

能登半島地震による被災自治体における  
メンタルヘルス等に関する実態調査結果

2024年8月

自治労石川県本部

# 調査概要

## 1 調査の目的

令和6年能登半島地震より6ヶ月が経過しました。被災自治体においては、対口支援が終了し、中長期派遣職員の支援はあるものの、通常業務と震災業務により職員の人員不足、多忙によるメンタルヘルス不調が危惧されることから、発生予防と適切な対応が求められます。自治労石川県本部では、この現状を踏まえ、被災自治体単組組合員の皆様に対しアンケート調査を行い、発災以降のメンタルヘルス不調などについて実態を把握し、組合員の皆様の声を、今後の必要な対策の強化に繋げてまいります。

## 2 調査方法

本調査は、Google フォームを用いた調査であり、自治労石川県本部加盟組合の自治体職場の組合員を対象に実施し、回答者が記載した調査票を集約した。

## 3 調査期間

調査期間は2024年7月31日から8月14日

## 4 調査対象

本調査は、自治労石川県本部傘下組合5単組で実施。

(珠洲市職員組合、輪島市職員組合、七尾市職員労働組合、穴水町職員組合、能登町職員組合)

## 5 回収数

211人/667人

# 目次

アンケート用紙	1
問1 ①性別、②年齢、③職種	5
問2 ①発災以降、「仕事を辞めたい」と思ったことがあるか	5
問2 ②業務量の変化	8
問2 ③労働時間の変化	9
問2 ④休憩時間の確保	11
問2 ⑤身体的不調	11
問2 ⑥精神的不調	14
問2 ⑦職場における相談体制	16
問2 ⑧休日勤務の頻度	18
問3 ①職場の人員体制	18
問3 ②上限規制を超えた時間外勤務の状況	20
問3 ③過労死ラインを超える時間外勤務の状況	21
問3 ④サービス残業の実態	21
問3 ⑤年次有給休暇、特別休暇の取得状況	23
問3 ⑥職場の人間関係に関する問題（ハラスメントなど）	24
問3 ⑦カスタマーハラスメントに関する被害	25
問3 ⑧カスタマーハラスメントへの対策	26
問3 ⑨復旧・復興への影響	26
問3 ⑩改善を求める課題	26
問3 ⑪国・県・自治体などに求める支援や要望	26

## 能登半島地震によるメンタルヘルス等に関する実態調査

発災以降「メンタルヘルス不調」が危惧されており、その発生予防と適切な対応が求められています。この現状を踏まえ、被災自治体の組合員に対して調査を行い、発災以降のメンタルヘルス不調などについて実態を把握し、現場の声や組合員の声を今後の必要な対策の強化に繋げていきますのでご協力をお願いいたします。

### 1 あなた自身について

① 性別

男性    女性    答えたくない

② 年齢

10代    20代    30代    40代    50代    60代

③ 職種 ( \_\_\_\_\_ )

### 2 令和6年能登半島地震以降の状況について

① 地震以降、「仕事を辞めたい」と思ったことはありますか？

ある    ない

「ある」と答えた方は、そう思った理由（きっかけ）を教えてください

( \_\_\_\_\_ )

② 業務量は増えましたか？

非常に増えた    増えた    変わらない    減った

「増えた」と答えた方は、具体的な理由や業務内容などを教えてください

( \_\_\_\_\_ )

③ 労働時間は増えましたか？

非常に増えた    増えた    変わらない    減った

「増えた」と答えた方は、具体的な理由や業務内容などを教えてください

( \_\_\_\_\_ )

④ 休憩時間は確保できていますか？

確保できている    一部確保できていない    確保できていない

⑤ 身体的不調はありますか？

ある ない

「ある」と答えた方は、症状や不調の原因などを教えてください

( \_\_\_\_\_ )

⑥ 精神的不調はありますか？

ある ない

「ある」と答えた方は、症状や不調の原因などを教えてください

( \_\_\_\_\_ )

⑦ 職場で、身体的・精神的不調等を気軽に相談できる雰囲気づくりは行われていますか？

行われている 行われていない

「行われている」と答えた方は、どのようなことが行われているかを教えてください。

( \_\_\_\_\_ )

また「行われていない」と答えた方は、希望する相談・サポート体制を教えてください

( \_\_\_\_\_ )

⑧ 休日勤務の頻度を教えてください。

毎週 月4回以上 月4回未満 ほとんどない

### 3 労働条件・職場環境について

① 職場で人員は足りていますか？

足りている 足りていない

具体的な職種と人員数の希望があれば教えてください。

(職種： \_\_\_\_\_ 、 \_\_\_\_\_ 名)

② 時間外勤務は上限規制（原則、月45時間、年間360時間）を超えていますか？

超えている 超えていない

「超えている」と答えた方は、具体的な理由と残業時間を教えてください。

( \_\_\_\_\_ )

- ③ 時間外勤務が1月1日以降、過労死ライン以上となったことはありますか？

※1カ月あたり100時間以上、または2～6ヶ月の平均が80時間以上

ある ない

- ④ サービス残業はありますか？

ある ない

「ある」と答えた方は、その理由を教えてください

( \_\_\_\_\_ )

- ⑤ 年次有給休暇、特別休暇などの取得は円滑に行えていますか？

取得できる 時々取得できる ほとんど取得できない

取得できない理由があれば教えてください。

( \_\_\_\_\_ )

- ⑥ 職場の人間関係で問題はありますか？（ハラスメントの被害や目撃など）

ある ない

「ある」と答えた方は、どのような状況があるか教えてください。

( \_\_\_\_\_ )

- ⑦ 市民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）の被害を受けたことはありますか？

ある 自分はないが直接見聞きしたことがある

他の部署から聞いたことがある ない

「ある」と答えた方は、どのような状況があるか教えてください。

( \_\_\_\_\_ )

- ⑧ 市民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）の際の対応マニュアルや研修等がありますか？

ある ない

- ⑨ 市民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）は復旧・復興の妨げになるとお思いますか？

そう思う     ややそう思う     ややそう思わない     思わない

⑩ 最も改善を求めることは何ですか。

人員配置の見直し     時間外勤務の削減     休暇の取得環境向上

メンタルヘルス対策     ハラスメント対策     カスタマーハラスメント対策

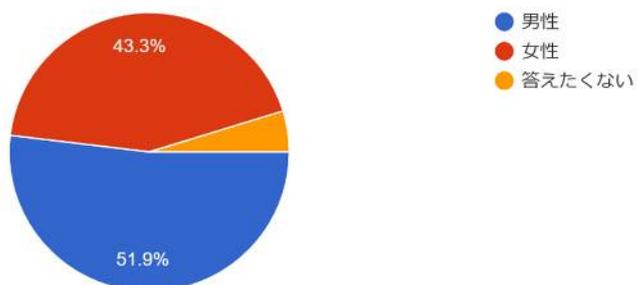
人事評価制度の運用     給与制度の運用     その他 ( \_\_\_\_\_ )

