

2025年1月24・25日
自治労連第68回中央委員会

自治労連2024-25年 働くみんなの要求・職場アンケート

中間報告

自治労連・賃金権利局
2025年1月

自治労連「24-25年働くみんなの要求・職場アンケート」結果（中間報告）

2025年1月
自治労連 賃金権利局

昨年9・10月から実施してきた自治労連「2024-25年働くみんなの要求・職場アンケート」は、全国の地方組織・単組の奮闘により、第二次集約日（12月20日）までに27地方組織3県事務所から29,143人分（昨年28地方組織7県事務所から28,244人分）を集約しました。うち、ネットからは3,528人（昨年3,991人）からの回答を得ています。

アンケートの9・10月からの実施は、生計費原則に基づき、確固とした職場要求を確立し春闘をたたかう方針の具体化であり、すべての単組で9・10月期に実施することを提起してきました。各地方組織や単組にもご協力いただいているところですが、引き続き全国での定着ができるよう対応をお願いします。

今回の中間報告は、物価高騰のもとでたたかわれた24国民春闘の賃上げ状況や24確定闘争結果も一定反映するとともに、職場の切実かつ積極的な声が表われた数字となっています。以下、中間単純集計をもとに、主に昨年同時期の比率と比較しながら自治体・公務公共関係労働者の要求の実態について報告します。

<男女別・年齢別・雇用形態・勤務先別など基本項目について>

※以下、(かっこ)内は昨年の数字です。

・各項目について、「回答者あり」に基づく比率としてまとめています。

- ①男性が31.0(32.0)%、女性が69.0(68.0)%と男女の割合は若干女性が増えています。非正規の場合、86.4(86.4)%を女性が占めています。
- ②年齢別にみると、30代・40代・50代合計で65.4(67.2)%を占め、20代以下17.2(16.4)%と60代以上17.3(16.3)%はやや増加しています。非正規では30代・40代・50代合計で57.5(61.3)%と全体比較してほぼ同じ割合ですが、20代以下では4.7(5.7)%と全体の割合と比較して半分以下、60代以上は37.8(33.0)%と倍以上の割合となっています。
- ③雇用形態別では、雇用形態1で、自治体労働者（含む臨時・非常勤）は94.4(95.4)%、民間労働者（含む外郭団体委託派遣）が5.6(4.6)%となっています。また、雇用形態2で、正規職員（正社員）が63.3(60.8)%、再任用職員3.7(4.4)%、自治体雇用の臨時・非常勤・嘱託職員がフル・短時間合わせ31.5(32.5)%となり、非正規化の状況は横ばいに転じていると見てとれます。
- ④職種では、一般事務が36.0%と回答者全体の3分の1強を占めています。次に福祉（保育士、介護福祉士等）32.0%、医療（医師・看護師・技師等）10.6%と続きます。なお、公衆衛生（保健師等）2.7%、現業は5.4%となっています。
非正規では、多い順に福祉（保育士、介護福祉士等）44.3%、「一般事務」23.9%、現業（給食調理・用務）6.9%と続きます。
- ⑤組合加入については、加入者60.8(59.9)%、未加入者が31.1(32.8)%、組合なしが2.7(3.0)%の順になっています。非正規では、加入者が26.0(27.3)%、未加入者が53.5(55.4)%、組合なしが6.4(6.7)%となっています。また、「組合はないが加入したい」「組合に今後加入したい」が全体では3.9(2.8)%ですが、非正規では10.5(6.9)%となっています。誇りと怒りの3Tアクションの推進が組合の存在感を増し、組織化につながり、また今後の可能性も表しています。

1. 大幅賃上げ、生活改善の切実な要求

1) 生活実態について／今期も半数以上の 52.5%が「生活が苦しい」と訴え

- ① 生活実感として「かなり苦しい」「やや苦しい」が 52.5(54.1)%、「まあまあだ」が 41.1(39.9)%と、物価高騰を反映し、依然苦しい生活実態が明らかになりました。半数以上が「生活が苦しい」という状況で正規も非正規も同じような傾向です。
- ② 年間収入は、「増えた」が 44.3(31.4)%、「変わらない」が 41.1(50.9)%、「減った」が 14.7(17.6)%となり、24 春闘や人勧・秋季年末闘争の賃上げ基調の結果が反映される結果となりました。

2) 賃上げ要求額について／要求は月額「1~3万円」、時給「100~400円」に集まる

賃上げ要求額は、月額回答者では多い順に「1万円」が 22.7(23.1)%、「3万円」が 20.2(20.1)%、「5万円」が 18.2(18.0)%、「2万円」が 15.4(15.1)%となっており、物価高騰等での生活実態を反映して、昨年より要求額は高い額へとシフトしています。時間額回答者では多い順に、「100円」が 25.9(27.2)%、次いで「400円以上」が 25.6(23.5)%、「200円」が 17.0(16.0)%となっています。

3) 要求額の加重平均は、月額が 31,316円と統一要求を裏付ける数字

要求額の加重平均は、月額が 31,316(31,340)円、時間額では 210(198)円と昨年を大きく上回る額となっています。月額要求は「1~3万円」に約 6割が集中し、時間額要求は「100~200円」が 5割近くとなっており、全労連・自治労連の統一要求の、誰でも「月額 32,000円以上、時間額 200円以上」が、多くの仲間の平均的な要求であることを裏付ける数字となりました。

また 時間額・日額の方で「賃金の 1時間あたりの額」の加重平均は 1,280円となっており、時間額要求の加重平均 210円を加算すると 1,490円となり、全労連・国民春闘共闘の産業別・企業内最低賃金要求「時間額 1,500円以上」を裏付ける結果となりました。

4) 仕事や職場についての不満・不安 低賃金、人員不足が浮き彫りに

「仕事や職場について不満や不安」(3つ選択)では、多い順に「賃金が安い」が 55.1(51.3)%、「人手が足りない」が 37.8(42.6)%、「休暇がとれない」が 23.6(18.2)%、「労働時間が長い」が 18.7(13.1)%、「仕事がかたい」が 16.5(18.0)%となっています。低賃金や人員不足による職場の忙しさが浮き彫りになりました。非正規では、「賃金が安い」が 49.1(52.3)%、「雇用契約が更新されないのではないか」が 38.6(27.7)%、「退職金がない・少ない」が 30.6(32.9)%と、雇用継続への不安が深刻さを増しています。

5) 「最低賃金の引き上げ…」「医療・介護・保育の充実」「景気・物価対策」がトップ3

「政府に対する要求で、あなたが特に重視すべきと考える課題」(3つ選択)では、多い順に「最低賃金の引き上げ・全国一律最低賃金制度導入、公契約法・条例制定、均等待遇実現」が 46.6(47.2)%、「医療・介護・保育の充実」が 39.8(42.2)%、「景気・物価対策、中小企業振興」37.0(37.6)%、「長時間労働の解消、労働安全衛生強化、裁量労働制の拡大反対」が 24.6(24.2)%、「消費税増税中止、大企業・富裕層への課税強化」が 23.2(25.6)%、「年金・生活保護制度の拡充、失業者の生活保障」が 18.9(20.5)%となっており、最低賃金引き上げを求める声が続く一番大きくなっています。また、昨年と順位を変え、長時間労働の解消、労働安全衛生強化、裁量労働制の拡大反対が順位を上げています。

2. 働きやすい職場環境、必要な予算・人員

1) 残業と健康実態／改善が進んでいない労働時間短縮

- ① 最近1カ月の平均残業時間は、残業なしの回答も含めて8時間5分（7時間51分）と、14分も増加し8時間の大台を超えました。サービス・不払い残業は平均して3時間19分（3時間27分）とわずかながら減少していますが、正規は4時間22分、非正規も1時間11分もの賃金不払い残業があるという実態です。
- ② 不払い残業の理由では、「短時間の残業だから」が42.0(41.0)%と年々増加し、理由の中ではもっとも高い割合を占めました。「申請しづらい雰囲気がある」も35.1(34.0)%と相変わらず上位を占め、昨年より増加しました。自己の責任を理由とした回答では「自分の仕事が遅いため」「自分の勉強や研修だから」を合わせると31.0(31.3)%、「持ち帰り残業だから」が17.3(17.8)%もあるのも問題です。長時間労働解消・不払い残業根絶にむけた取り組みが引き続き求められる結果となっています。さらに、「残業手当の制度がない」が6.2(7.3)%、「手当額や残業時間の上限設定がある」が5.3(6.5)%、「申請してもカットされる」2.2(2.3)%と依然として違法な実態も13.7(16.1)%も占めたことも大きな問題です。
- ③ 年休については、平均取得日数が8.59(11.07)日と昨年より2.48日も悪化しました。ますます多忙で余裕がない職場の実態が見て取れます。「0日」も1.1(1.4)%あるほか、「0～5日未満」31.6(15.8)%、「5～10日未満」29.1(29.6)%と10日未満が6割を超え、状況は悪くなっています。（※注：昨年は「0～6日未満」「6～11日未満」と集計）こうした状況のもと、健康状態は、「毎日非常に疲れる」が26.9(26.0)%と増加し、「たまに非常に疲れる」が25.4(25.6)%を合わせると半数以上が疲労を訴える結果となっています。

