

寝屋川市職員等に対するカスタマーハラスメント の防止に関する基本方針

現在、市では、『行政と市民との距離感の見直し』を進めており、市民サービスの在り方そのものを見直し、行政と市民との関係性を変えていくこと、両者のコミュニケーションの在り方を変えていくことに取り組んでいます。

これは、行政が市民との距離感を縮め、責任を持って行政の役割を果たすことと併せ、市民の皆様にも行政が進める取組の方向性を御理解いただき、節度を持った対応をしていただくことで実現することができるものと考えています。

このため、市は、市民に寄り添い、より満足度の高い行政サービスの提供を目指して、市民サービス改革の三原則に基づき、市民サービスの質の向上に向けた様々な取組を進めているところです。

言うまでもなく、市民等からの意見や要望は、業務改善や新たなサービスの創出につながるものであり、寝屋川市はこれに丁寧かつ真摯に対応しなければなりません。

このように市民に寄り添った対応を進めることで、市民との距離感が縮まり、コミュニケーションをとる場面も増加することになります。

一方で、暴言、侮辱的な言動などのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」といいます。）は、その対象となった人の人格や尊厳を侵害するなど、就業環境を害するものであり、何人も、あらゆる場において、行ってはなりません。職員等に対するカスハラは、職員等を傷付けるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものです。

寝屋川市では、満足度の高い行政サービスを継続的に提供していくため、職員等に対するカスハラに対し、組織として毅然と対応し、職員等を守るとともに、市民サービスを守るため、カスハラの防止に主体的かつ積極的に取り組めます。

第1 カスハラ の定義

次の要素を全て満たすものをいいます。

- 1 職務に係る行政サービスの利用者等※₁からの言動であって
- 2 職員（正規職員だけでなく、非正規職員など全ての職員を含みます。）等が

従事する職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※₂により、

- 3 職員等が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員等の人格若しくは尊厳が害され、又は職員等の就業環境を害する※₃こと。

※1 対面であるか否かに関わらず、職員等が従事する職務に関し当該職員等に関わる全ての者をいいます。

※2 社会通念に照らし、当該市民等の言動の内容が手続内容等からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないものをいいます。

※3 職員等の能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど当該職員等が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。

第2 市の責務

市は、職員等に対するカスハラ防止策を講じるとともに、職員等に対するカスハラが行われた場合においては、職員等の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。

寝屋川市は、上記の責務を果たすため、次の取組を実施します。

- 1 寝屋川市のカスハラに対する基本姿勢を明確化するとともに、市民等及び職員等に周知・啓発を行います。
- 2 職員等がカスハラに対応するための方法・手順を策定し、職員等に周知を行います。
- 3 職員等がカスハラに対応するための相談、報告等ができる体制を整備します。
- 4 カスハラを受けた職員等への配慮のための体制を整備します。
- 5 意識啓発のための研修等を実施します。
- 6 他の事業主の講ずる雇用管理上の措置の実施に関する協力を求められた場合には、その求めに応じます。

第3 職員等の責務

- 1 職員等は、市民等からの意見や要望全てを直ちにカスハラとして判断するのではなく、まずは市民等が何を望んで、どのようにしてほしいのかをしっ

かりとくみ取り、市民等に寄り添った対応を行います。

- 2 職員等は、カスハラへの理解を深めるとともに、その職場においてカスハラ防止に資する行動をとるよう努めます。

また、市の講じる第2の取組に協力しなければなりません。

- 3 管理監督者は、カスハラが行われることのない良好な勤務環境を確保するとともに、職員等から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処します。

第4 カスハラが発生した場合の対応・手順

- 1 カスハラが発生した場合、当該行為を止めるよう警告し、これに応じない場合は対応を打ち切ります。
- 2 状況に応じて、退去命令や警察への通報、法的措置を講じる等の対応を行います。
- 3 行為の内容や対応状況を正確に把握するため、やりとりを録音等する場合があります。

第5 留意事項

- 1 この基本方針の実施に当たっては、市民等の権利を不当に侵害しないように留意しなければなりません。
- 2 職員等は、他の事業主が雇用する労働者に対してカスハラを行わないように留意しなければなりません。

令和8年9月
寝屋川市