⑪ 能登半島地震への対応に尽力される中で、改善してほしいこと、国・県・自治体などに求める支援や要望などについて教えてください。

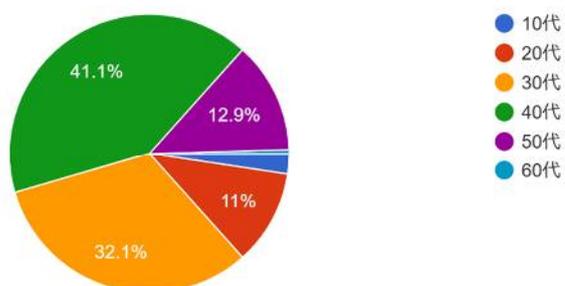
( \_\_\_\_\_ )

ご協力ありがとうございました。

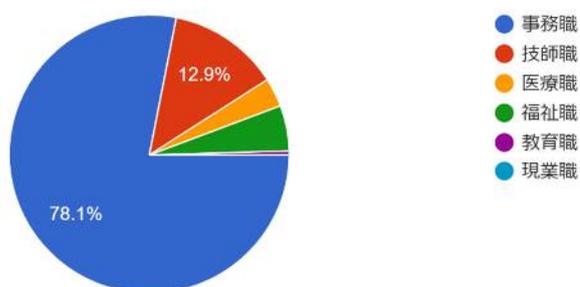
### 1-①性別



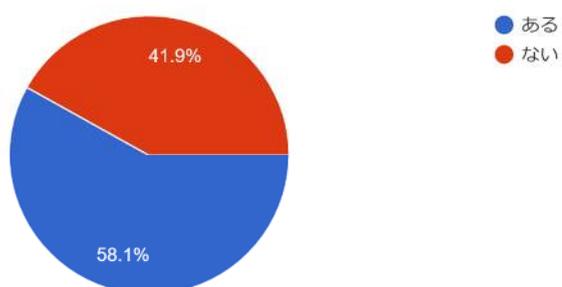
### 1-②年齢



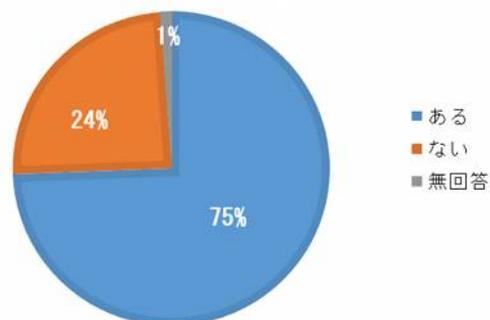
### 1-③職種



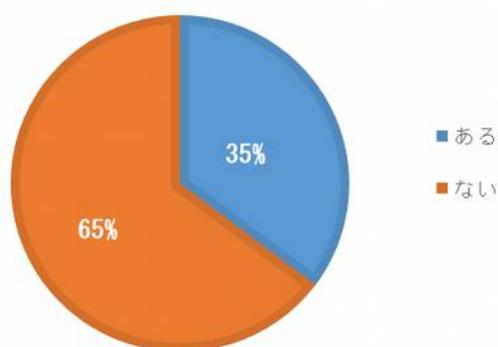
### 2-①地震以降、「仕事を辞めたい」と思ったことがあるか【全体】



【うち3-⑦で「ある」と答えた回答者の割合】



【うち3-⑦で「ない」と答えた回答者の割合】

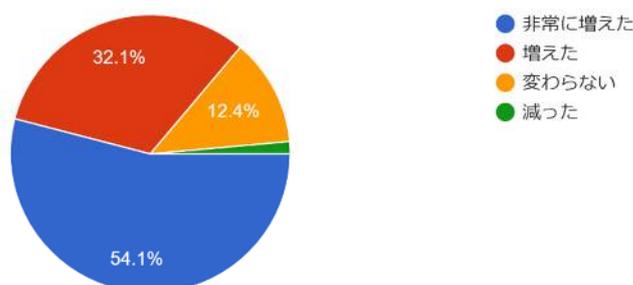


2-①で「ある」と答えた理由
家を失ったため
家族の介護など家庭内の事情及び仕事のストレス
災害対応が激務(長時間労働、業務量の増加)
今後の明るい未来が見えない
家族、仕事何が最優先かわからなくなったため。精神的な負担、ストレス。
生活が苦しくて、仕事も多忙
疲れたから
子供の教育環境
安全な地域に避難したいため。子育て環境を最優先にしたい。
祖父母が避難し、協力が得られなくなったから
住民からの苦情対応に疲弊
言われなき責めを受けたとき
自身の能力不足を痛感したため
自宅も被災し、水道が使用できない、入浴もできない、洗濯ができない、漏水、買い物もできない状況で生活の困難さがあり勤務することが辛かった
近隣の住民が自宅を片付ける中、仕事で片付けが出来なかった

他の部署や施設に比べ、所属施設の震災復旧を後回しにされていると感じたとき。寒かったり暗かったりする環境で仕事をせざるを得なくなったとき。
業務量が多く、キャパオーバー
職場環境への不安・不満
人間関係不信
発災直後から1週間程度の精神的に極限状態だったとき食糧や住む場所、娯楽などがままならないような不自由な生活を10年以上強いられるのではないかと想像し不安に押し潰されたため
ずっと思っている
震災対応(避難所、電話、窓口)
業務の締め切りに追われ、自分の時間が確保できない。家族のことが心配。
復興まで長期間かかると感じたため。
今は答えたくない
自治体の将来や未来が描けないから
人が足りない、通勤にさらに時間がかかるようになった
人のために仕事をしにくくなった
休みなく働いていた
残業ばかりで家庭がまわらない
業務に終わりが見えず、庁内の協力体制の意識も少なかったため
組織としての団結力が感じられなかったため
道路、水道インフラの不具合、将来の不安
自分も被災している中、窓口や訪問時に住民から脅迫や暴言などを受け、恐怖も感じ、仕事のモチベーションが一気になくなった。またそれを課長に伝えても、助けてくれる様子もなかった。
能登にすみ続けることへの不安
カスタマーハラスメント
深夜までの残業が続き、それがいつ終わるか予測できないため
普段の仕事と震災の仕事の両方をしなければならないから。
肉体的、精神的な負担に限界を感じる
行政として、物事が決まらず、もどかしく感じる時がある。被災者支援の面で、役所の仕事にやりがいを感じることができない。
家に帰れず、家庭、子どもより業務優先にせざるを得ない状況が長期間続いた
体の不調
周囲の退職
家族が引っ越したため

地震後の業務量増大のほか、地域の特性状、支援も遅く長引き、また同規模の災害が発生した場合、ここに居ては生きて行けないと感じた。大きい地震は、平成 19 年、令和 4 年、5 年、6 年と発生しており、命を守るために他の地域に行くしかないと考えるようになった。