また、今回から新たに設問に加えた、年休を何のために使ったか（3つ選択）では、「趣味や休養など、リフレッシュのため」が77.1%、「自分の病気・けが」が55.0%、「家族の看護・介護」28.0%、「子どもの保育・授業参観・行事参加」27.0%、「家事」20.3%となりました。本来は特別休暇で取得可能な理由でも年休取得していることがわかります。性別による違いを見ると、「趣味や休養など、リフレッシュ」では男性81.7%に対し女性は75.2%、「家族の看護・介護」では男性21.8%に対し女性は30.8%と女性が看護・介護を担う実態も見えてきました。

2) 職場の人員について／「人員は足りない」が「仕事にはやりがい」感じる

- ① 職場の人員は「足りない」が66.1(65.9)%、正規では「足りない」が72.4(72.4)%と高くなっています。恒常的な人員削減による職場状況の悪化、負担の増大が続いていることに変わりありません。
- ② 仕事のやりがいについては、「非常にやりがいがある」が18.4(18.2)%、「まあまあやりがいがある」が59.0(57.6)%で合わせて77.4(75.8)%と8割近い人が「やりがい」を感じています。

非正規では、「非常にやりがいがある」が24.1(22.4)%、「まあまあやりがいがある」が61.1(60.8)%と、合わせて85.2(83.2)%と全体よりも「やりがい」を感じているという割合が高くなっています。

3) 仕事を辞めたい／半数近くが「いつも」「時々」辞めたいと思う

仕事を辞めたいと思ったことがあるかの問いには、「いつも思う」が13.3(12.9)%、「時々思う」が31.8(31.9)%で、合わせて45.1(44.8)%に上ります。「ごくたまに思う」も含めて辞めたいと思ったことのある割合は7割以上となりました。

正規では「いつも思う」が16.9(16.3)%、「時々思う」が34.1(34.0)%で、合わせて半数を超え、やりがいの有無との関係も見えてとれます。「働きがいと魅力ある公務」を早急に取りもどさなければなりません。

4) もっとも実現したい職場要求／賃上げ、人員増、働き方の改善に根強い要求

長く続いてきた賃金と人員の抑制のもとで、職場要求は、「賃金・一時金引上げ」が 69.8(72.0)%、「人員を増やす」が 43.1(43.7)%と依然として高い割合を占めています。

「年休取得促進、休暇増」が 30.5(29.9)%が増えており、年休が取れない職場状況を反映しています。他に、「人員配置・人事異動の改善」 22.4(23.6)%、「業務量の削減」が 18.8 (19.1) %、「非正規雇用の待遇改善、正規化」が 18.0(20.5)%、「仕事と家庭の両立支援の充実」が 15.5(17.0)%が続き、働き方の改善が求められています。

非正規では、多い順に「賃金・一時金の引き上げ」が 71.4(75.3)%、「非正規雇用の待遇改善、正規化」が 47.7(49.3)%、「人員を増やす」が 28.0(26.8)%、「年休取得促進・休暇増」が 25.9(26.0)% と人員不足・多忙化もうかがえます。「年金支給までの雇用保障」が 17.1(16.0)%も切実な要求です。

3. カスタマーハラスメントについて

1) カスハラ「複数回受けたことがある」が 41% 深刻な状況が明らかに

- ① カスハラを受けたことがあるかの設問では、「頻繁に」「時々」を合わせて 41.0%がカスハラを受けた経験があると回答しています。同僚が受けたことを見た経験では「頻繁に」「時々」を合わせて 51.1%となっています。職場でカスハラが頻繁に起こっている深刻な実態が明らかになりました。
- ② どんなカスハラを受けたかの設問（5つ選択）では、「侮辱・暴言」が 83.2%、「長時間の拘束」が 47.0%と目立ちます。見た経験でも同様の傾向です。

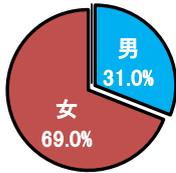
2) 上司に相談である程度は解決するも健康への影響も

- ① カスハラを受けた方が相談できたかについては「相談した」が 57.3%と過半数でしたが、「相談相手がわからない」が 5.1%、「相談せず我慢した」が 19.2%もあるのは問題です。相談窓口へのアクセスについて工夫が求められます。
- ② カスハラの相談相手は「上司」が 82.7%と圧倒的多数で、相談した結果「解決した」が 73.7%で一定の役割は果たしていると言えますが、「対応してくれなかった」が 18.0%もあることは大きな問題です。
- ③ カスハラを受けたことによる健康状態への影響では、「憂うつ・体調不良・食欲不振」の影響が出た方が 43.5%、「休まざるを得なかった」が 2.3%と、半数近くが健康状態に影響を及ぼしています。

3) 相談窓口や対策マニュアルの周知に大きな課題

- ① カスハラ相談窓口の設置状況では、「わからない」が 60.4%、対策マニュアルや指針等の整備状況も、「わからない」が 69.7%となっています。非正規では、カスハラ相談窓口の設置状況は、「わからない」が 67.2%、対策マニュアルや指針等の整備状況も、「わからない」が 76.3%となっています。
- ② カスハラ問題について何が必要か(3つ選択)の設問では、「対応体制整備」が 63.7%、「職場ごとのマニュアル策定」が 49.1%、「相談窓口の整備・体制強化」が 39.6%となっています。「第三者窓口の整備」も 36.4%が求めています。総務省の調査では、全ての都道府県と政令市、6割超の市町村がパワハラに対する取り組みを措置済みとしていますが、自治体の取り組みは全く不十分と言え、自治体当局に対して更なる対応を求めていく必要があります。

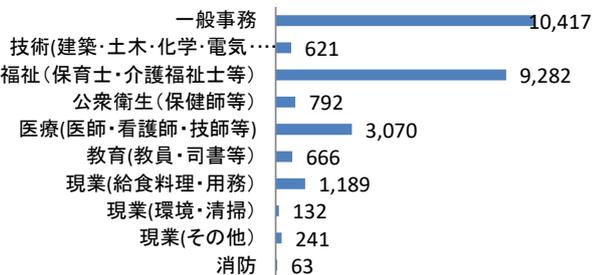
A 性別	件数	回答有%
男	8,909	31.0
女	19,856	69.0
不明・無回答	378	-
全体	29,143	100.0



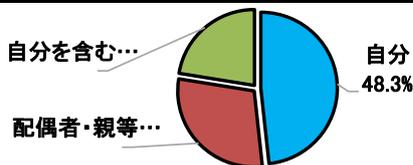
C 雇用形態-1	件数	回答有%
自治体労働者(含む臨時・非常勤)	27,365	94.4
外郭団体職員	1,047	3.6
地方独立行政法人職員	107	0.4
民間企業社員(業務委託)	75	0.3
派遣社員	10	0.0
フリーランス	3	0.0
その他	374	1.3
不明・無回答	162	-
全体	29,143	100.0



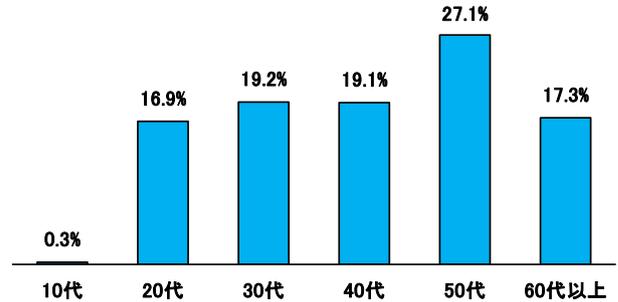
E 職種	件数	回答有%
一般事務	10,417	36.0
技術(建築・土木・化学・電気・農業等)	621	2.1
福祉(保育士・介護福祉士等)	9,282	32.0
公衆衛生(保健師等)	792	2.7
医療(医師・看護師・技師等)	3,070	10.6
教育(教員・司書等)	666	2.3
現業(給食料理・用務)	1,189	4.1
現業(環境・清掃)	132	0.5
現業(その他)	241	0.8
消防	63	0.2
その他	2,498	8.6
不明・無回答	172	-
全体	29,143	100.0



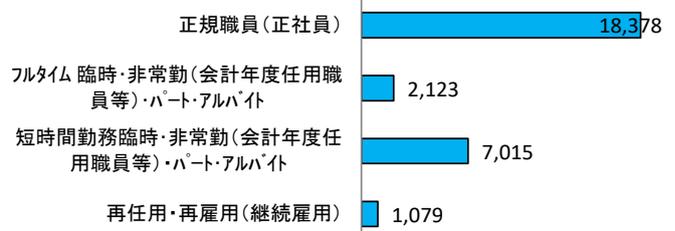
G 家計の主たる生計者	件数	回答有%
自分	14,001	48.3
配偶者・親等	8,488	29.3
自分を含む複数	6,508	22.4
不明・無回答	146	-
全体	29,143	100.0



