

新居浜市職員カスタマーハラスメント対策の概要

市民等から寄せられる意見や要望等の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員の身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、こういった行為は、職員の労働意欲の低下など就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くこととなります。

本市において、「行政サービスの維持・向上」、「職員を守ること」を目的に、カスタマーハラスメントに対して、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

※カスタマーハラスメントの定義

市民等の言動であって、職員等が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、当該職員等の就業環境が害されること

【主な取り組み】

(1) カスタマーハラスメントに対する基本指針の策定及び周知

カスタマーハラスメントに対する基本指針(令和8年10月1日付け)を策定し、組織としての取組姿勢を明確に示すことで、職員が安心して就業できる環境を整備するとともに、啓発ポスターを庁内に掲示することにより、カスタマーハラスメントに対する意識啓発を図ります。

(2) カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合に、適切に対応できるよう職員向け「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成します。

(3) 職員のための相談体制の整備

カスタマーハラスメントが発生した場合、職員が適切に対応できるよう、相談窓口を設けます。

(4) 職員への教育・研修

カスタマーハラスメントに対する職員の意識啓発等のために研修を実施します。

(5) その他

庁舎内において事前告知機能付き電話録音システムを導入します。

カスタマーハラスメント対策(1)

(1) カスタマーハラスメントに対する基本指針の策定及び周知

カスタマーハラスメントに対する基本指針を策定し、組織としての取組姿勢を明確に示すことで、職員が安心して就業できる環境を整備するとともに、啓発ポスターを庁内に掲示することにより、カスタマーハラスメントに対する意識啓発を図ります。

○カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方

「行政サービスの維持・向上」、「職員を守ること」を目的として、カスタマーハラスメントに対しては、組織的に毅然とした態度で対応していきます。

→職員が安心して働ける職場環境の整備
→カスタマーハラスメント発生の未然防止

○カスタマーハラスメント防止ポスターの掲示

庁舎内の窓口など、カスタマーハラスメントが起こりやすい課所を中心に啓発ポスターを掲示します。

→行政サービス利用者等の意識啓発
→カスタマーハラスメント発生の未然防止



厚生労働省作成ポスター

カスタマーハラスメント対策(2)

(2) カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに対する具体的な対応を以前に定め、実際にカスタマーハラスメントが発生した場合に、慌てずに適切に対応できるよう職員向け「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、対応できる体制を整えます。

【具体的な対応】

「時間の設定」を行い、説明を尽くしても相手方が同じ主張や要求を繰り返し行う場合など、対応打ち切りについて検討を始めるべき状況や対応打ち切りの判断基準を決定

※対応の目安

対面対応・・・60分

電話対応・・・30分

同一内容や同一趣旨における

「回数の設定」では

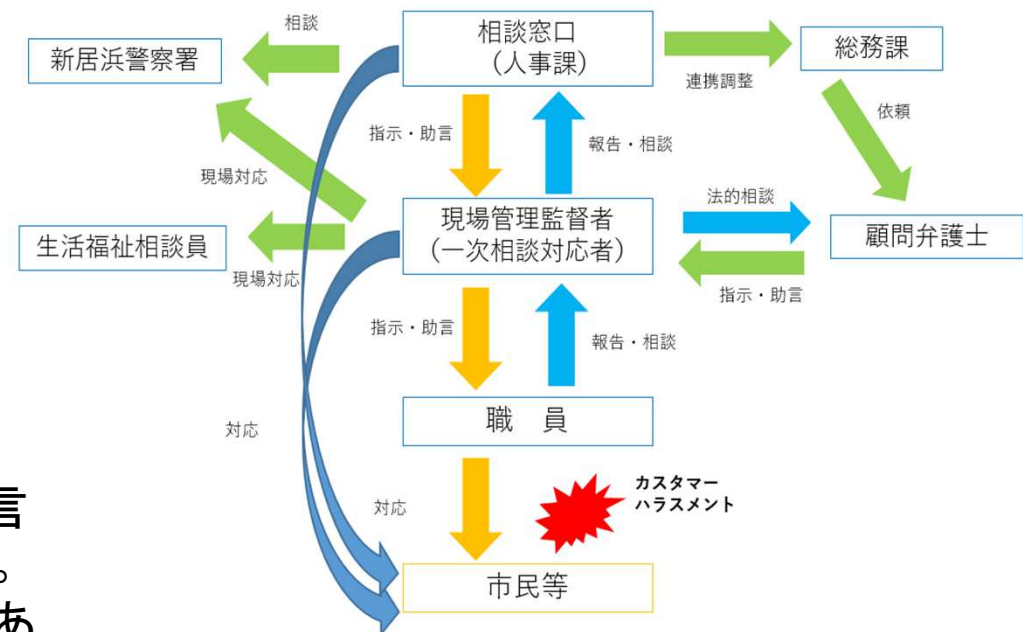
対面対応/電話対応・・・3回

電子メール・・・3往復

【具体的な対応】

警告に応じず、違法性、悪質性が高い言動を続ける場合などは、対応を終了する。

また、暴力行為等が発生するおそれがある、また発生した場合は警察に通報します。



カスタマーハラスメント対応フロー図

カスタマーハラスメント対策(3)

(3) 職員のための相談体制の整備

実際にカスタマーハラスメントが発生した場合、職員が適切に対応できるよう、相談窓口を設け、組織として対応していきます。

- ① 第一次的相談は、職場上司や所属長が対応
- ② ハラスメント全般に関する相談窓口は人事課とし、必要に応じて相談、助言を行う。
- ③ 緊急的対応は生活相談員や警察に、専門的対応は総務課を通じて弁護士に相談。

(4) 職員への教育・研修

職場内研修や外部講師招聘による研修を通じて、カスタマーハラスメントに対する職員の意識啓発等のために研修を実施していきます。

- 正当な要求との区別理解
- カスタマーハラスメントにおける適切な対応

(5) 事前告知機能付き電話録音システムの導入

本庁舎内においては、事前告知機能付き電話録音システムを導入し、令和8年度中での運用開始を行っていきます。

- カスタマーハラスメント発生の未然防止
- 事後における発生事実の確認