占める割合では、60代以上が15.4%と最も高くなっている。
- ・性別の回答者に占める割合では、男性が11.8%（139人）、女性が14.2%（70人）、回答しないが19.8%（16人）となっている。

各種ハラスメントについて(5)



Q32 ハラスメントと思われる行為は、どのようなものでしたか。(複数回答可)



- ・ Q31であると回答した人のうち、パワーハラスメントが88.4%と最も高く、次にセクシュアルハラスメントが14.2%となっている。
- ・ その他では、セクハラまがいの行為、モラハラ、雰囲気ハラスメントなどの回答がある。

【その他の意見の一部】

(20代以下女性) 悪口

(30代男性) 上司から部下へ暴力行為があったと聞いた。

(30代男性) 職場の大勢の人がいる前で1人の職員を長時間叱責するなどと言った行為は確認された。仕事ができない人がいれば、指導するという大義名分で叱責して良いという雰囲気がある。

(40代女性) モラハラ フキハラ

(50代回答しない) 上司に相談しても判断しない、判断しても理解しがたい内容、意見を言うと語気を強めるなど

(50代男性) 自分と同様に無視されているような事例が見受けられる。

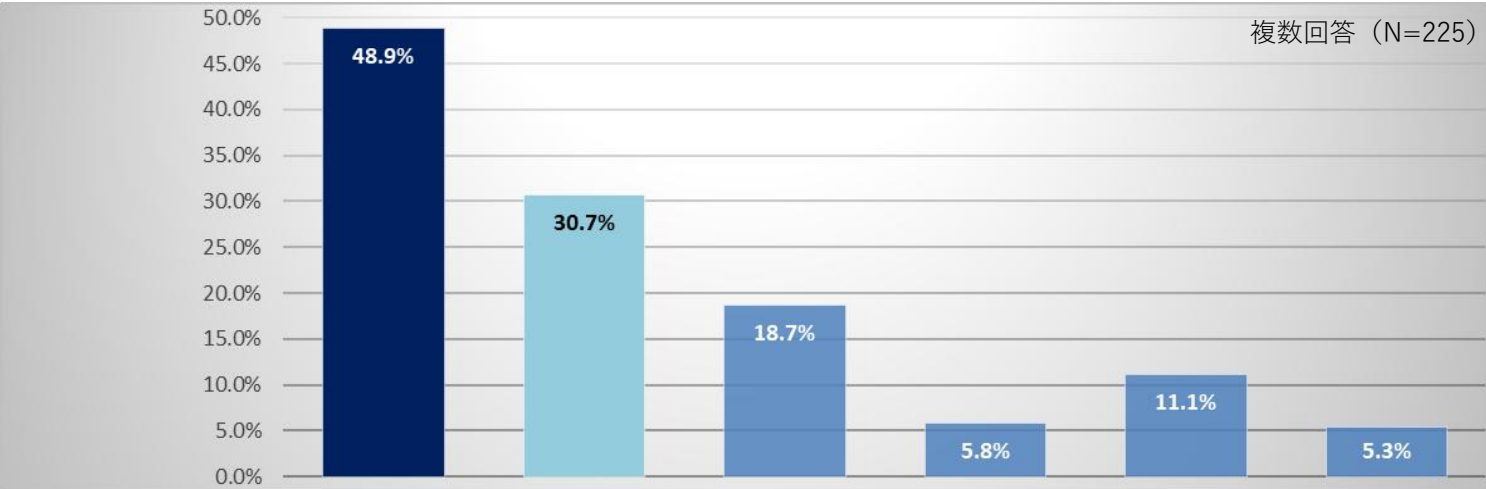
(50代男性) 注意された事が気に入らないため、訴える。

(50代男性) 言うだけ無駄だ。

各種ハラスメントについて(6)



Q33 そのハラスメントと思われる行為を行ったのは誰でしたか。(複数回答可)



- ・ Q31であると回答した人のうち、所属部署の上司が48.9%と最も高く、次に他部署の自分より上位の職員が30.7%となり、回答の割合が高い項目は、Q30と同様となっている。
- ・ その他では、議員、会計年度職員などの回答がある。

	所属部署の上司	他部署の自分より上位の職員	同僚	部下	他部署の職員	その他
全体(N=225)	48.9%	30.7%	18.7%	5.8%	11.1%	5.3%
20歳代以下(N=20)	55.0%	35.0%	5.0%	0.0%	10.0%	5.0%
30歳代(N=47)	46.8%	34.0%	23.4%	0.0%	10.6%	6.4%
40歳代(N=72)	45.8%	40.3%	25.0%	4.2%	9.7%	6.9%
50歳代(N=78)	48.7%	19.2%	14.1%	12.8%	14.1%	3.8%
60歳代以上(N=8)	75.0%	25.0%	12.5%	0.0%	0.0%	0.0%

【その他の意見の一部】
(30代女性) 患者
(40代回答しない) 話したくありません。
(40代女性) 医師
(50代女性) 患者が必要以上に身体に触れる。

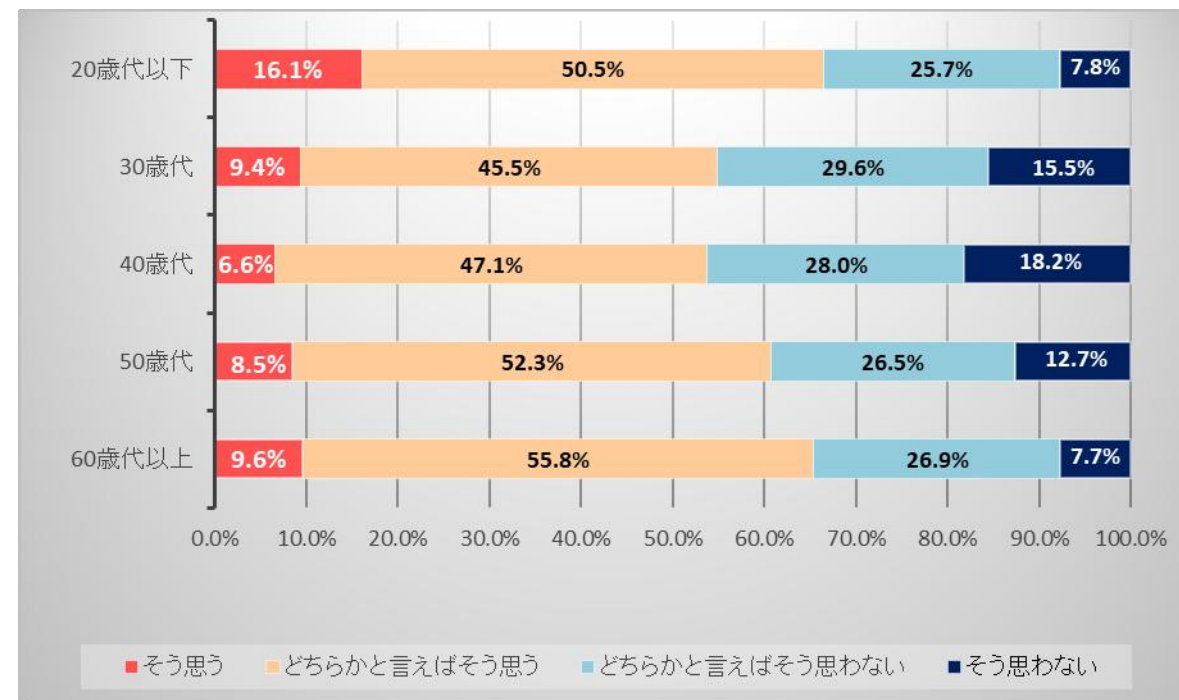
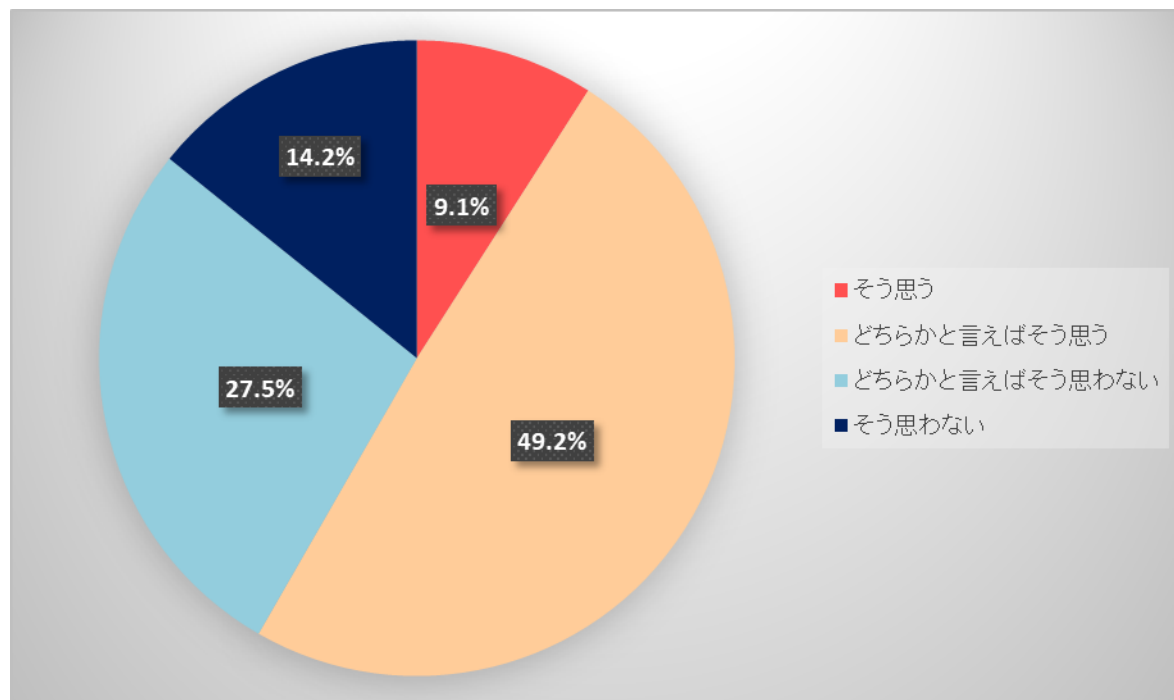
各項目の中で最も高い割合