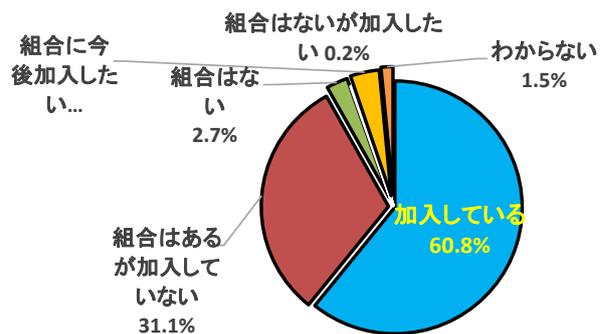
B 年齢	件数	回答有%
10代	73	0.3
20代	4,786	16.9
30代	5,440	19.2
40代	5,420	19.1
50代	7,679	27.1
60代以上	4,907	17.3
不明・無回答	838	-
全体	29,143	100.0
平均(歳)[無回答を除く]	45.4	



D 雇用形態-2	件数	回答有%
正規職員(正社員)	18,378	63.3
フルタイム 臨時・非常勤(会計年度任用職員等)・パート・アルバイト	2,123	7.3
短時間勤務臨時・非常勤(会計年度任用職員等)・パート・アルバイト	7,015	24.2
再任用・再雇用(継続雇用)	1,079	3.7
その他	431	1.5
不明・無回答	117	-
全体	29,143	100.0

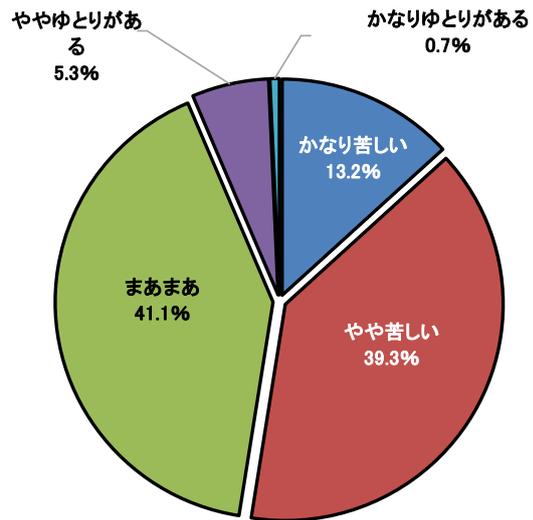


F 労働組合への加入	件数	回答有%
加入している	17,593	60.8
組合はあるが加入していない	8,985	31.1
組合はない	785	2.7
組合はないが加入したい	63	0.2
組合に今後加入したい	1,063	3.7
わからない	438	1.5
不明・無回答	216	-
全体	29,143	100.0

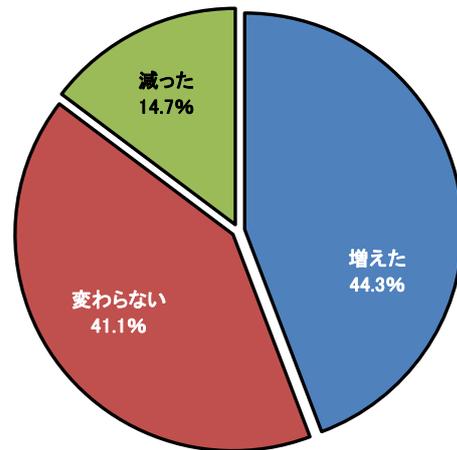


単純集計結果

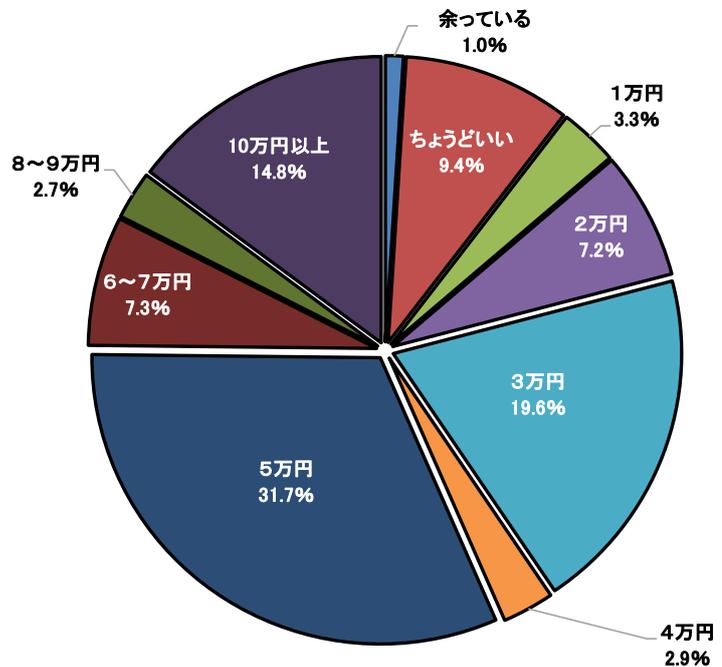
質問1 生活実態	件数	回答有%
かなり苦しい	3,827	13.2
やや苦しい	11,402	39.3
まあまあ	11,934	41.1
ややゆとりがある	1,657	5.7
かなりゆとりがある	205	0.7
不明・無回答	118	-
全体	29,143	-



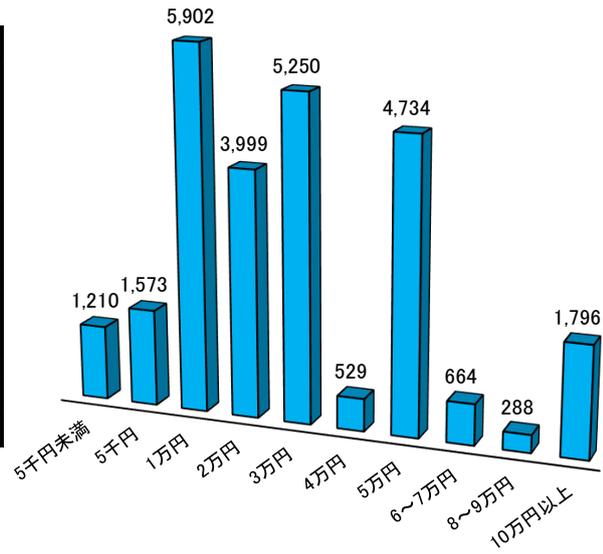
質問2 昨年に比べ収入(年間)の増減	件数	回答有%
増えた	12,811	44.3
変わらない	11,890	41.1
減った	4,250	14.7
不明・無回答	192	-
全体	29,143	-



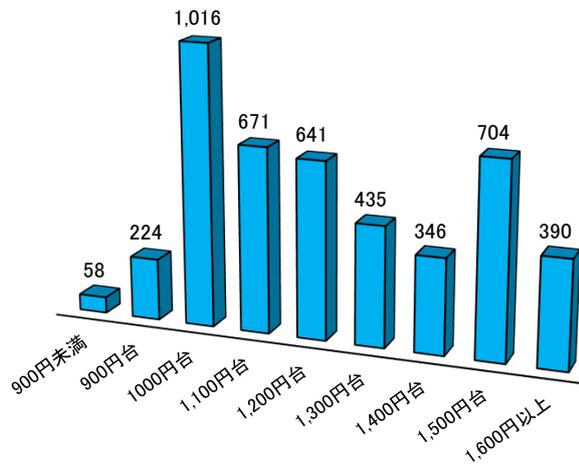
質問3 あなたの家庭では月額あといくら必要か	件数	回答有%
余っている	302	1.0
ちょうどいい	2,699	9.4
1万円	956	3.3
2万円	2,078	7.2
3万円	5,644	19.6
4万円	848	2.9
5万円	9,148	31.7
6~7万円	2,107	7.3
8~9万円	790	2.7
10万円以上	4,253	14.8
不明・無回答	318	-
全体	29,143	-
加重平均(円) [不明・無回答除く]	51,935	



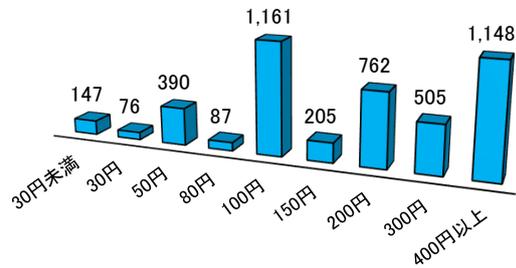
質問4 月額の上上げ要求	件数	回答有%
5千円未満	1,210	4.7
5千円	1,573	6.1
1万円	5,902	22.7
2万円	3,999	15.4
3万円	5,250	20.2
4万円	529	2.0
5万円	4,734	18.2
6~7万円	664	2.6
8~9万円	288	1.1
10万円以上	1,796	6.9
不明・無回答	3,198	-
全体(回答数)	29,143	-
加重平均(円)[不明・無回答除く]	31,316	-