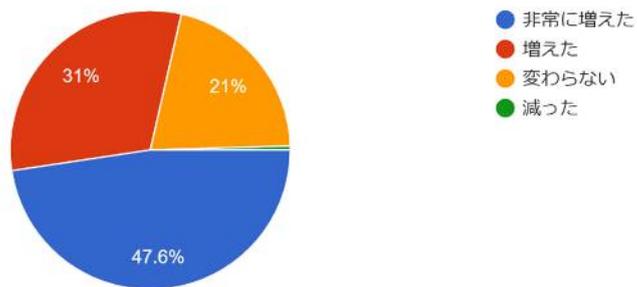
## 2 - ②地震以降の業務量の変化



「増えた」と答えた理由（具体的な内容など）
人員が増えず、震災業務だけが増えている
災害関連業務（避難所運営、避難者対応、現地確認・調査、復旧業務、災害に関する窓口・申請業務など）とそれに伴う事務作業の増加
死亡届、広域火葬、公費解体、支援制度に係る証明発行、窓口業務、安否確認業務
災害関係の業務は、臨時的な業務であり、これらの業務と、普段の業務をしなければならないため
通常業務に加え震災対応業務が増えたから
地震の影響による通常のスケジュールと異なることと今年施行される国の施策への対応による業務量の増加
長期休暇が必要な職員のため
元々の人材不足に加え、相談対応や会議など、震災による業務が増えたため。
災害廃棄物処理を一人でさせられ、増員要望も通らなかった
2つの係を兼務し、通常業務に加えて災害対応業務を行うため
人手が不足したため
所属部署にインターネット環境がなく、インターネット環境で業務をするために自分の部署と庁舎を毎日行き来しないといけない。
苦情対応
人事異動による引継ぎ
在宅高齢者の訪問事業やそれに伴う準備や集計、避難所や仮設住宅においてのケア、巡回
国や県との調整業務、施設の被害確認、避難所勤務、公共施設管理のための糞尿の掃除、罹災調査
支援職員の職場環境、住環境の整備

電話や窓口相談量の増加
農林関係を担当しており、被災農地が多いため把握と確認の作業がたくさんある
震災により住民の健康管理の仕事増
災害対応業務が増えたが、専門職なため、他の人には任せることができない
退職した職員の分の業務を一部担うことになった
新設された数多くの被災者救済制度への対応
他部署の応援業務や兼任で他部署に行っている職員の穴埋め
担当業務に加えて避難所勤務も入ったため。
人員が減った
人が減ったため、担当する学校数が増え、1校にかけられる時間が減ったため。学校図書館業務全般。
人員削減、所管施設を活用したイベントなどが多い

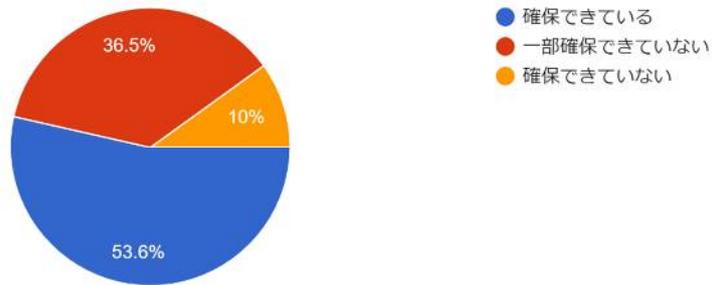
## 2－③地震以降の労働時間の変化



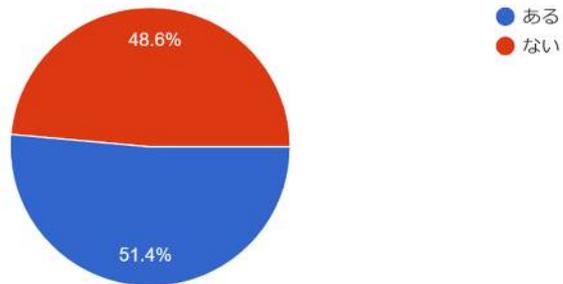
「増えた」と答えた理由（具体的な内容など）
発災から4月までは震災対応受付業務や宿日直に交代であたっていたため
業務量が激増したため
通常の業務に加え震災による減免の入力など
災害関連部署への異動による
複数の業務を並行して行っており、訪問業務も行いながらだと、まとまった時間が取れず、事務的な業務は残業しないとこなせない。
公費解体業務の兼務となったため
災害業務(避難所の運営、避難所閉鎖による片付け、避難者対応など)
災害箇所の現地確認など
災害応急対応(上下水道)
現場対応、設計発注
公費解体を行うのに所有権・相続権を確認する必要があり、そのために戸籍の請求が急増したため。

被災者への保険料の減免対応業務、被災者の介護サービス費の減免対応
電話対応、避難所対応、罹災証明の道案内
修繕箇所の写真の整理、支援物資関係の書類作成
応援チームの対応 避難所、仮設住宅への対応
委託先の業者が被災し営業を辞めてしまい、物の調達事務等が増えた。また新たな業者も不慣れでフォローや対応が必要だった。
会計年度職員が担っていた業務が、ネット環境がない所属部署で出来なくなったので、業務のできる環境に行ける自分が請け負うことになったため。
震災当時は休日出勤。罹災証明交付関係、確定申告。窓口業務が大幅に増え通常業務をする時間が日中なかった。現在は落ち着いてきた。
他部署の応援で月に数日を要するため、通常業務が追いついていない
災害対応の業務自体増えているのに、避難所運営や義援金窓口などに勤務を充てられる時間が多い
休日の避難所勤務等
物資配布関係の業務により土日の勤務が増えた、今は落ち着いている。
通常の勤務時間内では業務を完遂できないため
残業しないとこなせない
電話対応が長引くなどし、時間外に通常業務を行うため
事務作業も増えたが、窓口や電話で長時間拘束される量が膨大になった。
電話対応やマスコミ対応、支援対応等に時間を割かれ、本来の業務に従事する時間が押されるため、残業が増えた。
準備、集計、時間外で行われる会議、打ち合わせ、通常業務の事業での町外避難者への対応
電話対応で一日が終わり、定時後にやっと事務作業ができる状態。
通常業務をする時間がなくなり、それを時間外で処理することになった。
通常業務の後ろ倒しにより支障がでている
人事異動による引継ぎにより担当業務が増えた
増員されない(人手不足)
保健師・栄養士といった専門職員の不足
震災対応の業務に加え、通常業務も復旧に伴い通年の業務量より増加。昨年度より業務担当職員が1名減となったため。
職場の仲間が休んだ
会議や訪問の記録が増え、通常業務も行うため時間が取られる。外部支援団体との調整に時間が取られる。
業務内容は変わらないが、行ける日数が減ったため、行ったときに出来るだけ終わらせないといけないから。学校図書館業務全般。
災害復旧業務が多岐にわたり、細かい