各項目の中で2番目に高い割合

各種ハラスメントについて(7)



Q34 ハラスメント相談・解決機関として、人事課を含めた市の体制・取組を信頼している。

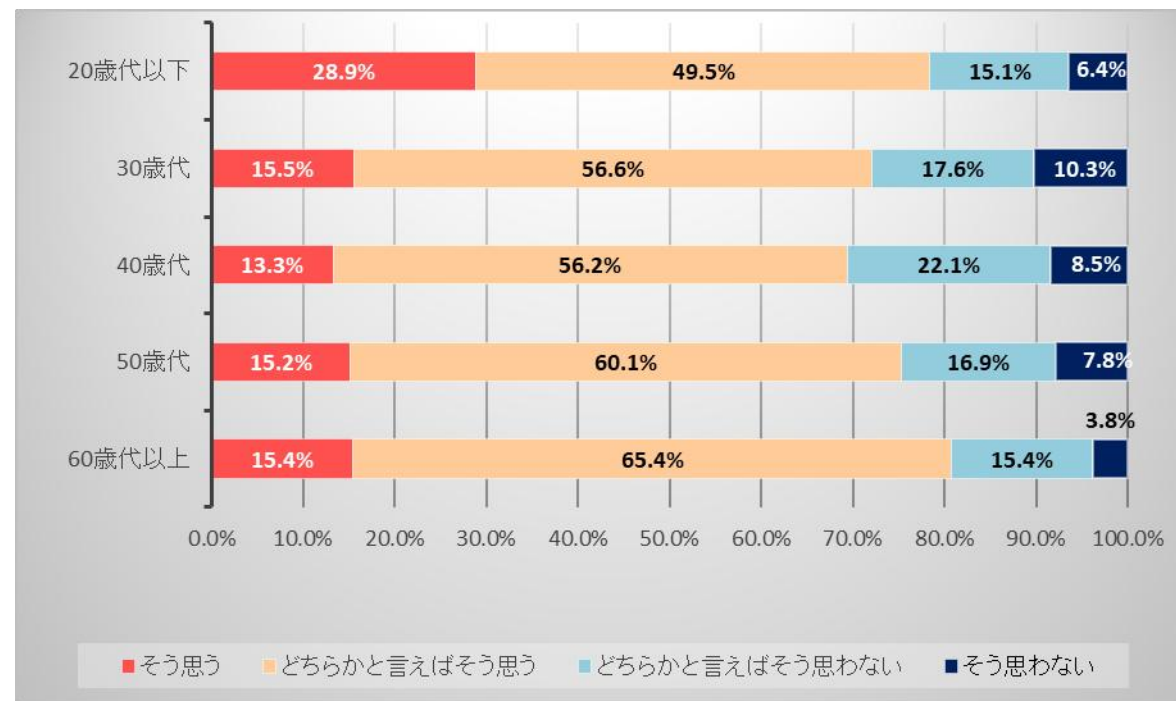
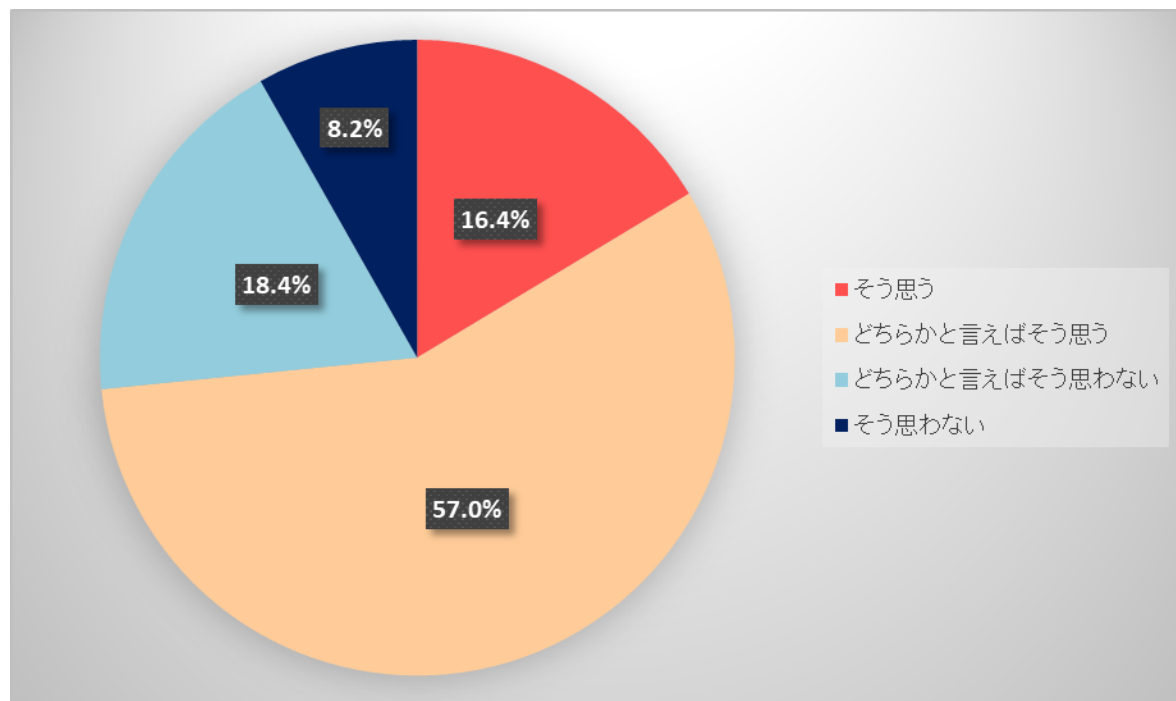