質問5 あなたの時給	件数	回答有%
900円未満	58	1.3
900円台	224	5.0
1000円台	1,016	22.7
1,100円台	671	15.0
1,200円台	641	14.3
1,300円台	435	9.7
1,400円台	346	7.7
1,500円台	704	15.7
1,600円以上	390	8.7
不明・無回答	24,658	-
全体(回答数)	29,143	-
平均(円)[不明・無回答除く]	1,280	-

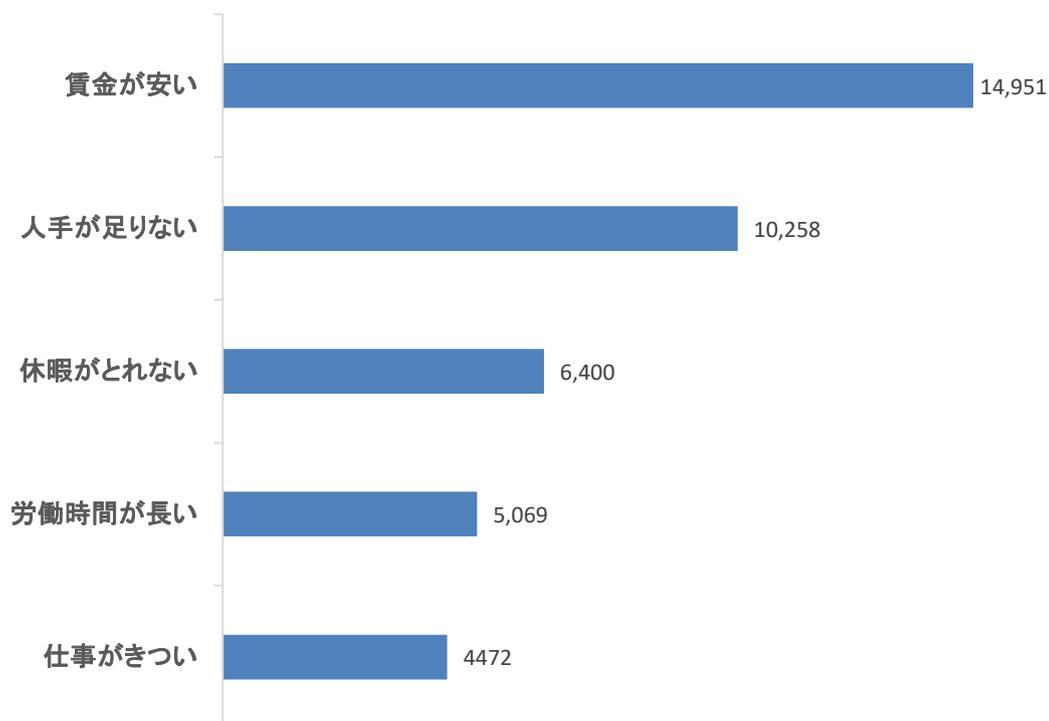


質問6 時給の上上げ要求	件数	回答有%
30円未満	147	3.3
30円	76	1.7
50円	390	8.7
80円	87	1.9
100円	1,161	25.9
150円	205	4.6
200円	762	17.0
300円	505	11.3
400円以上	1,148	25.6
不明・無回答	24,662	-
全体(回答数)	29,143	-
平均(円)[不明・無回答除く]	210	-



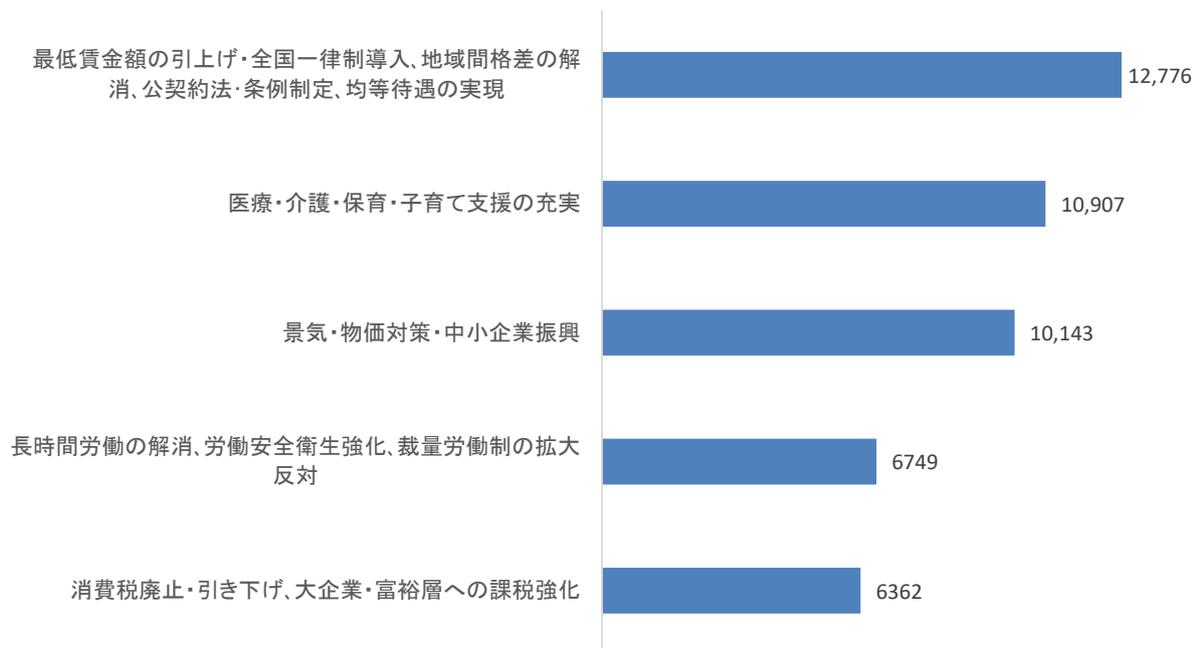
質問7 仕事や職場について特に不満や不安を感じることを「3つ」選んでください	件数	回答有%
賃金が安い	14,951	55.1
労働時間が長い	5,069	18.7
労働時間が短い	759	2.8
休暇がとれない	6,400	23.6
雇用契約が更新されないのではないか	3,568	13.1
職場や仕事なくなるのではないか	3,615	13.3
仕事がつい	4,472	16.5
正規職員を希望しているがなれない	321	1.2
正規職員との賃金・労働条件の格差	2,351	8.7
同僚・上司との人間関係	3,584	13.2
労働条件(契約)が守られない	185	0.7
ただ働きがある	1,575	5.8
人手が足りない	10,258	37.8
技術・経験が継承されていない	3,404	12.5
職場のコロナ感染症対策が不十分	199	0.7
福利厚生が充実していない	1,221	4.5
夜勤が多い	209	0.8
退職金がない・少ない	3,479	12.8
成果・能力主義、人事評価	1,453	5.4
パワハラ・セクハラなどハラスメントがある	1,041	3.8
その他	1,155	4.3
不明	1,986	-
全体	29,143	-

(上位5項目)