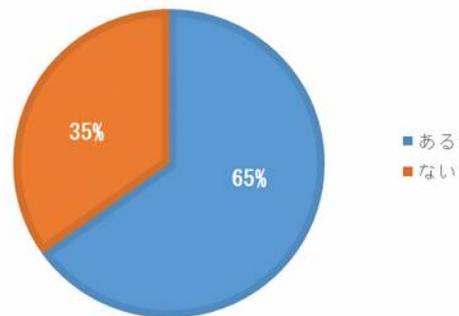
## 2-④休憩時間の確保



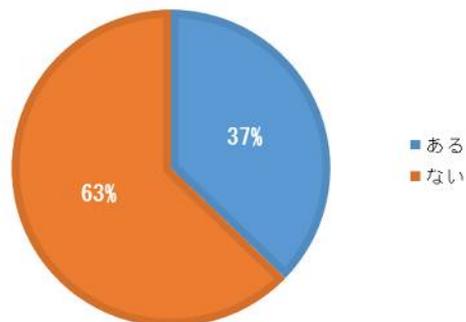
## 2-⑤身体的不調 【全体】



### 【うち3-⑦で「ある」と答えた回答者の割合】



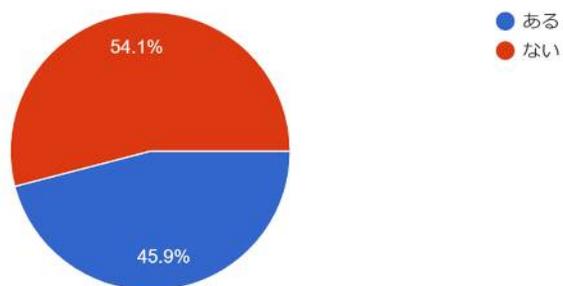
### 【うち3-⑦で「ない」と答えた回答者の割合】



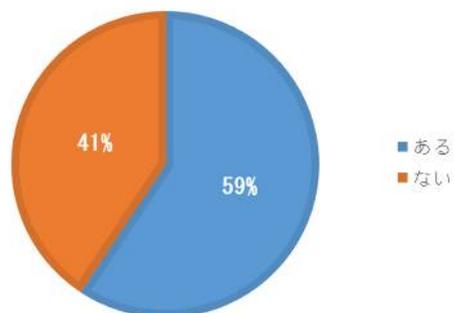
2-⑤で「ある」と答えた方について症状や考えられる原因
自律神経の不調(うつ病)
耳鳴り・頭痛
胃腸の不調
過敏性腸症候群
下痢になることが多くなった
お腹を壊しやすくなった
蕁麻疹、十二指腸潰瘍の再発、不眠
常に寝不足、極限の疲労状態
慢性疲労
毎日身体がだるい、頭痛がする
身体のだるさ、謎の蕁麻疹
全身の湿疹、のどの痛み、頭痛、不眠
倦怠感
体力の衰え、疲労蓄積
不定愁訴
不眠、疲労感、イラつき、脱力感、
集中力がなくなり、常に疲労感がある。
疲れが取れにくい、免疫が落ちている
疲れがとれない。寝不足。眼精疲労、結膜炎
眠りが浅く、眠気はあるが寝付けない
不眠傾向
体重減少、高血圧
抑うつ
倦怠感、不眠、不安感、ストレス、うつ、PTSD.落胆、不審感など
不眠、食欲不信、無気力
一時的に、仕事をしたくなくなった。
睡眠不足、食欲低下
睡眠障害、コロナ
睡眠時の中途覚醒
肩こり 手のしびれ 腰痛
腰痛
腰痛、坐骨神経痛、肩こり
足の病気の悪化

肩こり
肌荒れや暴食
ストレスによる過食
ストレスからの体重増加
ストレスと運動不足
発熱
不整脈、目のかすみ(細かい字が読めない)
視力低下、肩凝り、頸椎ヘルニアの悪化
めまい、吐き気
体の痛み
咳の増加 原因不明
痔
虫歯
めまい・立ちくらみ・睡眠不足
定期的に体調を崩すようになった
日頃から疲れがたまると足首が腫れ、腫れが引かない。
体のだるさ、疲れやすい、持病の悪化
腕の痺れ、めまい
こたえたくない
手指の使いすぎによる持病(関節リウマチ)の悪化(手指の痛み、腫れ、可動域の減)
寝付けない
胸痛、背痛、狭心症のおそれ、頭痛、倦怠感、吐き気の症状が続いている。疲労やストレス、生活リズムの乱れが考えられる
もの忘れが多くなった
ストレス(窓口対応)
住民からの悩みを聞くこと
身体がだるい、眠れない、身体がむくむ 通常と異なる業務につくことや、通常の仕事が追いついていないことによる不安 休憩時間はあるが、問い合わせや電話、来客対応で休憩中も慌ただしく、また、追いついていない通常業務が心配できちんとした休憩としてとれない
疲れが取れない(震災対応、部下の指導)
生活を建て直すのに時間が足りない。環境の変化
役所としての姿勢や対応に対する不信感から。

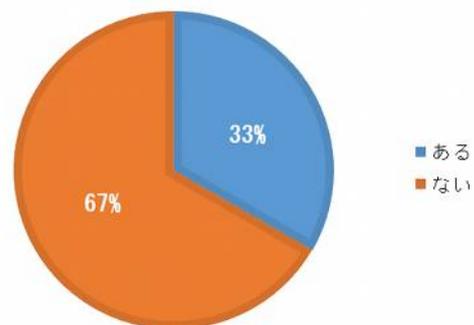
2-⑥精神的不調  
【全体】



【うち3-⑦で「ある」と答えた回答者の割合】



【うち3-⑦で「ない」と答えた回答者の割合】

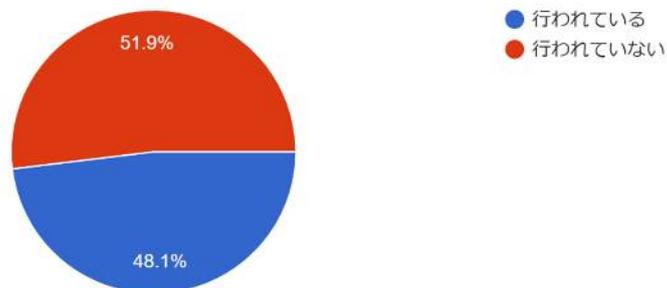


「ある」と答えた方について症状は考えられる原因
朝がだるい
頭痛
眠りが浅く疲れがとれないためと考える
憂鬱、死ぬことを考える・死に方を調べる
よりネガティブな思考となった
気分が晴れない
疲れやすい

自律神経の失調
やる気が出ない
何のためにやっているのか分からなくなることがある
双極性感情障害
むなしくなる
鬱病
うつ症 未来のことを考えると辛い 業務の疲れが取れない
常に家族が心配
不眠症
気分の浮き沈みがある。
仕事が心配で眠れない日が時々ある
死にたいと思うことがある。職場も喧嘩ばかりで嫌になる。
過労によるストレス、倦怠感
ずっと仕事続きで張り詰めていて、感情が無いのが逆に不安
無気力・諦観
喪失感 不安感
時折、涙ぐんでしまう事が多くなった。
物忘れ
寝不足。地震への恐怖で眠れないことが多い
気持ちが不安定
常にイライラする
ふとしたことですぐ涙が出たり、悲しくなったりする
眠れない(震災対応、部下の指導)
急に涙が出る、不整脈、動悸、動けなくなる、急に思い出すと震える、倦怠感、悲観的、疎外感、人間関係の傷つきストレス
憂鬱、情緒不安定
震災の話をする、辛くなる。潰れた家屋、ブルーシートなど、いつもと変わらない景色でも、やけに目につき気分を害す時がある。
寝付きが悪い
抑うつ
自律神経の不調、睡眠障害、息切れ動悸
期日までに間に合うか不安になる
家族に対する暴言が増えた
胸痛、背痛、狭心症のおそれ、頭痛、倦怠感、吐き気の症状が続いている。疲労やストレス、生活リズムの乱れが考えられる