- ・そう思うが9.1%、どちらかと言えばそう思うが49.2%となり、全体の58.3%が相対的にハラスメント相談・解決機関として、人事課を含めた市の体制・取組を信頼していると回答し、相対的に市の体制・取組を信頼していないと回答した割合は、41.7%となっている。
- ・年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、20代以下が66.6%と最も高く、40代が53.7%と最も低くなっている。

各種ハラスメントについて(8)



Q35 職場は、ハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）を許さない雰囲気がある。

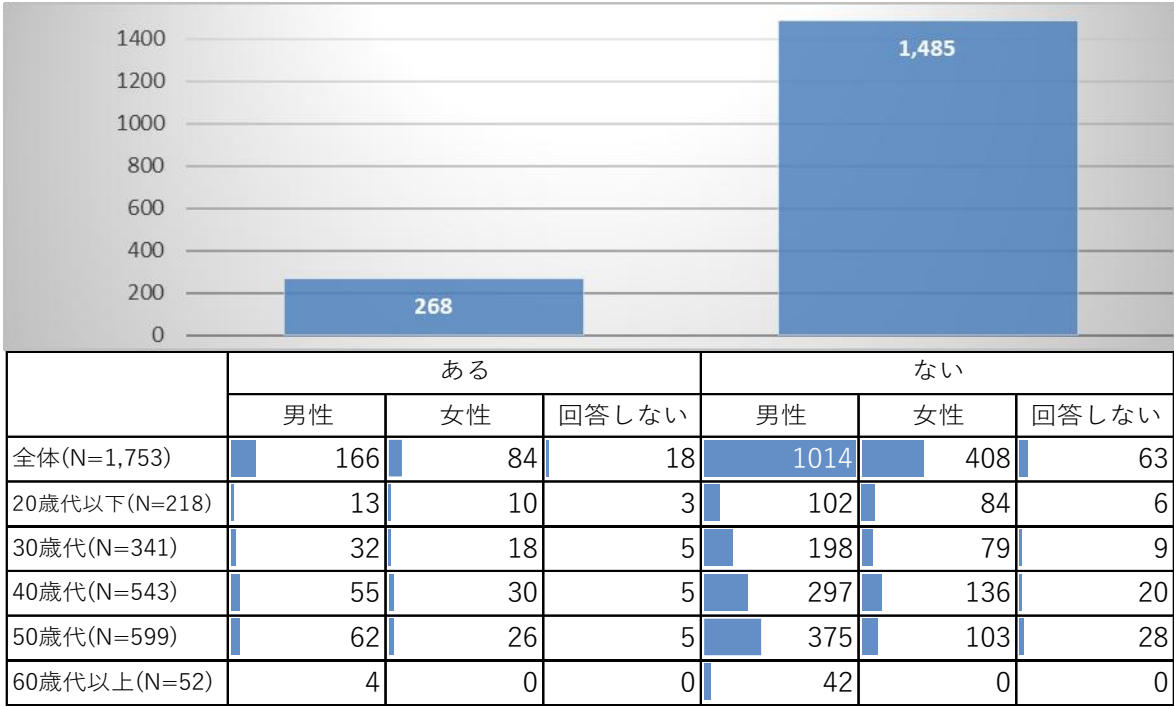
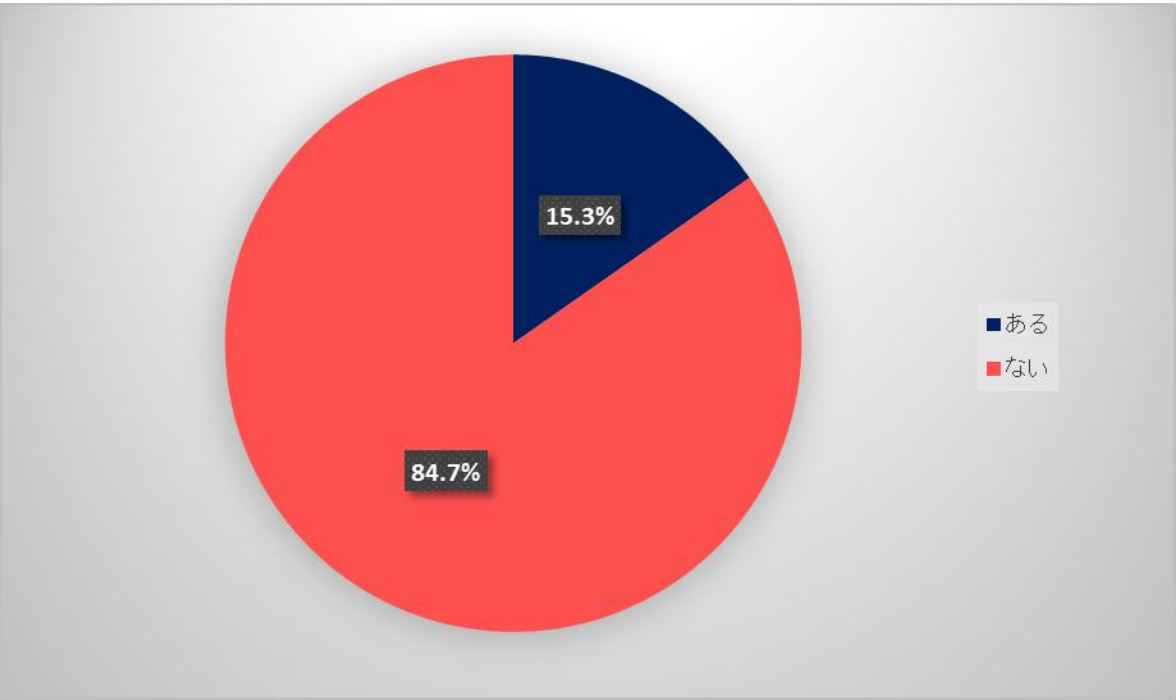


- ・ そう思うが16.4%、どちらかと言えばそう思うが57.0%となり、全体の73.4%が相対的に職場はハラスメントを許さない雰囲気があると回答している。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が80.8%と最も高く、40代以上が69.5%と最も低くなっている。

各種ハラスメントについて(9)