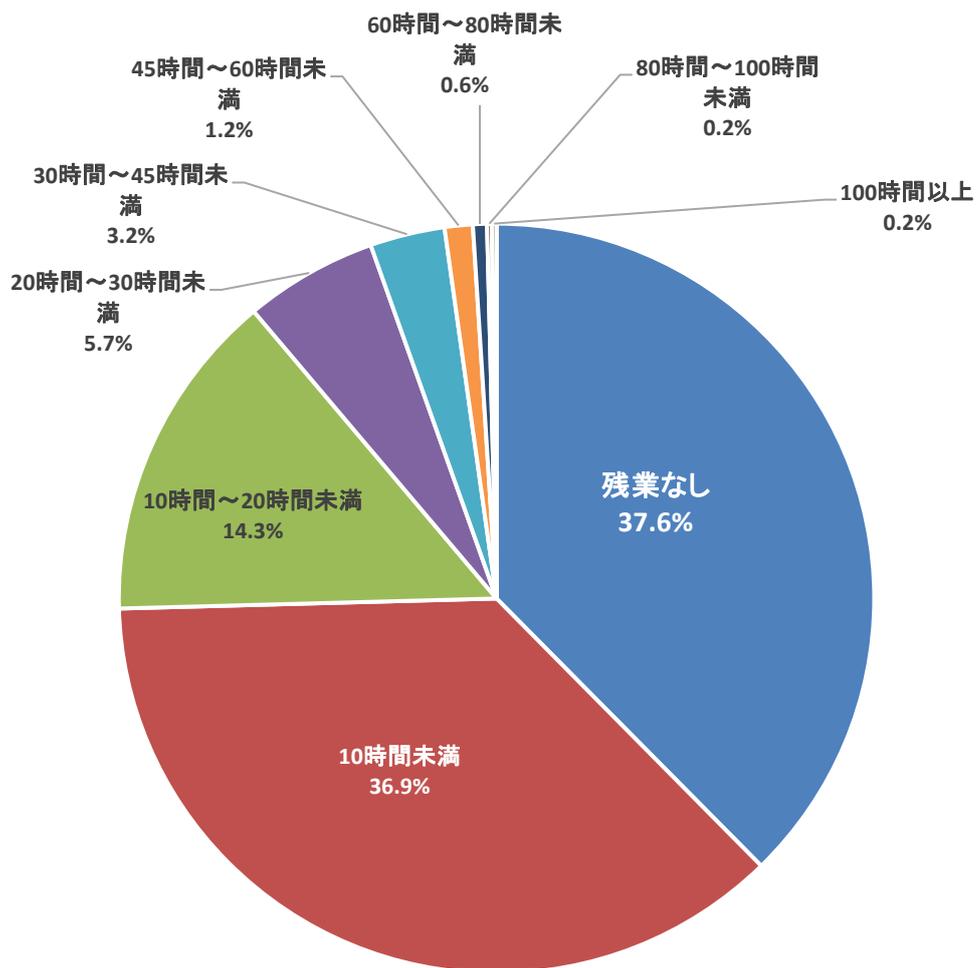


質問8 政府に対する要求でもっとも実現したいもの「3つ」を選んでください	件数	回答有%
憲法改悪反対、戦争法・共謀罪廃止など、平和と民主主義の擁護、核兵器廃絶、辺野古新基地建設反対、米軍基地撤去	5,544	20.2
長時間労働の解消、労働安全衛生強化、裁量労働制の拡大反対	6,749	24.6
最低賃金額の引上げ・全国一律制導入、地域間格差の解消、公契約法・条例制定、均等待遇の実現	12,776	46.6
ジェンダー平等の推進、実効あるハラスメント禁止法の制定	1,802	6.6
雇用の安定、雇用によらない働き方の無制限な拡大反対、解雇の金銭解決制度の阻止	3,690	13.5
景気・物価対策・中小企業振興	10,143	37.0
消費税廃止・引き下げ、大企業・富裕層への課税強化	6,362	23.2
年金・生活保護制度の拡充、失業者の生活保障	5,165	18.9
医療・介護・保育・子育て支援の充実	10,907	39.8
地域経済の活性化、持続可能な地域づくり	3,545	12.9
返済不要の給付制奨学金の拡充、教育費無償化拡大、20人以下学級の実現、民主的な教育の実現	3,784	13.8
気候変動対策、原発ゼロ、再生可能エネルギーへの転換	2,788	10.2
震災復興、防災対策、原発事故の損害賠償	3,524	12.9
不明	1,756	—
全体	29,143	—

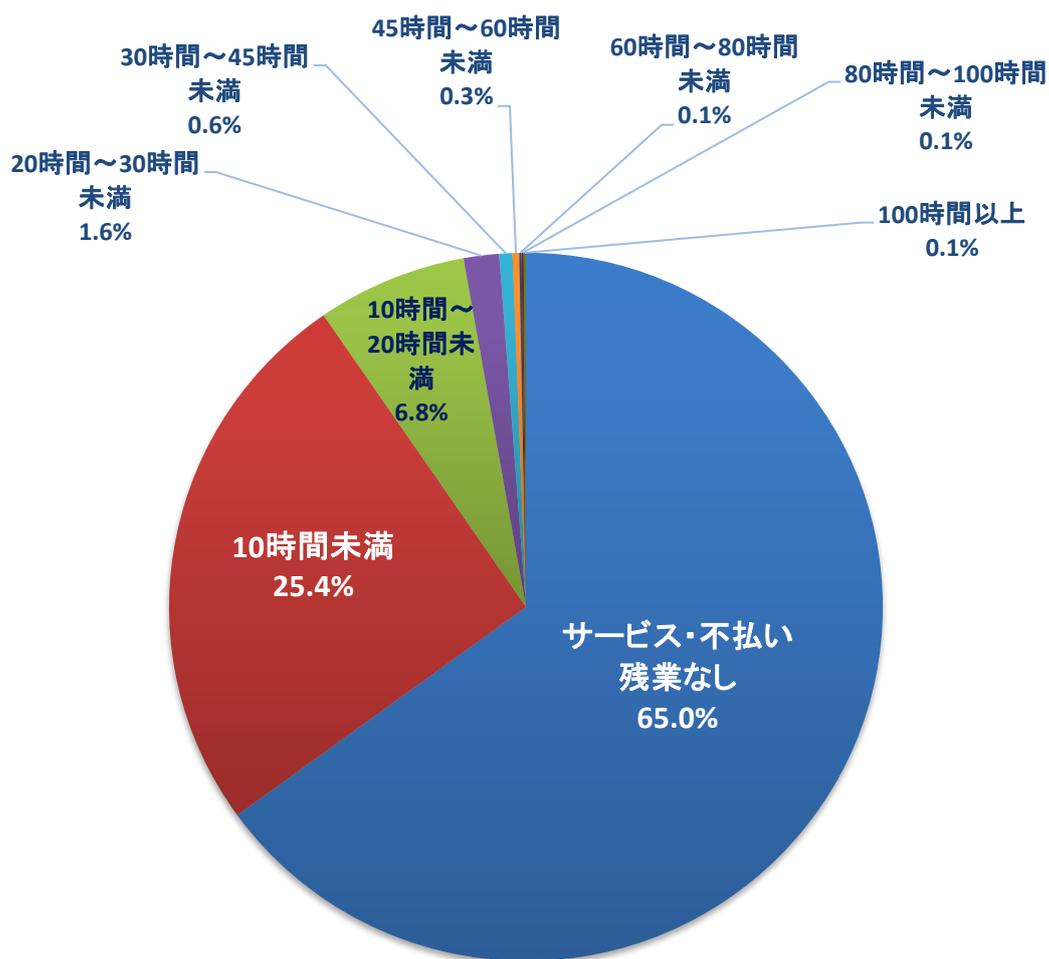
(上位5項目)



質問9 残業時間の実態 (1)直近1カ月の残業手当を受け取った残業時間	件数	回答有%
残業なし	10,809	37.6
10時間未満	10,603	36.9
10時間～20時間未満	4,095	14.3
20時間～30時間未満	1,634	5.7
30時間～45時間未満	924	3.2
45時間～60時間未満	352	1.2
60時間～80時間未満	172	0.6
80時間～100時間未満	67	0.2
100時間以上	56	0.2
不明・無回答	431	—
全体	29,143	—
加重平均 時間:分(無回答を除く・残業なしを含む)	8時間5分	
加重平均 時間:分(無回答・残業なしを除く)	12時間58分	

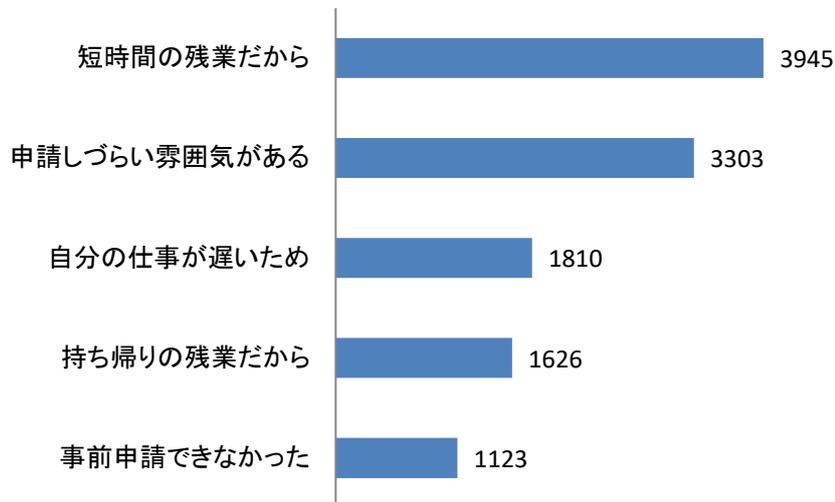


質問9 (2)直近1か月のサービス・不払い残業時間 (持ち帰りも含む)	件数	回答有%
サービス・不払い残業なし	18,064	65.0
10時間未満	7,055	25.4
10時間～20時間未満	1,892	6.8
20時間～30時間未満	457	1.6
30時間～45時間未満	167	0.6
45時間～60時間未満	75	0.3
60時間～80時間未満	38	0.1
80時間～100時間未満	23	0.1
100時間以上	21	0.1
不明・無回答	1,351	—
全体	29,143	—
加重平均 時間:分(無回答を除く・残業なしを含む)	3時間19分	
加重平均 時間:分(無回答・残業なしを除く)	9時間28分	

