

まほろば秦野通信

令和8年9月24日

タイトル	「市カスタマーハラスメント対応指針」を策定 管理職を対象に説明会を開催します
When (いつ)	1 説明会 9月28日(月曜日) 午前9時～10時、10時半～11時半 2 対応指針の施行・公表 10月1日(木曜日)
Where (どこで)	1 説明会 市役所教育庁舎3階会議室 2 対応指針の施行・公表 市ホームページ
Who (だれが)	出席者：課長級職員 80人
What (なにを)	「秦野市カスタマーハラスメント対応指針」を策定し、施行前に管理職対象の説明会を開催します。
How (どのように)	1 説明会の概要 ◇職員アンケートの結果報告 ◇カスタマーハラスメントの定義の説明 ◇カスタマーハラスメントの判断・対応方法などの説明 2 対応指針策定の要旨 カスハラ被害に遭った際、職員個人に抱え込まず、組織として対応する体制を明確化することに重きを置き、主に次の内容を盛り込んでいます。 ◇これまで現場の職員が判断に迷いがちだった「要求や手段の妥当性」について、客観的な判断基準を設置 ◇対応の中断や打ち切り、悪質な場合の警察通報や退去命令に至るまでの具体的な対応手順を明示 ◇トラブル発生時の現場での複数人対応を基本として、警察OBを配置している市民相談人権課や地域安全課、また法的観点での文書法制課など、庁内関係部署との相談・連携体制を明記
Why (なぜ)	当市では、市民から寄せられる意見や要望は、市政運営の改善や行政サービスの向上につながる大切な声として丁寧に受け止め、誠実な対応に努めています。 しかし、時として社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、職員の業務遂行や勤務環境に悪影響が生じる事案

		も見受けられます。 そこで、職員が市民や来庁者との対応で過度のストレスなく、安心して働くことができる環境づくりを推進するため、対応指針を策定し、職員の尊厳を守り、すべての市民に対して公平で質の高い行政サービスを継続して提供するため、組織的な対応体制を整備します。	
過去の実績		令和7年3月 職員名札の様式改正（記載内容を平仮名書きとアルファベット書きの名字のみに変更） 令和8年6月 職員アンケートを実施（実態把握、対応策検討～7月 に向けた情報収集） 7月 啓発ポスターを掲示（庁舎内・公共施設の窓口など）	
取材対応	撮 影	写 真	動 画
		☐ 可 ・ 否	☐ 可 ・ 否
	インタビュー 対応者	よみがな みずしま かずは 氏名 水島 一葉	肩書 学年 クラス等 人事課長
	制限内容や 注意事項	・対応指針は説明会当日に配布します。 ・取材希望の場合は、9月25日（金曜日）までに広報広聴課へご連絡ください。	
問い合わせ (当日の担当者)		人事課 人事管理担当：深田 電話：0463（82）5120	