

問：総務部総務課
担 当 平川・廣重
TEL 0944-64-1502

カスハラ対策の運用を開始します

～カスハラ対応基本方針に基づく組織的な取り組み～

市職員は市民福祉の向上を目的に、市民の皆さまの立場に立ち、迅速かつ的確に対応することを前提として行政サービスを提供しています。

しかしながら、職員が適切に業務対応をしているにもかかわらず、「過剰な要求」や「暴言」、「執拗な言動」などの「カスタマーハラスメント行為」が万が一確認された場合は、職員を守るとともに、行政サービスの適正な提供をするため組織として対応していきます。

そこで、令和7年2月4日から、「みやま市カスタマーハラスメントに対する基本方針」に基づく組織的な取り組みを開始します。

■ カスタマーハラスメントへの対応

- ・住民との間に問題が発生したときは、合理的な解決に向け真摯な話し合いに努めます。
- ・事実関係を正確に把握するため、録音や録画の記録を取ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントと判断される言動等が認められたときは、職員を守るため、組織的に対応します。
- ・悪質な行為や犯罪行為と判断される言動等が認められたときは、対応を中断またはお断りするほか、警察や弁護士等の外部機関と連携のうえ、法的措置を含め厳正に対応します。

■ その他の取り組み

- ・令和7年4月1日から、職員の名字のみを記載した名札を使用します。