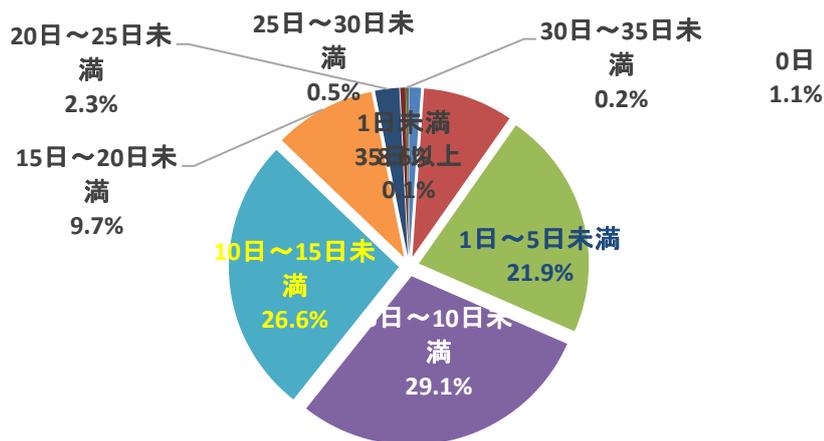


質問9 (3) サービス・不払い残業の理由(「2つ」まで選択)	件数	回答有%
残業手当の制度がない	582	6.2
申請しづらい雰囲気がある	3,303	35.1
手当を申請してもカットされる	207	2.2
手当額・残業時間の上限設定がある	503	5.3
36協定の時間を超えている	106	1.1
事前申請できなかった	1,123	11.9
自分の仕事が遅いため	1,810	19.2
短時間の残業だから	3,945	42.0
自分の勉強や研修だから	1,107	11.8
持ち帰りの残業だから	1,626	17.3
その他	972	10.3
不明・無回答	325	—
非該当	19,415	—
全体	29,143	—

※上位5項目



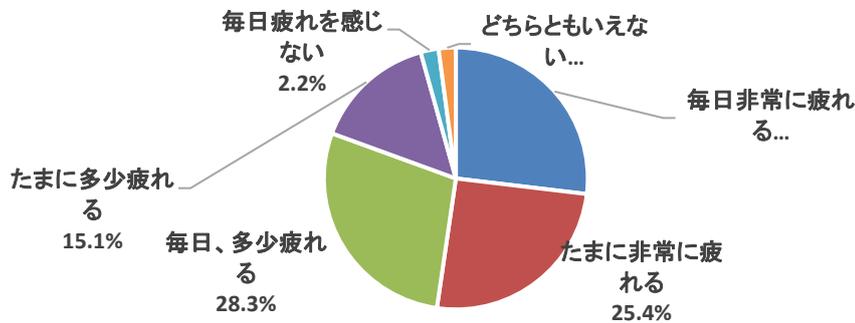
質問10 あなたは年休を何日、取得しましたか。 昨年(4月～翌年3月または1月～12月)	件数	回答有%
0日	293	1.1
1日未満	2,299	8.6
1日～5日未満	5,846	21.9
5日～10日未満	7,787	29.1
10日～15日未満	7,129	26.6
15日～20日未満	2,587	9.7
20日～25日未満	607	2.3
25日～30日未満	122	0.5
30日～35日未満	49	0.2
35日以上	33	0.1
不明・無回答	2,391	-
全体	29,143	-
加重平均 休暇取得日数(不明・無回答を除く)	8.49日	
加重平均 休暇取得日数(不明・無回答と休暇取得0日を除く)	8.59日	



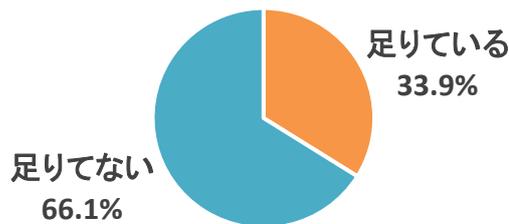
質問11 あなたは年休を何ために使いましたか。 (3つまで選択)	件数	回答有%
趣味や休養など、リフレッシュの為	18,451	77.1
社会活動・地域活動	1,572	6.6
自分の病気・けが	13,160	55.0
子どもの保育・授業参観・行事参加	6,459	27.0
冠婚葬祭	2,788	11.7
家事	4,858	20.3
家族の看護・介護	6,687	28.0
副業	306	1.3
その他	968	4.0
不明・無回答	2,539	-
非該当(質問10で「有給取得0日」と回答)	2,684	-
全体	29,143	-



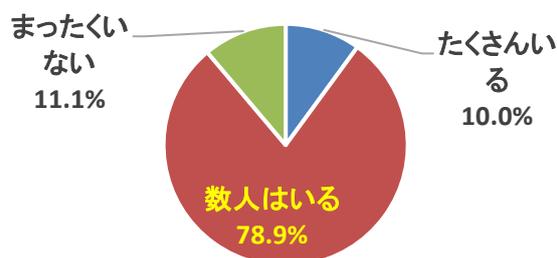
質問12 あなたの仕事で、心身に疲労を感じますか	件数	回答有%
毎日非常に疲れる	7,760	26.9
たまに非常に疲れる	7,337	25.4
毎日、多少疲れる	8,154	28.3
たまに多少疲れる	4,361	15.1
毎日疲れを感じない	626	2.2
どちらともいえない	605	2.1
不明・無回答	300	-
全体	29,143	-



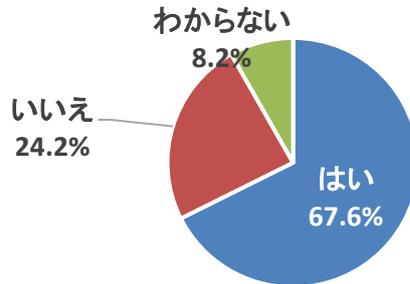
質問13 あなたの職場は仕事に対して人員は足りていますか	件数	回答有%
足りている	9,725	33.9
足りてない	18,933	66.1
不明・無回答	485	-
全体	29,143	-



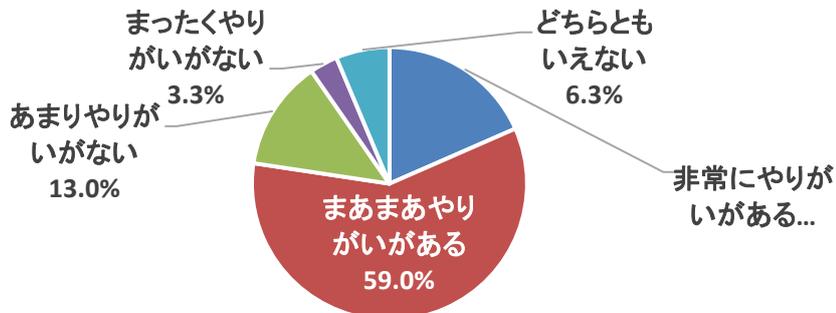
質問14 あなたには、悩みや仕事上の問題など、安心して相談できるひとが身近にいますか	件数	回答有%
たくさんいる	2,820	10
数人はいる	22,167	78.9
まったくいない	3,111	11.1
不明・無回答	1,045	-
全体	29,143	-



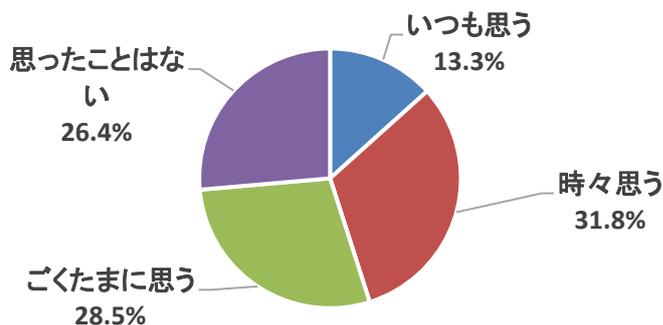
質問15 あなたは、メンタルヘルスやハラスメントなどの問題などの相談窓口(連絡先)を知っていますか	件数	回答有%
はい	18,962	67.6
いいえ	6,789	24.2
わからない	2,301	8.2
不明・無回答	1,091	-
全体	29,143	-



質問16 仕事のやりがいについて	件数	回答有%
非常にやりがいがある	5,292	18.4
まあまあやりがいがある	16,971	59.0
あまりやりがいがない	3,745	13.0
まったくやりがいがない	949	3.3
どちらともいえない	1,814	6.3
不明・無回答	372	-
全体	29,143	-