Q36 前回の職員意識調査（令和6年7月）以降、職場でカスタマーハラスメントと思われる行為を受けたことがある。

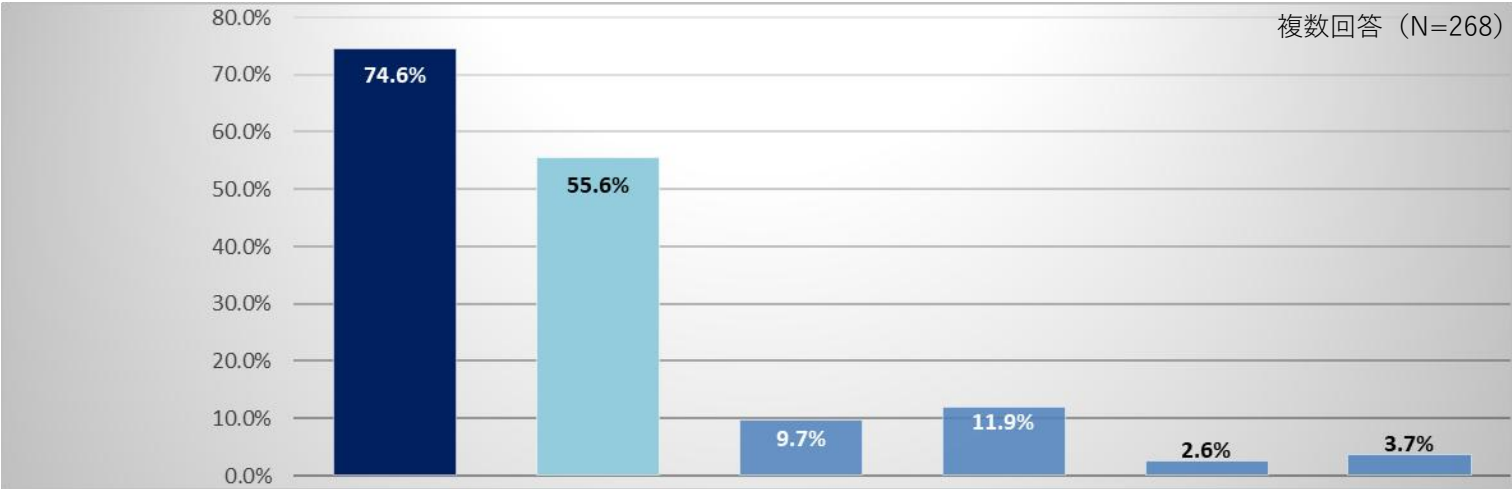


- ・ カスタマーハラスメントと思われる行為を受けたことがあると回答した割合は、全体で15.3%、268人となっており、Q28で他のハラスメントと思われる行為を受けたことがあると回答した割合（9.4%）よりも高くなっている。
- ・ 年代別では、50代が93人と最も多く、各年代の回答数に占める割合では、40代が16.6%と最も高くなっている。
- ・ 性別の回答数に占める割合では、男性が14.1%（166人）、女性が17.1%（84人）、回答しないが22.2%（18人）となっている。

各種ハラスメントについて(10)



Q37 カスタマーハラスメントと思われる行為は、どのようなものでしたか。（複数回答可）



- ・ Q36であると回答した人のうち、長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレームが74.6%と最も高く、次に名誉棄損、侮辱、ひどい暴言が55.6%となっている。
- ・ その他では、執拗で過度な要求・長時間対応などの回答がある。

	長時間の拘束 や同じ内容を 繰り返すク レーム (過度 なもの)	名誉棄損、侮 辱、ひどい暴 言	著しく不当な 要求 (金品の 要求、土下座 の強要等)	脅迫	暴行・傷害	その他
全体 (N=268)	74.6%	55.6%	9.7%	11.9%	2.6%	3.7%
20歳代以下 (N=26)	76.9%	57.7%	7.7%	26.9%	0.0%	3.8%
30歳代 (N=55)	80.0%	58.2%	14.5%	16.4%	1.8%	1.8%
40歳代 (N=90)	72.2%	57.8%	8.9%	4.4%	3.3%	2.2%
50歳代 (N=93)	74.2%	50.5%	8.6%	10.8%	3.2%	6.5%
60歳代以上 (N=4)	50.0%	75.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%

【その他の意見の一部】

(20代以下
回答しない)
(40代女性)

庁舎内禁煙、たばこハラスメント、禁煙も守れない奴は減給、受動喫煙防止

(40代回答しない)
(50代男性)

長時間の拘束や同じ内容を繰り返す、できないことをやれという等、過度なものではないが、日常茶飯事

(50代男性)

不要な身体接触

(50代男性)

市民から質問されながらスマートフォンで撮影される。

(50代男性)

用もないのに毎日窓口に来て居座る。たまに著しく不当な要求をしてくる。

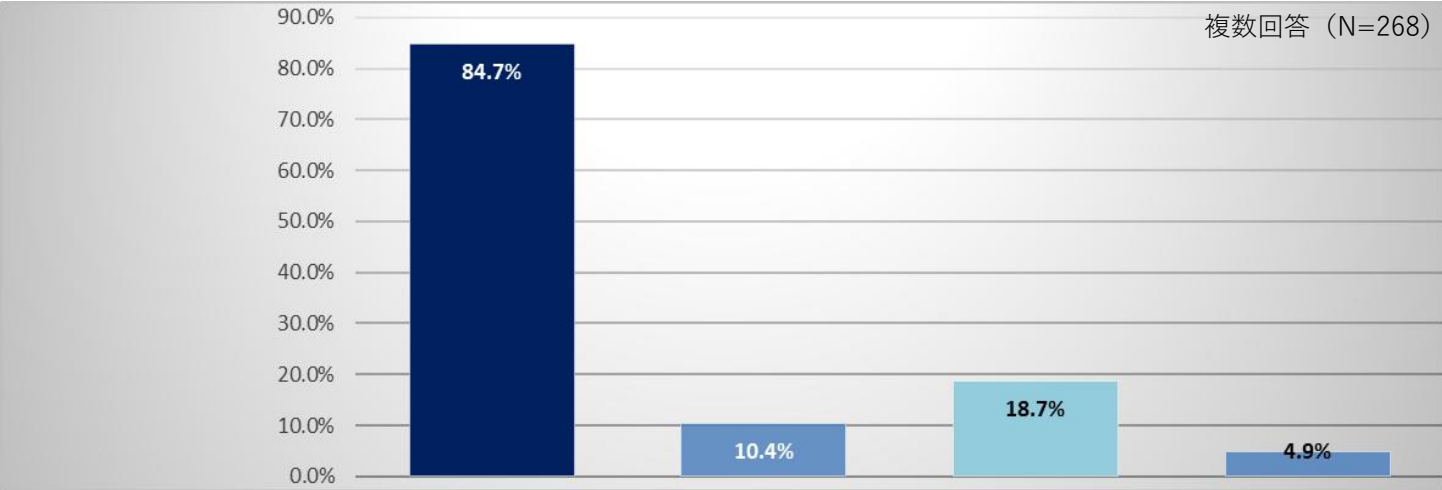
(50代男性)

不当要求

各種ハラスメントについて(11)



Q38 カスタマーハラスメントと思われる行為を行ったのは誰でしたか。(複数回答可)



	市民	業務に関する企業・団体等の関係者	匿名・不明	その他
全体(N=268)	84.7%	10.4%	18.7%	4.9%
20歳代以下(N=26)	92.3%	7.7%	15.4%	3.8%
30歳代(N=55)	81.8%	18.2%	21.8%	1.8%
40歳代(N=90)	84.4%	10.0%	21.1%	7.8%
50歳代(N=93)	83.9%	7.5%	16.1%	4.3%
60歳代以上(N=4)	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

- ・ Q36であると回答した人のうち、市民が84.7%と最も高く、次に匿名・不明が18.7%となっている。
- ・ その他では、患者、メディアなどの回答がある。

【その他の意見の一部】

(20代 回答しない)

電子化したのに台帳残ってるし無駄な仕事増やすハラスメント

(30代女性)

メディア

(40代女性)

電話だと顔が見えず名乗らないものもいるのでわからない。(「電話を録音しています」というガイダンスと実際に録音してほしい。)

(40代男性)

市議会議員

(50代女性)

認知症患者さんの口腔ケアをしていて、顔をパンチされた。

(50代男性)

あなた方が知っている人だよ。

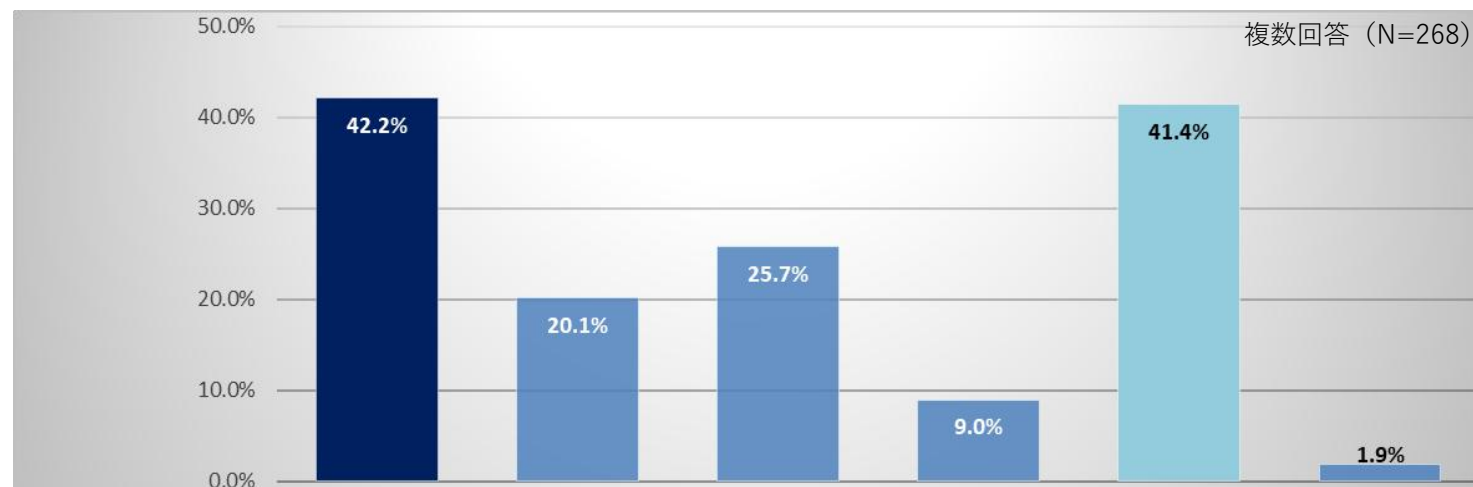
(50代男性)