ストレス 不安感
気分の落ち込み、過食、やる気の無さ
仕事に行きたくない
ストレス
役所そのものに対する不信感から、上司等の話を聞いているだけで動悸がする。
初めて取り組む仕事で難易度が高く、プレッシャーが掛かっている。
職場内で話しかけられることがほぼないため。他部署の職員の不出来な部分を聞くことが多く自分もそう思われているのではないかと不安に思う時もある。
仕事のストレス及び家庭の事情
家屋の再建や生活の今後について
仕事量の増
仕事を押し付けすぎ。次から次へと仕事が蓄積し、ホッとできる時間がない。初めての業務をどのようにこなしていくか、考えていく人が限定されている。
同僚の精神的不調による、同僚からの言葉の攻撃
同課の職員から中傷され、悲しくなった。
将来、余震の不安

## 2-⑦職場における相談体制（気軽に相談できる雰囲気づくり）



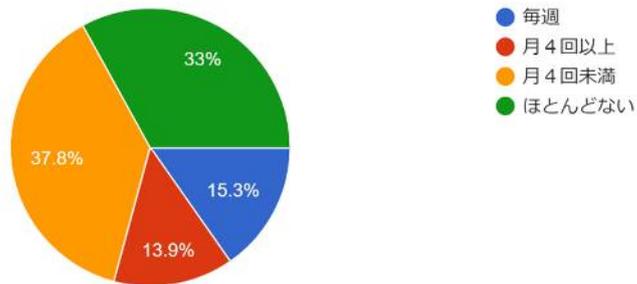
「相談しやすい雰囲気がある」と答えた理由
所属長への申し出が可能
職場でのアンケートの実施、職員向けのマッサージなどの企画
上司への相談がしやすい環境
特にないが、不調があれば相談できる雰囲気である。
職員同士による悩み事の共有
メンタルヘルスを含む健康相談の定期的な実施など
職員みんな協力しあい業務を行っている
日常の会話

できるだけ話かけるようにしている
日常会話
引継ぎ業務に関して課をまたいで相談ができる。
外部サポート等の体制が震災後増えたため
職員向けのリラックス
面談
お互い情報交換して相談、発散している
職員同志のコミュニケーション
オンライン面談を希望して受けることができる
所属長からの気遣い
心のケア相談会の開催案内
相談窓口の設置等
上司に相談しやすい環境である
定期的に産業医の面談が行われている
産業医の面談
体調が悪いときに、休みをとりやすい環境
助けが欲しいことを口にさせる

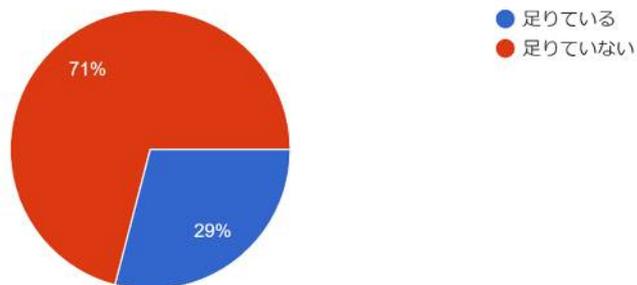
必要な支援やサポート体制について
慢性的な人員不足を解消してほしい
正直、相談している暇がない。
精神科医によるカウンセリング
閉庁日を設けるなど、休日の確保
現場の立場になって、サポートや対応を行う。
年に数回でも、一律で行われる上司の個人的面談。
とくに希望していない
業務量に見合った人員配置、体制がとれているか客観的に確認して公表する仕組みなど
医療機関の紹介
業務量の増加や精神的負担によって長期療養に入っている職員がいる。そのようにならないために会計年度職員や中長期派遣職員の効率的な配置を考えてほしい。
土日に、メンタルヘルス系の相談室があるが、休みの日だと行きづらいので、平日もそういった相談ができる場所があればと思う。
異性に相談しづらい内容もあるため職場での男女比率を考慮して欲しい
専門医による定期的な往診

メンタルヘルス対策で健康相談の機会はあるが、申し込み段階で人事部局に予め相談内容を開示する必要があるため使いにくいように思われる。デリケートな問題に関わる可能性があるため、情報の取り扱いに配慮した相談体制が望ましい。
上司が年休や災害休暇を必要な時にしっかり、快く取らせてもらえる環境
メンタルケアの実施体制の構築
苦情を受ける体制
人事部局からの強制的な対応
健康診断のように強制的に相談する機会くらないと相談できる時間もタイミングもない
医師などによる相談を気軽に受けられる体制(受診となると拒否感が出るので、他愛もない話を聞いてくれるなど)
心のケア専門医と職場全員が月一回、対面での状態チェック。また自ら電話相談出来るようにしてほしい。勤務中に発作が起きたら体を横に休められる休憩場所を確保してほしい。
信用できる相談窓口の紹介
情報守られず特に何も変わらないので不要
臨時の医療機関の開設
長期の休みがほしい
匿名のメール相談

## 2－⑧休日勤務（出勤）の頻度

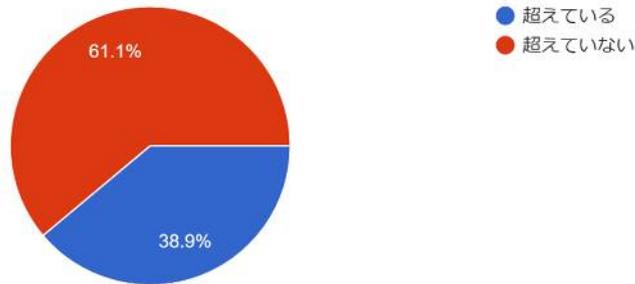


## 3－①人員体制



増員が必要な職種や業務内容
生活再建の窓口担当
総合案内、証明発行
課税経験者を最低でも1名
障害福祉
賦課業務
国民健康保険税
今後施設で災害ゴミを処理することになる場合人員数を増やして欲しい。
受付事前問い合わせ案内センター
事務職
事務職(介護・障害・生活再建・生活関連死に係る業務)
災害対応専任の事務職
保育と事務とを兼務している。可能なら事務担当のみの職員が配置されると助かる
保健師
工事業務に明るい技術職
技術職(土木、建築、情報など)
看護師
管理栄養士
栄養士
社会福祉士、介護支援専門員
SEなどの専門職
経験者専門職の雇用
公認心理士
学校司書
職種を問わず正規職員
大体の職種
机の配置など現在のキャパシティでいっぱいなため、これ以上増やすことは不可能
足りている、足りていないの精査ができていない。
災害の中心的な部署なため、被災前と同じでは少なすぎるとは感じている
業務が増大しているため、現在入っている中長期60人がそのまま増えるといい