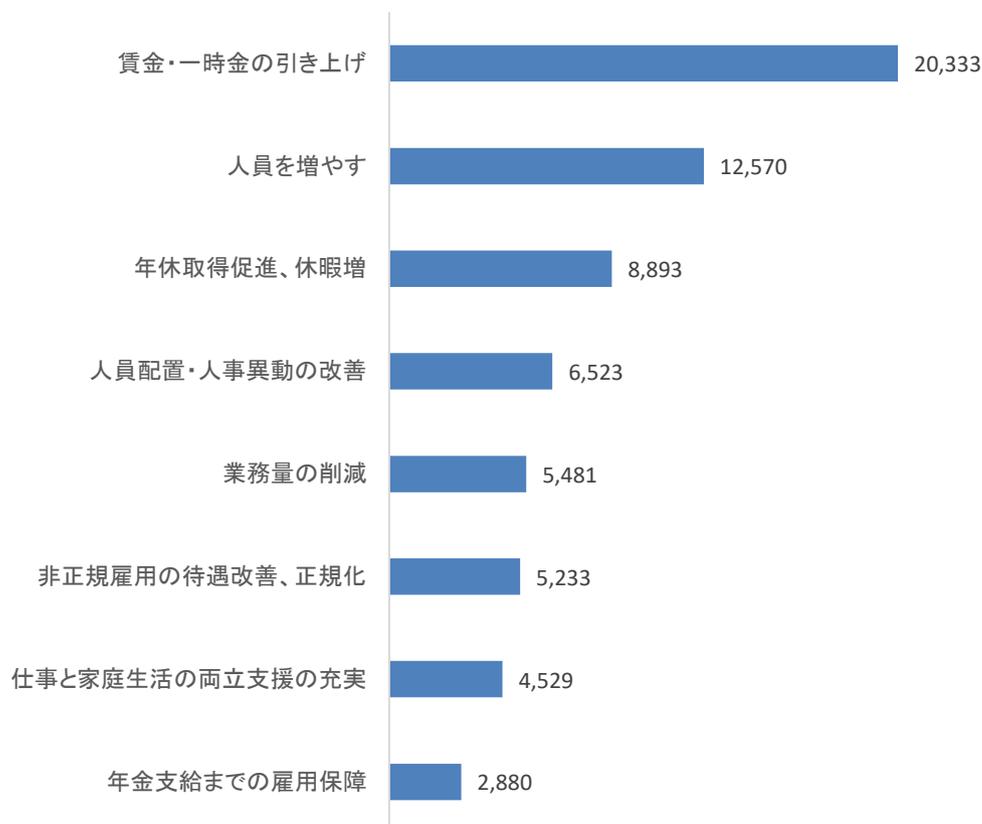


質問17 仕事を辞めたいと思ったことがありますか	件数	回答有%
いつも思う	1,212	13.3
時々思う	2,886	31.8
ごくたまに思う	2,592	28.5
思ったことはない	2,398	26.4
不明・無回答	20,055	-
全体	29,143	-

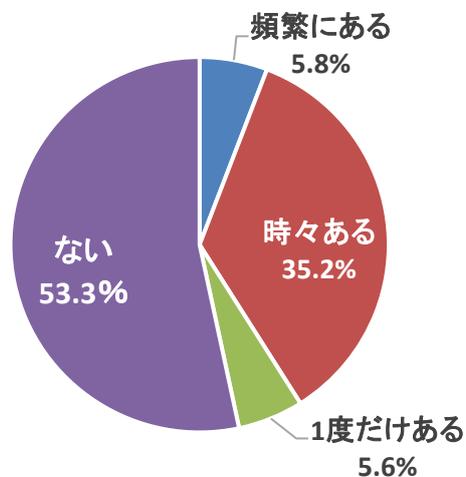


質問18 職場の働く条件の改善について もっとも改善を実現したいもの(3つ選択)	件数	回答有%
賃金・一時金の引き上げ	20,333	69.8
年休取得促進、休暇増	8,893	30.5
非正規雇用の待遇改善、正規化	5,233	18.0
人員を増やす	12,570	43.1
残業規制・労働時間の短縮	1,708	5.9
業務量の削減	5,481	18.8
昇任・昇格の改善・民主化	1,572	5.4
人員配置・人事異動の改善	6,523	22.4
職場会議の確立・充実	453	1.6
研修等の保障・充実	1,139	3.9
メンタルヘルス対策の充実	1,442	4.9
ハラスメント対策(セクハラ・パワハラ等)充実	1,547	5.3
健康・労働安全衛生対策の強化	1,136	3.9
仕事と家庭生活の両立支援の充実	4,529	15.5
ジェンダー差別根絶	81	0.3
雇用形態による差別根絶	346	1.2
年金支給までの雇用保障	2,880	9.9
継続雇用	782	2.7
その他	888	3.0
不明・無回答	1,040	3.6
全体	29,143	-

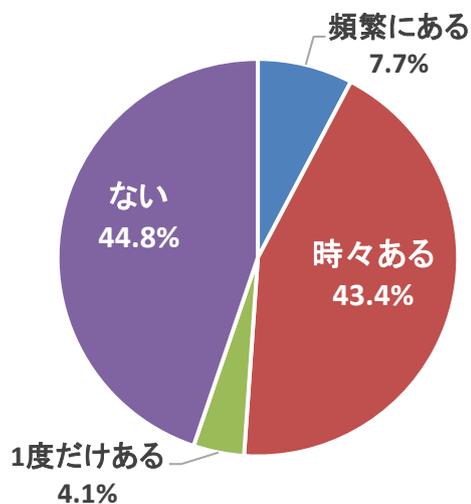
(上位8項目)



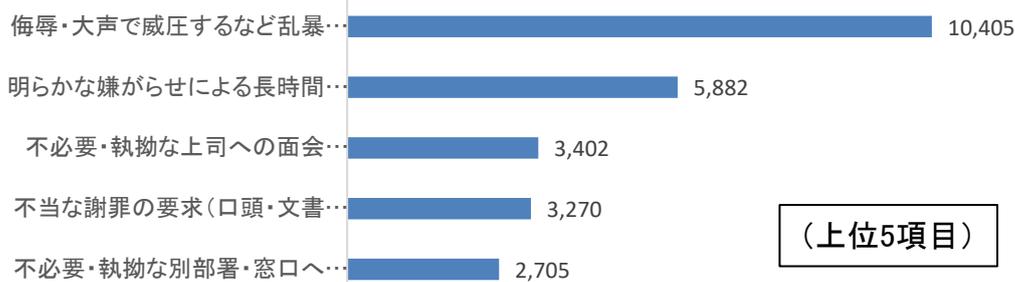
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19 カスタマーハラスメントの状況についてお聞かせください。		
(1)あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。		
	件数	回答有%
頻繁にある	1,654	5.8
時々ある	9,991	35.2
1度だけある	1,593	5.6
ない	15,133	53.3
不明・無回答	772	-
全体	29,143	-



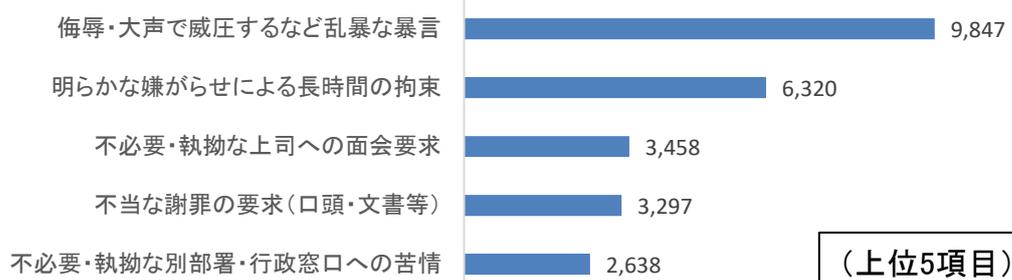
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19 カスタマーハラスメントの状況についてお聞かせください。		
(2)あなたは、今までにカスハラを見た(同僚が受けた)ことがありますか。		
	件数	回答有%
頻繁にある	2,184	7.7
時々ある	12,243	43.4
1度だけある	1,150	4.1
ない	12,641	44.8
不明・無回答	925	-
全体	29,143	-



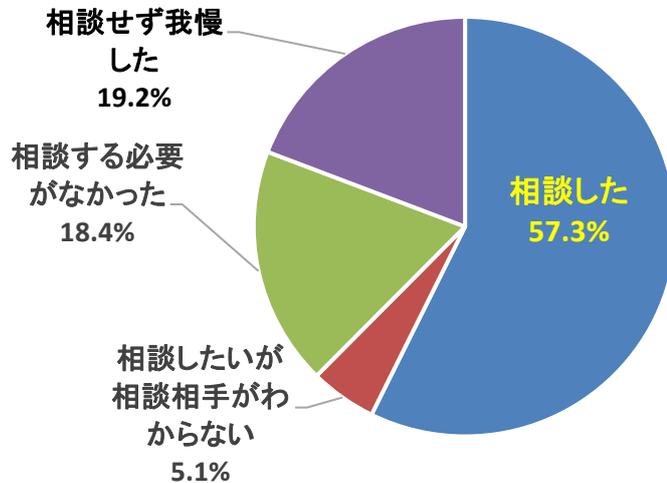
《カスタマーハラスメントに関する項目》 質問19-(3) 今までに職場内でカスハラを受けたことがある方に質問 カスハラの内容を以下から選択(5つまで)	件数	回答有%
侮辱・大声で威圧するなど乱暴な暴言	10,405	83.2
殴るなどの暴行	576	4.6
明らかな嫌がらせによる長時間の拘束(窓口・電話など)	5,882	47.0
退去の拒否(居座り)	961	7.7
不必要・執拗な上司への面会要求	3,402	27.2
無断の撮影・録音・録画などの行為	1,010	8.1
インターネット上への職員個人を攻撃・誹謗中傷するような掲載・書き込み	314	2.5
不当な謝罪の要求(口頭・文書など)	3,270	26.1
金銭や契約などの不当な要求	318	2.5
不必要・執拗な別部署・行政窓口への苦情	2,705	21.6
議員(政治家)からの無理な要求	976	7.8
その他	505	4.0
不明・無回答および非該当	16,638	-
全体	29,143	-



