

提供日	令和 8 年 1 月 29 日 (木)
タイトル	阪南市カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定について
内容	<p>■目的</p> <p>阪南市では、市民の皆さまからの正当なご意見・ご要望はこれまで通り丁寧に伺う一方、暴言・脅迫・長時間拘束など、社会通念上許容される範囲を超える言動(カスタマーハラスメント)から職員を守り、行政サービスの質を維持・向上させるため、「阪南市カスタマーハラスメント対策ガイドライン」を策定しました。</p> <p>1. 趣旨(目的)</p> <ul style="list-style-type: none">・職員が安心して働ける職場環境を整備すること・過度な負担により行政サービス全体の質が低下することを防ぎ、市民サービスの安定提供につなげること・「正当なご意見・苦情」と「ハラスメント」を明確に区別し、適切なコミュニケーション環境を確保すること <p>2. 経緯(背景)</p> <p>近年、行政サービスの現場において、暴言や威圧、執拗な要求、長時間の拘束など、職員の就業環境を害する事案が社会的課題となっています。阪南市の職員アンケート(令和6年、回答者331人)では、過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたと回答した職員が約2人に1人にのぼり、経験者のうち78.3%が「強いストレスを感じた」と回答するなど、心身への影響が確認されています。</p> <p>また、法改正により、事業者としての対策が求められることも踏まえ、阪南市として組織的な対策を明文化しました。</p>
担当者コメント	<ul style="list-style-type: none">・苦情を封じるものではなく、正当なご意見は歓迎・対象は「人」ではなく、暴言・脅迫・長時間拘束等の「行為」・職員を守ることが、結果として市民サービスの安定提供につながる・通話録音や名札見直し等は、トラブル抑止と公平な事実確認、職員の安全確保のため
添付資料	カスタマーハラスメント対策ガイドライン
担当課	阪南市役所 危機管理課 担当者名 井谷・辻 電話 072-489-4503 FAX 072-473-3504