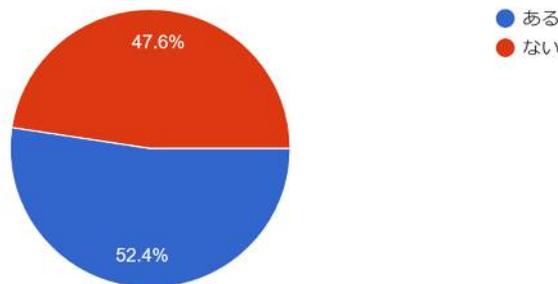
3-②上限規制（原則月 45 時間、年 360 時間）を超えた時間外勤務の状況



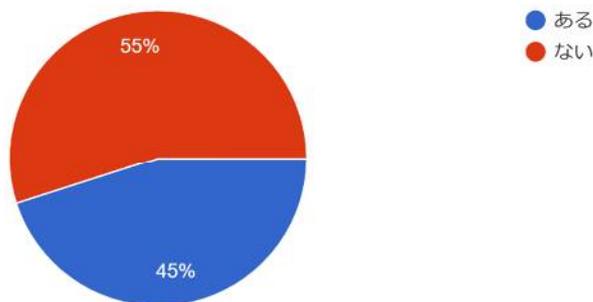
「超えている」と回答した方の具体的な残業時間
月残業平均 100 時間程度。
避難所運営のため。60 時間
毎日 2～2.5 時間残業。休日 2～3 回自主的に出勤。
年間 361 時間(災害対応)
2 月から平均 90 時間の残業が続いている
1 月～3 月の平均 200 時間
180 時間
120 時間
ピーク時 240 時間。現在も平均 100 時間以上。
1 月～7 月までで月平均約 70 時間
100 時間超
月 200 時間(罹災調査関係業務)
月 80 時間前後
80 時間(避難所対応)
多い月で 120 時間超
月 70 時間ほど、年間 500 時間ほど
月平均 80 時間ほど
月 50 時間以上
月によって異なるが、多いときで 110 時間、少ないときで 30 時間ほど
月 80 時間近く
年 1000 時間を超えている
平均 100 時間
60 時間
4 月～6 月の月平均 60 時間弱。

超えているが、残業は付いていない
70 時間(窓口業務に伴う仕事の遅れ)
地震直後から半年は 100 時間以上
月 60～80 時間程度
100 時間以上
60 時間は常に。体調不良で休まなければもっと増えていると思う。
50～70 時間
393 時間(災害復旧工事と災害査定業務)
このままいくと 8 月で超えることになる
地震後の業務量増大や、地域の特性状、支援も遅く長引き、また同規模の災害が発生した場合、ここに居ては生きて行けないと感じた。大きい地震は、平成 19 年、令和 4 年、5 年、6 年と発生しており、命を守るために他の地域に行くしかないと考えようになった。

### 3－③過労死ラインを超える時間外勤務の状況



### 3－④サービス残業の実態

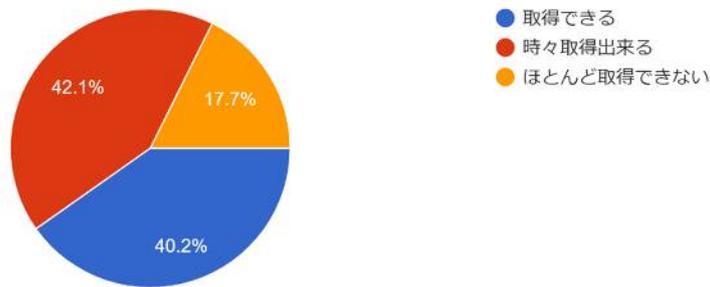


サービス残業となっている理由
全体の奉仕者だから

就業中に処理できなかった場合
業務を時間内に完了できないため
日中は住民への対応や電話対応があり、落ち着いて仕事ができるのが定時以降
避難所での仮眠時間。時間外の対象とならないのに避難所から帰れない状況でした。
17時15分～18時は休んでいなくても、休憩時間とされているため
自己判断で残っているため。
事前申請ができなくて1時間以内に終わらせようと思うけど終わらないとき
業務前に準備しないと業務が開始できないから
朝礼が勤務時間よりも20分早い、その分の時間外は出していない
発災以降、毎日の始業前の朝礼、終業後の本部会議資料の確認について、時間外勤務命令がない
仕事が遅く勤務時間内に業務を完遂できないため
申し送り、待機
数分～十数分程度なので、気にならない。
地震後に開催されたボランティアとの会議。遅くに始まるものもあるが、すべてサービス残業
始業前、昼休みも業務している
時間外勤務の手続きが面倒なので、手続きが必要になる時間の前まで労働し、退勤している。
理由は不明だが、残業認定される業務とされない業務が存在する
発災に伴う業務のうち、「税」「建物」などの時間外勤務予算はあるが、「人」に関わる仕事に関しての時間外勤務の予算はないとの認識になったため。
災害対応業務のリストからはずれて、誰も申請していないから
仕方がない
避難所は時間外勤務命令者の目が届かず、早出や延長などがあったとしても、決められた時間で勤務時間を入力された。
土日に事務作業をこなす
早朝に仕事をする場合、17時15分～18時は仕事をしていても申請出来ないし、また少しの間だと申請出来ない雰囲気がある。周りで「自分は時間外を申請しないで働いている」という人がいると申請しづらい
平日の終業後は何時まで仕事をしていても残業として付かない
残業理由や注意されるのが面倒であるため。
帰宅し、家のことをしてから、再び職場に戻るため
来客対応による終業時間を超えた対応は時間外勤務とみなされていない
震災がなければ通常で出きる業務だから、時間外として申請しにくい
時間外のつけられる項目に該当しないため
残業理由が通常業務範囲なので、申請しにくい
残業を申告できない雰囲気

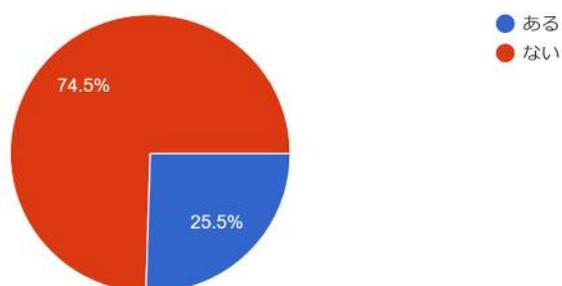
定時を超えた場合、19時以降じゃないと残業扱いにならない。また、課によってそのルールが異なる
19時以前までの残業は、取得しにくい風潮
2時間以上にならないと要求しにくい(2時間未満は残業つけていない)
はっきりとした地震対応業務と言にくい(記録など残務整理のところが多い)
1時間以下の早出勤のため、準備時間だと理解し加えていない
時間外勤務上限に達するから

### 3-⑤年次有給休暇、特別休暇の取得状況



取得しづらい理由
1人担当のため(交代がない)
人員不足
休むと業務がたまり、取った後が苦しくなる
休みをとれる環境ではないため。
業務多忙のため
業務量が多く、周りも休めていない
土日どちらか1日しか休めないのに、有給は取れない
震災対応では、それが最優先だった
取得はできるが、休暇を申請するときの上司の表情、態度が気になる
仕事が片付かないため休むタイミングがない
担当業務が2名体制で、1名が支援窓口業務、1名が通常の窓口業務(現場確認含む)と手分けして業務対応しなければならないため。
地震直後から半年は休日もなかったため
落ち着いてきてからの震災対応の休日出勤は、原則振替休みとされ、業務は増えており、休むと進捗に遅れが生じ、気持ちよく休めないから