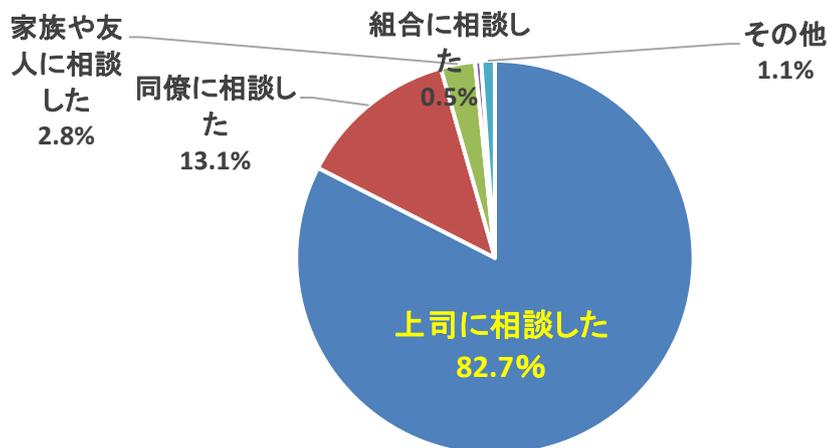
《カスタマーハラスメントに関する項目》 質問19-(3) 今までに職場内でカスハラを見た(同僚が受けた)ことがある方に質問 カスハラの内容を以下から選択(5つまで)	件数	回答有%
侮辱・大声で威圧するなど乱暴な暴言	9,847	83.1
殴るなどの暴行	790	6.7
明らかな嫌がらせによる長時間の拘束(窓口・電話など)	6,320	53.3
退去の拒否(居座り)	1,401	11.8
不必要・執拗な上司への面会要求	3,458	29.2
無断の撮影・録音・録画などの行為	1,076	9.1
インターネット上への職員個人を攻撃・誹謗中傷するような掲載・書き込み	568	4.8
不当な謝罪の要求(口頭・文書など)	3,297	27.8
金銭や契約などの不当な要求	302	2.5
不必要・執拗な別部署・行政窓口への苦情	2,638	22.3
議員(政治家)からの無理な要求	1,112	9.4
その他	310	2.6
不明・無回答および非該当	17,292	-
全体	29,143	-



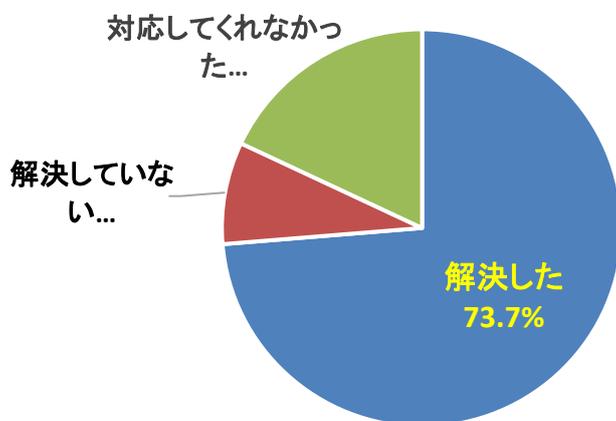
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19-(4) カスハラを受けたことがある方に質問 カスハラに関して誰かに相談しましたか。	件数	回答有%
相談した	7,147	57.3
相談したいが相談相手が見つからない	641	5.1
相談する必要がなかった	2,292	18.4
相談せず我慢した	2,400	19.2
不明・無回答	758	-
非該当(カスハラを受けたことがあると回答していない)	15,905	-
全体	29,143	-



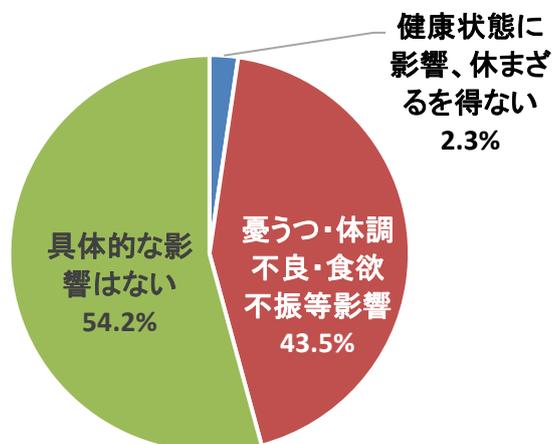
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19-(5) カスハラに関して相談したことがある方に質問 どこに相談しましたか。	件数	回答有%
上司に相談した	5,830	82.7
同僚に相談した	921	13.1
家族や友人に相談した	194	2.8
組合に相談した	32	0.5
その他	76	1.1
不明・無回答	94	-
非該当(カスハラに関して相談したことがあると回答していない)	21,996	-
全体	29,143	-



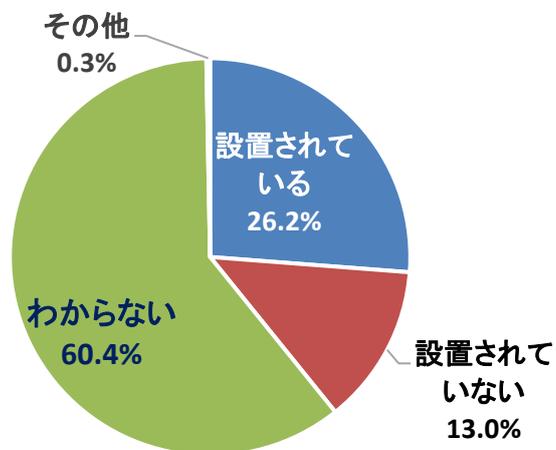
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19-(6) カスハラに関して相談したことがある方に質問 相談した結果、解決しましたか。	件数	回答有%
解決した	4,830	73.7
解決していない	544	8.3
対応してくれなかった	1,181	18.0
不明	592	-
非該当(カスハラに関して相談したことがあると回答していない)	21,996	-
全体	29,143	-



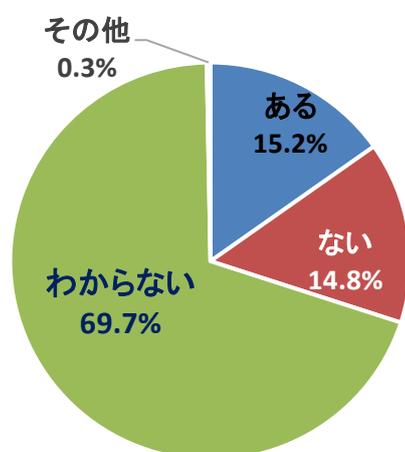
《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問19-(7) 職場でカスハラを受けたことがある方に質問 カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。	件数	回答有%
健康状態に影響、休まざるを得ない	260	2.3
憂うつ・体調不良・食欲不振等影響	4,903	43.5
具体的な影響はない	6,121	54.2
不明・無回答	1,954	-
非該当(カスハラを受けたことがあると回答していない)	15,905	-
全体	29,143	-



《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問20 職場にカスハラに対する相談窓口は設置されていますか。 (パワハラ・セクハラ等の相談窓口と一体のものも含む)	件数	回答有%
設置されている	6,849	26.2
設置されていない	3,408	13.0
わからない	15,786	60.4
その他	88	0.3
不明・無回答	3,012	-
全体	29,143	-



《カスタマーハラスメントに関する項目》		
質問21 職場でカスハラの対策マニュアルや指針等がありますか。	件数	回答有%
ある	4,009	15.2
ない	3,908	14.8
わからない	18,362	69.7
その他	71	0.3
不明・無回答	2,793	-
全体	29,143	-



《カスタマーハラスメントに関する項目》	件数	回答有%
質問22 カスハラ問題に向けて主に何が必要だと思いますか(3つまで)		
職場ごとでの対策マニュアルの策定	12,596	49.1
クレイマー等に対応体制整備	16,361	63.7
カスハラ対応の研修実施・強化	9,865	38.4
職場内の相談窓口の整備・体制強化	10,174	39.6
第三者相談窓口(弁護士等)の整備	9,334	36.4
アンケート等による実態調査・把握	3,667	14.3
その他	760	3.0
不明・無回答	3,472	-
全体	29,143	-