医師から威圧的な態度を受けた。

各種ハラスメントについて(12)



Q39 カスタマーハラスメントと思われる行為を受けたことによる生活上の変化は何かありますか。
(複数回答可)



- ・ Q36であると回答した人のうち、出勤が憂鬱になったが42.2%と最も高く、次に特に変化はなかったが41.4%となり、半数以上がカスタマーハラスメントと思われる行為を受けたことにより普段とは異なる状態が生じたと回答している。
- ・ その他では、悪化しているなどの回答がある。

	出勤が憂鬱 になった	心身に不調 をきたした	仕事に集中 できなくな った	眠れなく なった	特に変化は なかった	その他
全体(N=268)	42.2%	20.1%	25.7%	9.0%	41.4%	1.9%
20歳代以下(N=26)	34.6%	11.5%	26.9%	3.8%	50.0%	3.8%
30歳代(N=55)	47.3%	29.1%	30.9%	10.9%	34.5%	1.8%
40歳代(N=90)	45.6%	20.0%	26.7%	7.8%	38.9%	0.0%
50歳代(N=93)	38.7%	17.2%	22.6%	10.8%	44.1%	3.2%
60歳代以上(N=4)	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%

【その他の意見の一部】

(30代男性)

当時の立場上、反論・弁解する余地がなく、心底腹が立った。公務員でなければこちらでも思い切り怒鳴り飛ばしていた。

(50代男性)

仕事だからと割切るようにしてはいるが、組織的に定めたハードクレマー対策が実質的に機能しない相手ばかりで、自衛策（警察含む）を構築しているが、本当に嫌気がさして辞めたいなという気持ちに陥ったことがある。

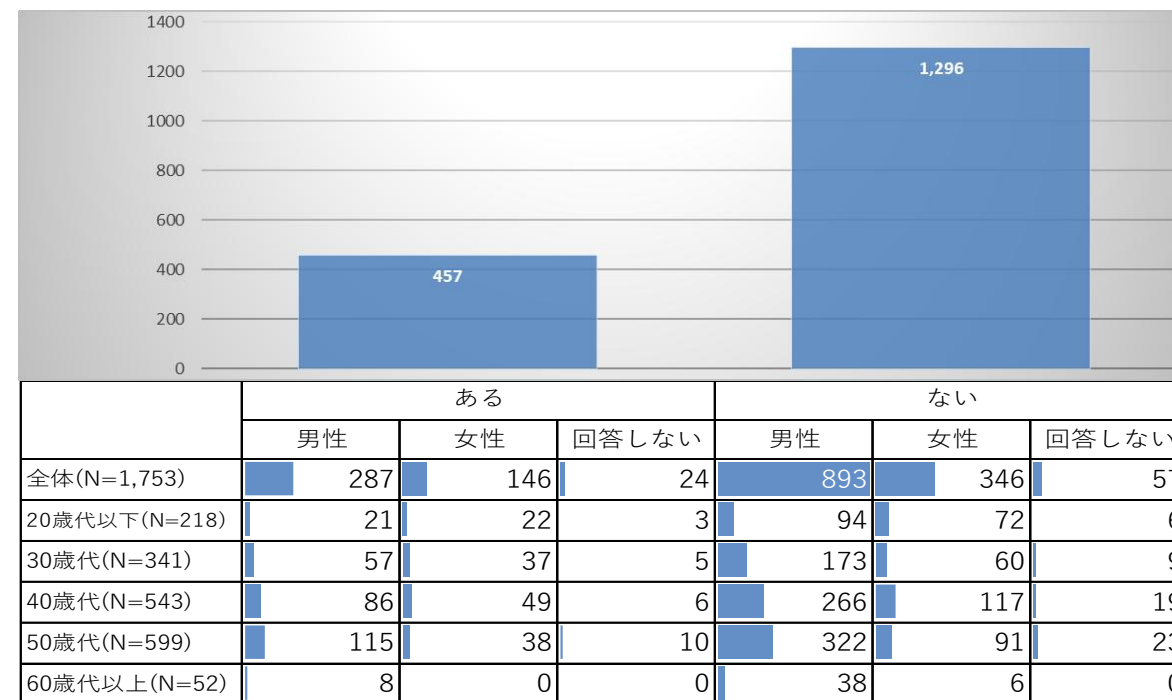
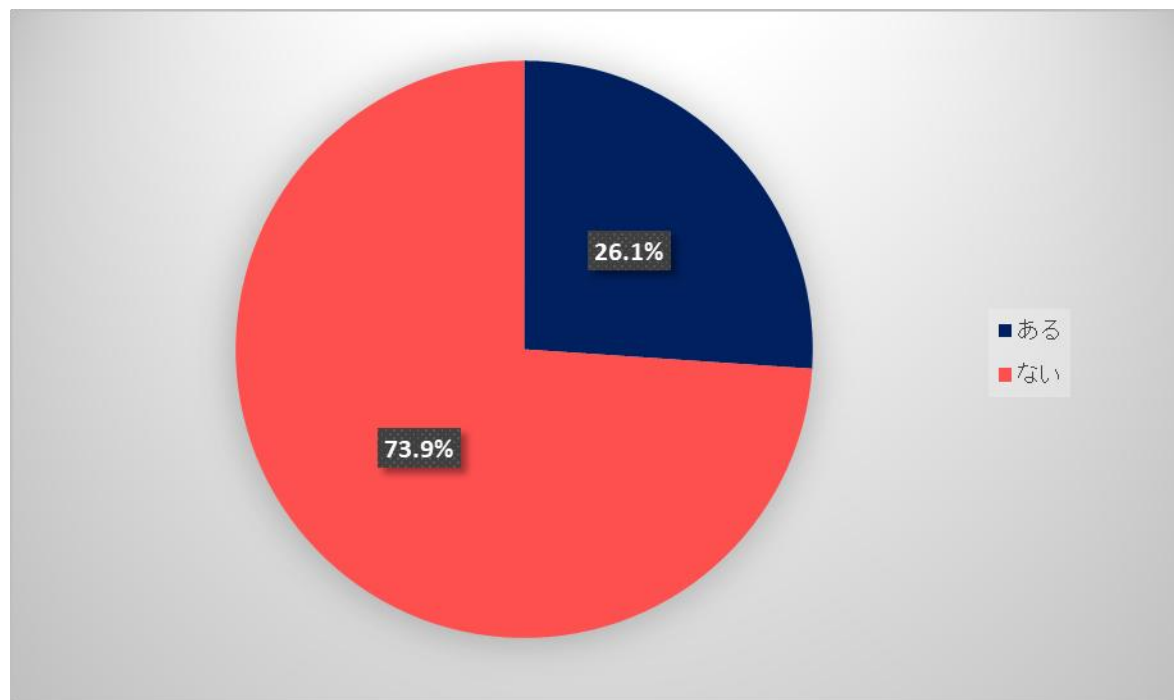
各項目の中で最も高い割合