### 3-⑥職場の人間関係に関する問題（ハラスメントなど）



「ある」と答えた理由
上司との人間関係が上手くいっていない
明確な指示を出さない。八つ当たり。
職場内での言葉の暴力がある
ある上司を通さないと他の係に声かけすら難しく、調整に時間がかかってしまう
上司が休めていないので休みづらい
自身の不機嫌さを隠さない人がいるため、ピリピリとした空気感が日常的にある
執拗な質問
震災前、上司のパワハラで、職員が被害をうけたがなかったことになった
休暇を上司が決める
上司の機嫌で職場の雰囲気が悪くなったり、仕事の方針が変わることがある
陰口
退職した職員が担っていた業務を課内で分散しているが、それが発端で喧嘩になった
威圧的な態度
体調不良で病気休暇となった職員がいる
同僚からの被害妄想による言葉の攻撃
あいさつもまともにされない。報連相もない
本を投げられた
病み上がりで、フラフラの状態で行っていた時、仕事が遅いと上司に叱責された
不機嫌な職員が多くなっている
特定の人物が特定の人物に対して、強い言葉を使って接している
特定の個人に対するきつい言動や陰口
上司からの叱責が過度になることが増えている
価値観の押し付け
理不尽に大声をあげる

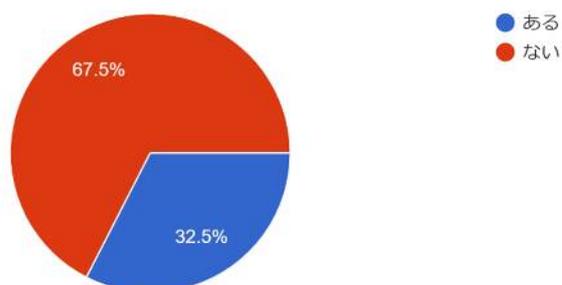
### 3-⑦住民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）に関する被害



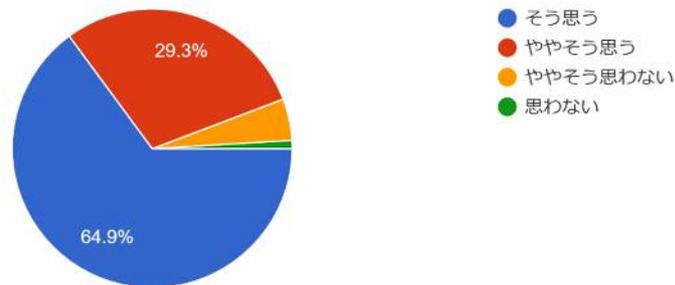
実際にあった被害の状況
窓口での大声、ばかやろう、殺すぞなどの暴言。住民の怒りのはけ口になっている
誰のせいでもない地震被害の鬱憤を行政側にぶつけてくる。
対応できない内容に対し長時間の苦情。「死ねというのか、おまえら公務員はいいよな」などの発言。市長をだせ、訴えてやる、どこのもんや、名前をもう一度言え、等の脅し
電話で伝えてもいないことを伝えたとされた。
一方的に怒られる
常勤の小児科医がおらず、夜間に連絡があり、小児科の医師がいる病院に行くよう伝えたと「子どもを診察できないのなら救急するな」と怒鳴られた。不本意な回答に対し、事務所に2回にわたって苦情の連絡があった。
災害に関する窓口となっているため、様々なクレームが寄せられる
行政への不満、制度への不満を延々と電話で話す。
生活再建支援制度の窓口で、絶対に対象にならないのに何度も来ては同様のクレームを繰り返されるのは堪える。
無理難題
名札をつかまれた。電話口で怒鳴られた。
役場業務外・役場管轄外の過剰なサービスの要求
避難所で住民から「お金払うから灯油くれ、そんな態度やったら後で訴える」などと言われた
制度上対応できないことを要求される。自分の思い、意見を一方的に押し付ける
暴言など
名札を撮影される。罹災調査の様子を録画される。炎天下や寒波の中、怒号を受ける。
できないことを丁寧に伝えしたが、「あんたの対応のこと、上司にいう」と言われた
長時間の窓口でのクレーム、叱責
土下座を強要された

「市長に言うぞ」と脅された
バカやアホと罵られる
電話対応で、電話をかけたい相手に繋がらないと何度もかけて来て、相手の居所を執拗に聞いてくる。
電話での罵声、恐喝のような言い方
脅迫や役所は間違ったやり方をしているという先入観で対応してくる人がいる
長時間、怒鳴られる。「刺すぞ」と言われる。写真を撮られたり、名前を控えられる。
理不尽な自分の言い分を通そうとする。
怒鳴る、暴言を吐かれる、不必要に長く対応させられ、個人的なことを聞かれる。
必要以上の罵倒、責任追及。
HPIに掲載した文書の表記について執拗にかけてくる。電話の中で、説明に納得ができないと怒鳴り散らしたり、職員の声や相槌を中傷したりする。時には 30 分ほどにわたることもある。
県外の不特定多数の人から、「能登半島地震は人工地震である」といったような内容の電話・メールが多数寄せられ、業務時間を圧迫される。
職員も被災者であることを忘れられている。待ち時間が長くなりイライラして職員にやつ当たりするなど
震災対応について電話で恫喝
怒鳴る、無理な要望
過剰に謝罪することを強要された、窓口で大きな声を出された
人殺しと言われた
住民からの誹謗中傷
理不尽な要求、地震ストレスによる八つ当たり
何度説明しても、執拗に説明を求められ電話を切らせない。
お前がどうにかしろと、せまってくる
電話窓口での終わりがけの名前の要求
30 分以上の電話で、事実関係を確認せず、一方的にクレームを言われた
災害復旧が遅いと責められる

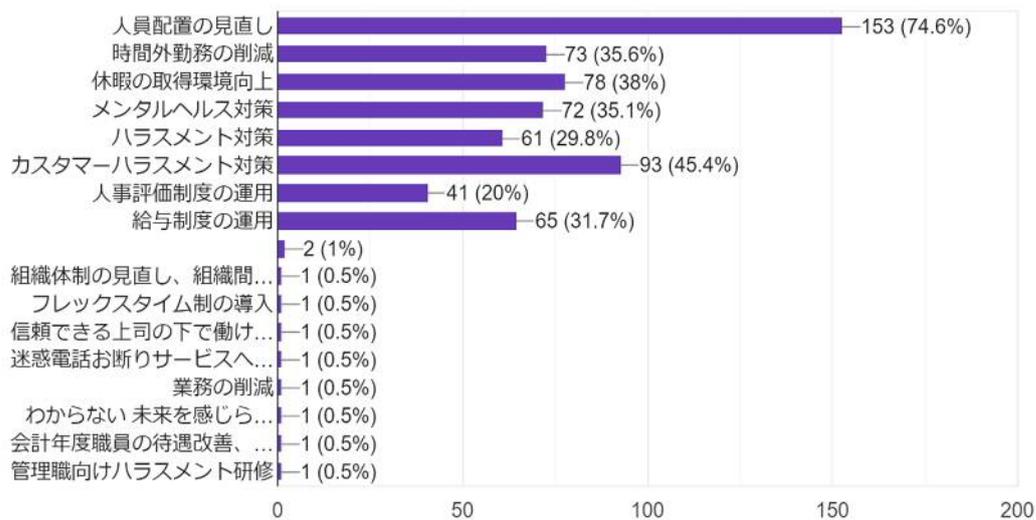
### 3-⑧住民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）への対策（マニュアルや研修の実施など）



