



カスタマーハラスメント対策を強化 - 名札のデザイン変更、人事異動の公表は管理職以上に -

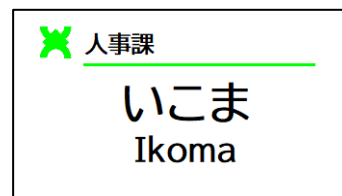
顧客や取引先からの過度な要求、暴言、暴行などの著しい迷惑行為「カスタマーハラスメント(以下カスハラ)」が問題化するなか、従業員への被害を防ごうとする取組が社会全体で広がっており、本市においても、カスハラへの対策をさらに強化します。

市民の皆様から窓口などで寄せられるご意見やご要望は、市民サービスの向上や業務の改善につながる貴重な機会であり、真摯に受け止め対応するよう努めていますが、それらの中にはカスハラと思われるものもあります。このような行為は、職員の心身に過度な負担を与えると共に、業務の支障となり、他の市民へのサービス低下を招くことにもなることから、職員が安心して働くことができる職場環境の整備と円滑な業務の遂行などを目的として、さらなるカスハラ対策に取り組めます。

■カスタマーハラスメント対策の内容

1. 職員の名札のデザイン変更(令和6年10月1日から)

職員のフルネームを SNS 上で公表するなどの被害を防ぐため、職員の名札を所属名、役職(管理職のみ)、名字(ひらがなとローマ字)のデザインに変更します。



名札のイメージ

2. 人事異動の公表は管理職以上に(令和6年10月1日付人事異動から)

職員の人事異動については、これまで全職員公表していましたが、管理職以上の公表とします。

3. カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定

現行の「不当要求・クレーマー対応マニュアル」の内容を見直し、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応するための基準等を定めたマニュアルを策定する予定です。

4. カスタマーハラスメント研修及び庁舎防犯訓練の実施

改定後のマニュアルを職員に周知するとともに、警察と連携を図りケースを想定した庁舎防犯訓練を実施する予定です。

令和6年7月には、全管理職を対象にカスタマーハラスメントの定義や対策方法についての研修を実施しました。

5. 各所属長による退去命令を可能に(令和6年8月1日施行)

カスタマーハラスメントに迅速に対応するため、各所属長が行為者に対して退去命令を行うことができるよう「生駒市庁舎管理規則」の改正を行いました。

6. 不当要求行為の禁止及び第三者機関への諮問(令和6年9月議会に条例改正案を提案)

職員に対して不当要求行為をしてはならないことを明確にするとともに、不当要求行為に対する措置について、第三者機関に諮問することができる旨を規定するため、「生駒市法令遵守推進条例」の改正を行います。

7. 事業者・市民等への啓発

職員に対するカスタマーハラスメントを防止するため、窓口でのポスターの掲示やホームページへの掲載により、事業者・市民等への啓発を行います。

8. 市役所庁舎内防犯カメラの設置や弁護士資格を有する職員の採用検討

不審行動等の抑止を図るため、市役所庁舎内への防犯カメラの設置や、法的な専門知識と経験を持った弁護士資格を有する職員の採用を検討します。

この件に関する報道関係からのお問い合わせ

◇1. 名札変更、2. 人事異動公表、4. 研修、8. 職員の採用は、

生駒市人事課（課長 小澤、課長補佐 石田） ☎0743-74-1111(内線 4250、4251)

◇3. マニュアル策定、4. 庁舎防犯訓練、5. 退去命令、6. 条例改正、7. 事業者・市民等への啓発、8. 防犯カメラの設置は、

生駒市総務課（課長 川口、課長補佐 酒見） ☎0743-74-1111(内線 3050、3051)