各項目の中で2番目に高い割合

各種ハラスメントについて(13)



Q40 前回の職員意識調査（令和6年7月）以降、職場でカスタマーハラスメントと思われる行為を見聞きしたことがある。

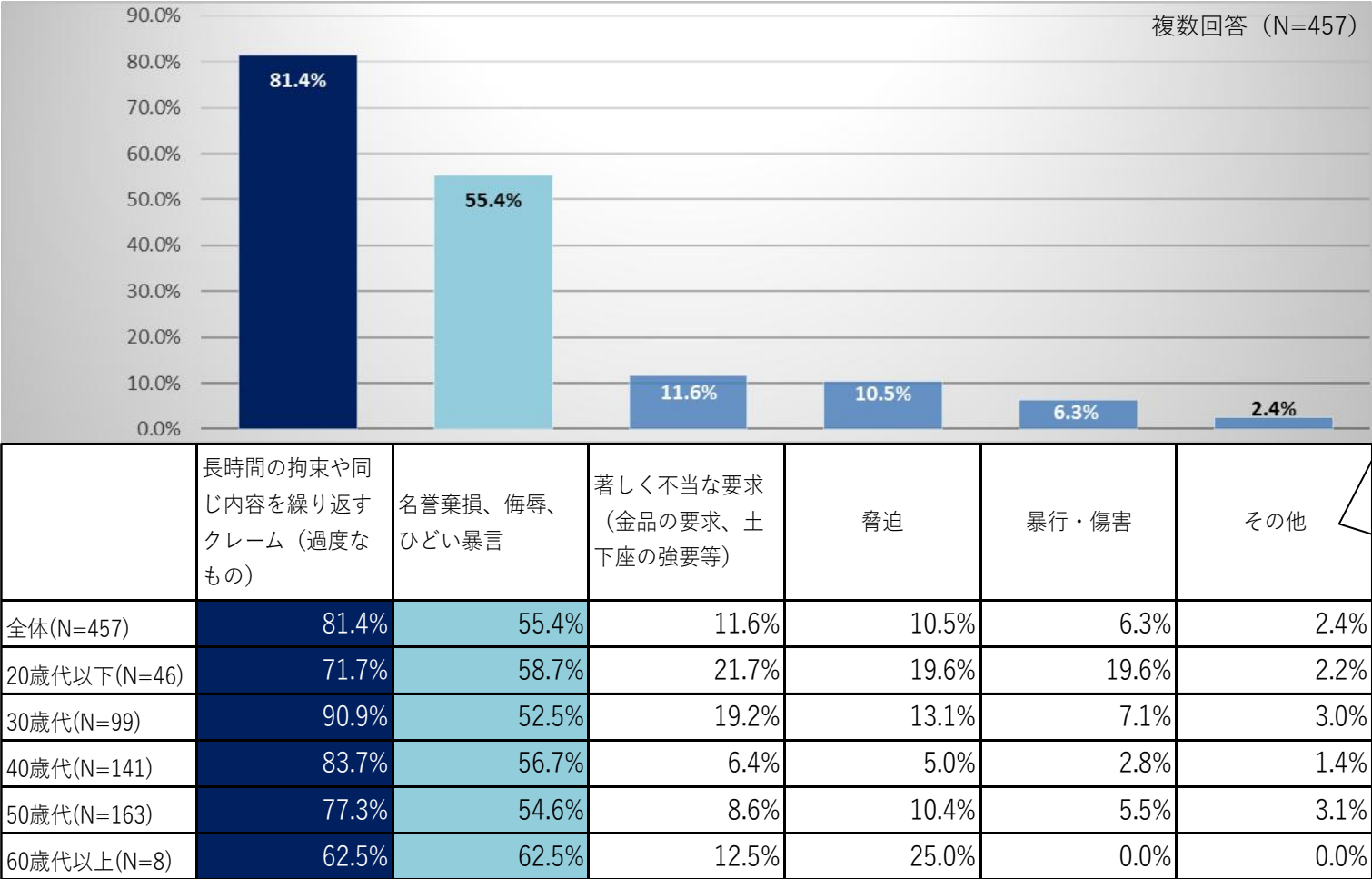


- ・ カスタマーハラスメントと思われる行為を見聞きしたことがあると回答した割合は、全体で26.1%、457人となり、Q36でカスタマーハラスメントと思われる行為を受けたことがあると回答した割合（15.3%）よりも高くなっている。
- ・ 年代別では、50代が163人と最も多く、各年代の回答数に占める割合では、30代が29.0%と最も高くなっている。
- ・ 性別の回答者に占める割合では、男性が24.3%（287人）、女性が29.7%（146人）、回答しないが29.6%（24人）となっている。

各種ハラスメントについて(14)



Q41 カスタマーハラスメントと思われる行為は、どのようなものでしたか。（複数回答可）



- ・ Q40であると回答した人のうち、長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレームが81.4%と最も高く、次に名誉棄損、侮辱、ひどい暴言が55.4%となり、回答の割合が高い項目は、Q37と同様となっている。
- ・ その他では、大声で怒鳴るなどの回答がある。

【その他の意見の一部】

(20代以下 回答しない)
(40代男性) どうせ何もしないなら無駄な調査やめて。

救急現場において、急病ではなく、ただ単にタクシー代わりの要請者から過度に搬送の要請を受ける。また、その件について、管理職から頭ごなしに搬送せよとの命令がある。救急隊は病院に搬送するためには、搬送先の医療機関（医師）に傷病者の状態を伝え、搬送の了承を得る必要がある。総務省消防庁も「救急車の適正利用」を訴えているのだから、そのようなカスハラに対して、部下に命令するのではなく、適正に対応してほしい。

(50代男性)
(50代男性) 説明する必要なし
場所を選ばず、声をかけてくる。

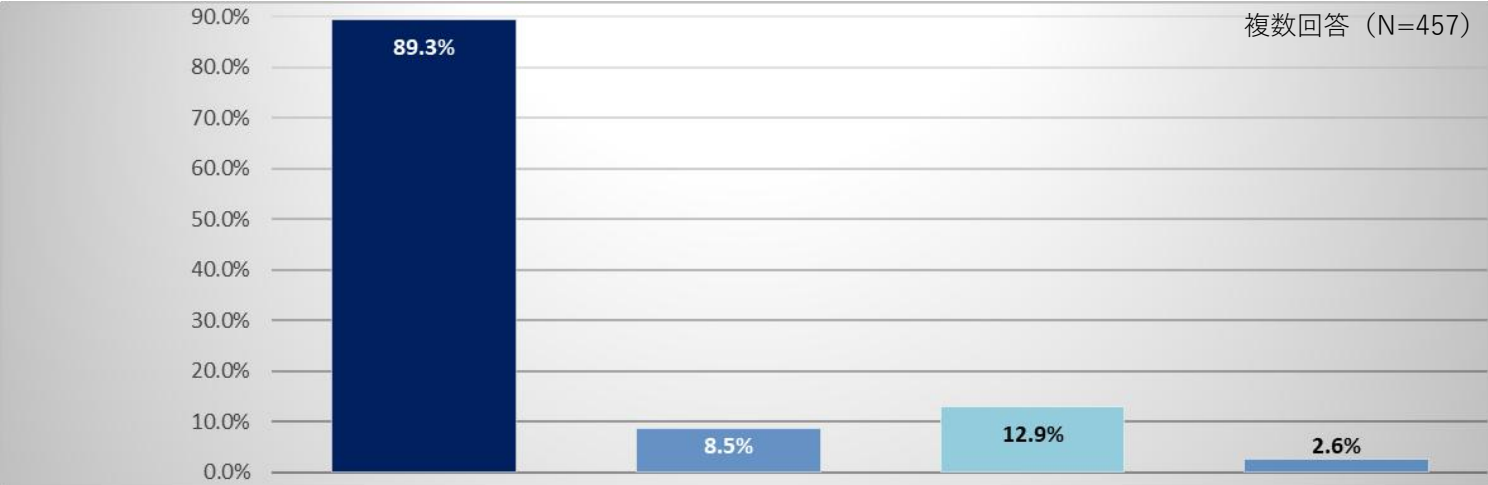
各項目の中で最も高い割合

各項目の中で2番目に高い割合

各種ハラスメントについて(15)