3-⑨住民からの執拗なクレームや不当要求行為（カスタマーハラスメント）による復旧・復興への影響（妨げになると思うか）



3-⑩安心して働き続けるために組合として最も重視してほしい取り組み



3-⑪自治労を通じて「国・県・自治体」などに求める支援や要望

人員に関して
人員の増員、確保。
正規職員の増員（採用増）、給与体系の見直し
適正人材の配置。他自治体からの職員派遣
人員に余裕のある自治体なんて今時ない。大きな災害の発生頻度が上がる中、災害の度に他の自治体の応援頼みでは対応仕切れない。人件費削減を良しとする風潮はやめてほしい。
技術職だけでなく、事務職員の増員を強く求めます
マンパワー不足であり、早急に応援職員の配置をお願いしたい。
応援職員派遣期間の拡充。切れ目ない支援職員の派遣。

人的支援
もっと国が人材や復興支援金を支援してほしい
中長期職員の派遣についてももっと推進してほしい。特に医療職(保健師・管理栄養士)は他の自治体でも人員に余裕のある職種ではなく、募集をかけても集まらない現状。なんとかできるような訴えたい。
人材の補充(特に専門職、代わりがない)
各業務に精通している職員の派遣

業務・制度に関して
提出書類や制度の簡略化
事務手続きの円滑化、簡易化
災害関連の助成などの簡素化。即戦力の人材確保。
各種補助はありがたいが、簡単なわかりやすい制度にしてほしい
報道関係対応の一元化(県への一括など)
被災地外の業務はもう通常業務となっている。そのためどうでもいいメール、調査物が多々送られてくる。その処理だけでも時間が取られてしまい非常に迷惑している。
制度を沢山作るのはいいが実務をこなす職員のことを少しは考えてほしい。考えたうえでやっているのであれば逆にすごい。制度はシンプルに。
これくらいの災害規模になると、国や県である程度、市町間の足並みをそろえる調整をしてほしい。だいたい市町判断でよいなら、国や県の存在意義はないと思う
現場作業をこなしつつのため、業務量は増える一方です。事務作業量を減らすためにも、国・県には、特にそのあたりの配慮に協力をお願いしたいです。
震災前と同様の業務のやり方や縦割業務が目に残り、被災自治体職員が負担を強いられているため、国や県に柔軟な対応を求めます。
現場の状況を把握した上で、提案などをしてほしい
被災当時に現場の状況を知らない、国や県からの指示が、自治体に負担をかけていたのでやめてほしい。
市の方向性が共有されにくいいため職員誰もが情報共有できるプラットフォームの形成を求めます。その中で各課の課題も見える化できれば縦割り構造に横串させるようになると思います。
初動対応や復興メニュー策定が遅すぎる
有事において、平時の基準や考え方で対応を求めないでほしい。国がいう「有事」と現場の自治体における「有事」の認識が全く異なる。公費解体含め復興が何も進まないと言われる根本的な原因。
今回の地震で解明出来た事について、今後に備えて広く周知して欲しい。インフラ対策など
震災直後の対応等の検証をしっかりと行ってほしい。県内の他の自治体が行っていたように、職員の匿名アンケートもしてほしい
早期復興に向けての予算と人員の確保
被災経験自治体からの声をもとに、災害時の窓口対応のスキームを国で整備してほしいです。

### ハラスメントに関して

職員の立場をしっかりと住民に説明すること、市政への不満は職員へぶつけても何にもならないことをはっきりさせて欲しい。

公務員に対する住民の人からの苦言(主にクレーム)や、または市外からの意見対応に追われている時間が多いあまりに、業務が遅滞している事実を周知してほしい。

カスハラへの法的対応を強く主張して欲しい。

避難所運営の業務に当たっているとき県外の自治体より派遣された職員に大声で怒鳴られ人格否定された。被災地への理解や配慮に欠けるような派遣に適さない職員は選ばないようにしてほしい。

### 労働環境・処遇に関して

災害応急作業等手当を出してほしい。

給与の底上げ、時間外勤務手当を正當に支払ってほしい

当直明けで自分の年休を使って帰る状況。当直は事務仕事レベルでない。入りも明けも仕事している

無駄な仕事をさせないようにしてほしい

1月の時間外が、正當に支払われていない

派遣職員がもっと増えるような対策を作って欲しい。派遣職員への待遇など。

55歳以降の昇給ストップを見直して欲しい。やる気や仕事に対するモチベーションが全く無くなってしまった。

行政職員も被災している中で復旧に向けて対応しているが、その評価対価がもらいづらい環境である。また、生活環境が悪く退職する職員も多く負担がさらに増している。職員(家族含む)の居住の確保を有事の際優先して確保できる取り組みがあると助かる。

臨時一時金

### メンタルヘルス対策に関して

職員も被災者でありメンタルケアを必ず実施してほしい。

被災地組合員へのサポート体制整備。相談窓口の充実

職員へのメンタルケア

産休や育休する職員のカバーをしている未婚や子どもがいない職員へのケア

### その他

義援金の平等な配分。

自宅の片付け。

看護師の業務の実情を知って欲しい

見捨てないでほしい

必要なときに必要な支援をしてほしい

被災自治体から被災地外への宿泊を伴う旅行等に対する助成が欲しい。観光客だけ応援割があって、こちらから週末に子どもたちのリフレッシュのための旅行をしても、観光客が多すぎて宿が取れず、私たちは何も助成が受けられなかったり不平等。
全国各地から対口支援、応援・中長期派遣職員の方々により、今日まで行政機関の機能が維持されていることに感謝している。一方で、これからが正念場にもかかわらず、正規職員の退職が相次いでいる。家族と離れ、単身で働いている職員が結構いる。離職がこれ以上加速しないよう、家族に気兼ねなく働ける職場であるよう打開策がほしい。
能登を忘れずにいてくれたら頑張れるので、引き続き支えてください。
何も先が見えない。助けて欲しい。
道を直して欲しい。再度、家の修復のためのお金が欲しい。
目の前に居る人は全員被災者だという事を再度通知してほしい
今回の地震で自治労のみなさんも避難所勤務などにもたくさんご支援いただき心から感謝している。みなさんのおかげで疲れた心も体も休められ癒やされた。能登はもう見放された感じがして、途方もなく果てしない先を見失いかげそうになっていましたが、あたたかいみなさんのお気持ちに包まれ励ましていただき嬉しかった。
職員の中にも被災している職員がいるので引き続きご支援頂けたらありがたい
支援を長く続けて貰えるようお願いしたい
身体的、精神的にも希望がありません
各県からの応援職員がいてくださる間はなんとか身体共に持ち堪えています、その後はどうなるのかとても不安。
対応が遅い。半年以上経過している。助けて欲しい時期は過ぎた。
業務分担の偏りの解消、優秀な指揮者の配置
住民離れ、余暇がない、不便でしかない
もっと全体のバランスをみてほしい