Q42 カスタマーハラスメントと思われる行為を行ったのは誰でしたか。(複数回答可)



- ・ Q40であると回答した人のうち、市民が89.3%と最も高く、次に匿名・不明が12.9%となっている。
- ・ その他では、患者、他自治体の市民などの回答がある。

	市民	業務に関する企業・団体等の関係者	匿名・不明	その他
全体(N=457)	89.3%	8.5%	12.9%	2.6%
20歳代以下(N=46)	89.1%	8.7%	8.7%	2.2%
30歳代(N=99)	92.9%	9.1%	12.1%	3.0%
40歳代(N=141)	89.4%	8.5%	12.1%	2.1%
50歳代(N=163)	87.1%	8.6%	16.0%	2.5%
60歳代以上(N=8)	87.5%	0.0%	0.0%	12.5%

【その他の意見の一部】

(20代以下
回答しない)

無駄な仕事ハラスメント

(30代男性)

市役所OB

(40代回答しない)

議員

(50代女性)

医師から威圧的な態度を受けていた。

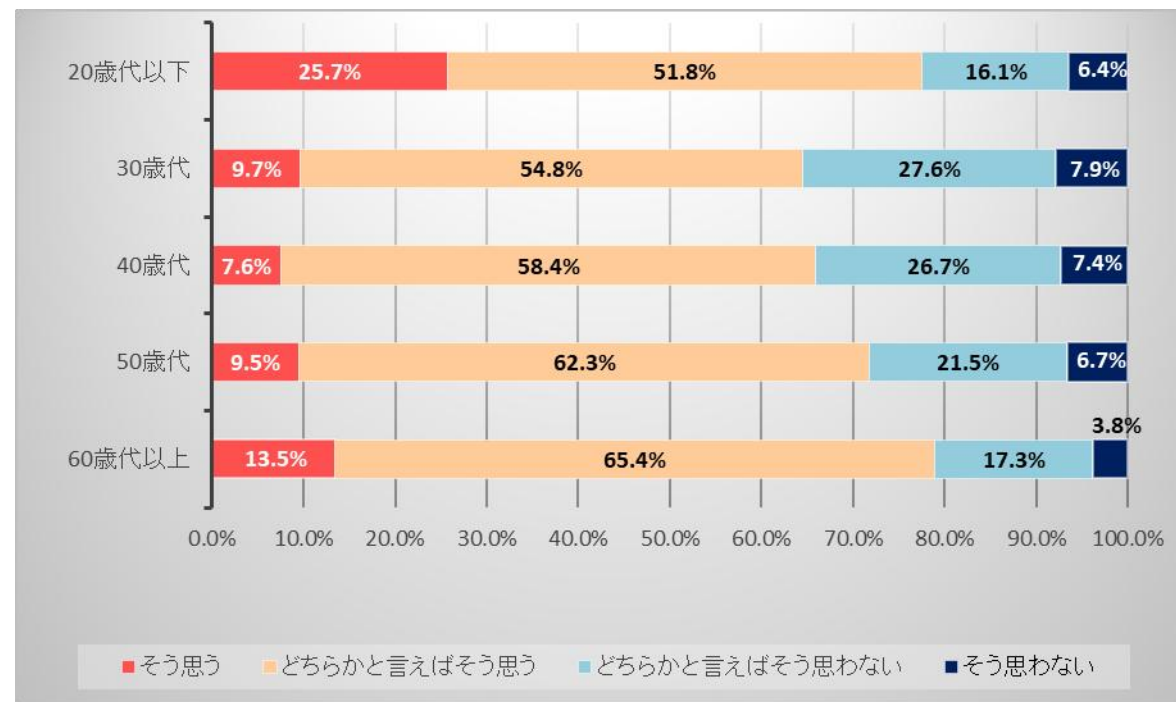
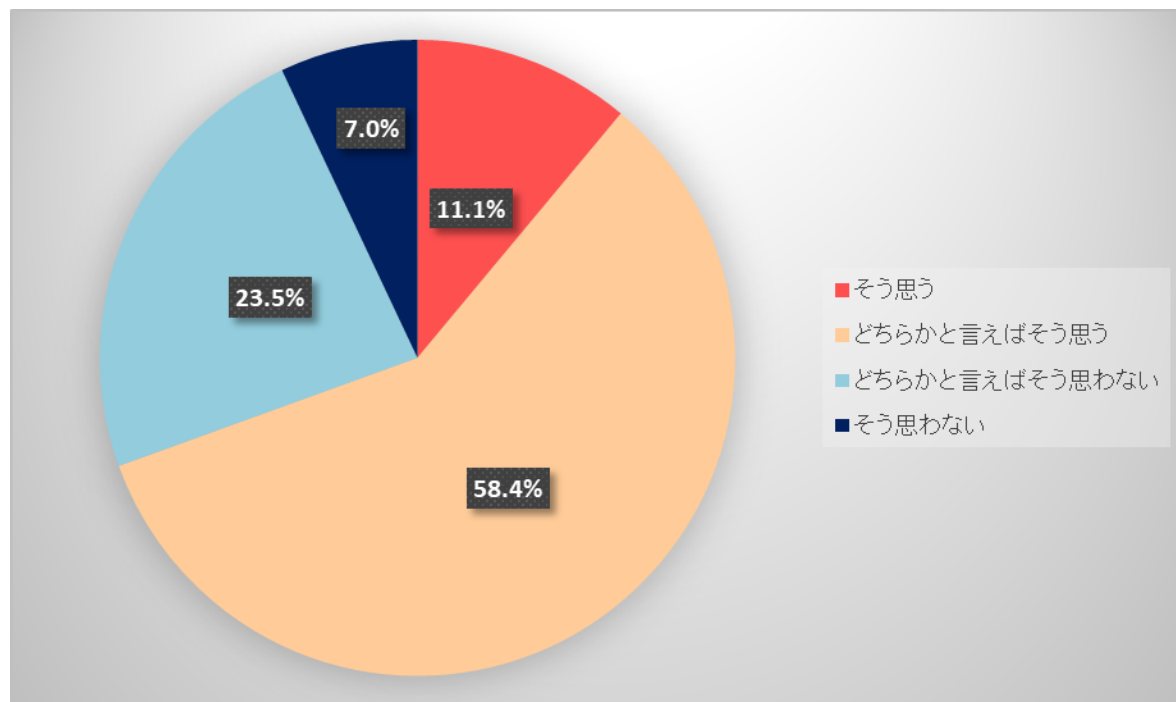
(50代男性)

あなた方は知っているだろ。

各種ハラスメントについて(16)



Q43 職場は、カスタマーハラスメントに対して適切に対応している。



- ・ そう思うが11.1%、どちらかと言えばそう思うが58.4%となり、全体の69.5%が相対的に職場はカスタマーハラスメントに対して適切に対応していると回答しており、Q35で相対的に職場はハラスメント（カスタマーハラスメントを除く）を許さない雰囲気があると回答した割合（73.4%）よりも低くなっている。
- ・ 年代別では、そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、60代以上が78.9%で最も高く、30代が64.5%で最も低くなっている。



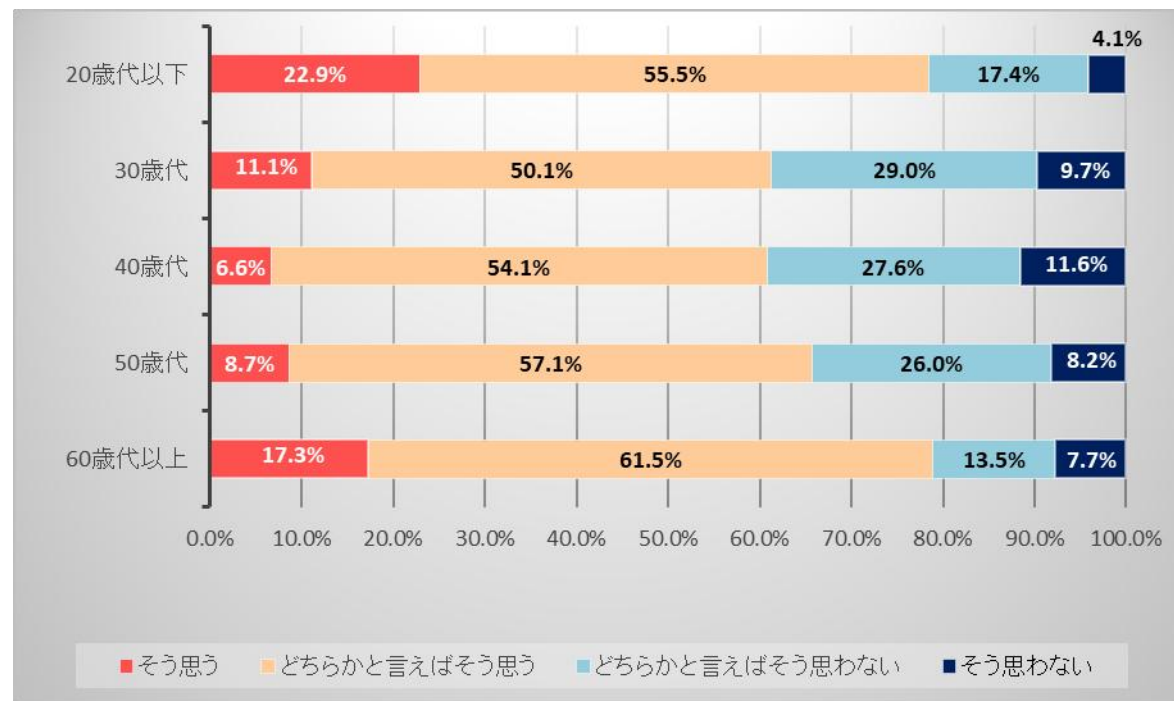
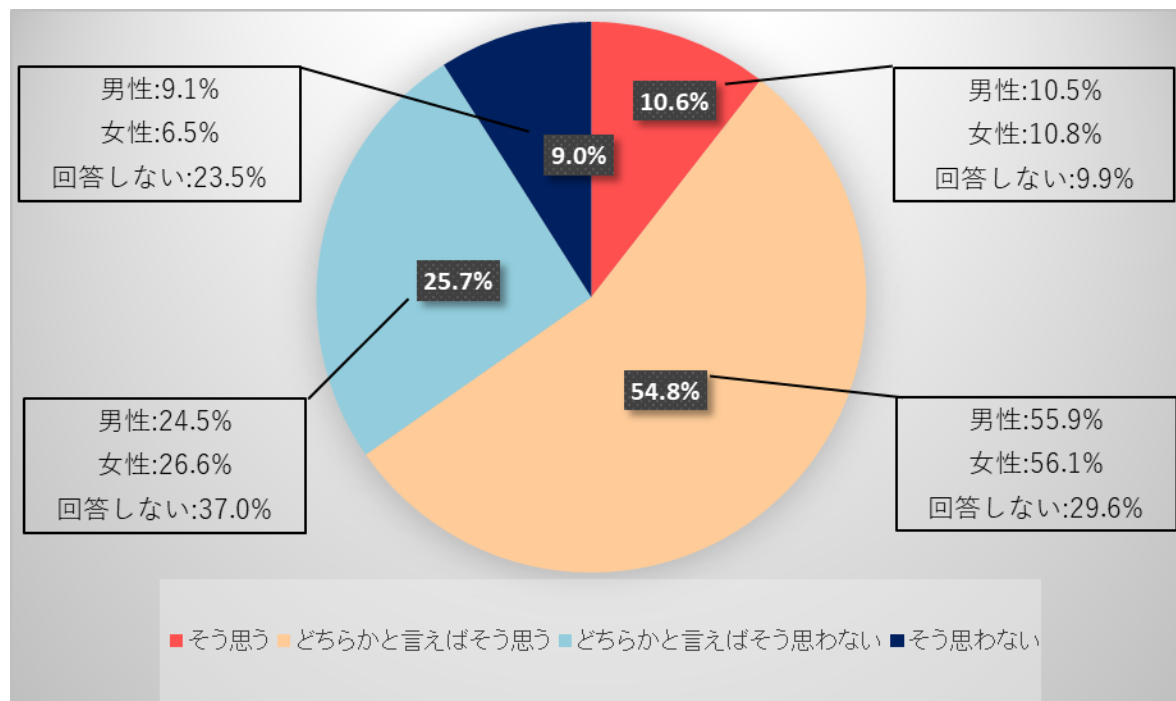
vii 総合満足度【単純集計・クロス集計】

ASAHIKAWA CITY

総合満足度



Q44 総合的に考えて、現在の業務・職場・旭川市役所に満足している。



- ・そう思うが10.6%、どちらかと言えばそう思うが54.8%となり、全体の65.4%が相対的に総合的に考えて現在の業務・職場・旭川市役所に満足していると回答しており、相対的に満足していないと回答した割合は、34.7%となっている。
- ・そう思う及びどちらかと言えばそう思うと回答した割合は、性別では、男性が66.4%、女性が66.9%、回答しないが39.5%となり、年代別では、60代以上が78.8%と最も高く、40代が60.7%と最も低くなっており、全ての年代で60%を上回っている。



まとめ

ASAHIKAWA CITY

令和 8 年度職員意識調査のまとめ【正職員】



- ・ Q44の総合満足度では、相対的に現在の業務・職場・市役所に満足していると回答した割合が全体の65.4%で、前回（R6）調査の回答割合（59.1%）より6.3ポイント上昇している。年代別では20代以下及び60代以上が高く、30代及び40代が低くなっており、各設問でも同様の傾向が見られる。
- ・ 評価点（最高点4.00、中間点2.50）で算出すると、肯定度が高い・低い設問は次のとおりとなっている（ハラスメントを除く）。

〈肯定的〉		〈否定的〉	
Q9 性別に関係なく仕事を任されている	3.29	Q16 無駄な仕事や効率化できる仕事がある	2.01
Q26 上司は適切な役割・責任を果たしている	3.16	Q13 人事異動や人事評価は成長等につながっている	2.36
Q19 各種休暇が取得しやすい	3.14	Q17 業務や仕事上で過度な負担を感じる	2.46
- ・ 評価点が、前回より上昇・低下した設問は次のとおりとなっている（ハラスメントを除く）。

〈上昇〉		〈低下〉	
Q6 業務にやりがいを感じている	+0.13	Q35 職場はハラスメントを許さない雰囲気がある	-0.04
Q13 人事異動や人事評価は成長等につながっている	+0.10		
Q10 業務内容や責任に見合った給与を受けている	+0.09		
- ・ ハラスメントの設問に対しては、前回と比較するとおおむね肯定的な回答となっているが、職場でハラスメント（カスハラ除く）と思われる行為を受けたことがあると回答した割合は、9.1%から9.4%と上昇し、職場はハラスメントを許さない雰囲気があると回答した割合は、74.5%から73.4%と低下、ハラスメント相談・解決機関として、人事課を含めた市の体制・取組に関しても、40%以上が相対的に信頼していないと回答している。
- ・ 前回より肯定的な回答の割合が上昇した設問が多くなっているが、自由意見では「思うところはたくさんあるが変わるわけではないので」との回答もあり、調査結果を踏まえた具体的な変化、効果のある取組などが求められている。前回の意見をもとに、フレックスタイム等の新しい働き方の試行実施、告知機能付き通話録音機器導入によるカスハラ対策などに取り組んでいるが、今回も調査結果を詳細に分析し、より一層、職員の思いに応える人事運営に努めていく。