

重要取組シート

総務局 人事部

取組項目		本市職員に対するカスタマーハラスメント対策
現状・課題		<ul style="list-style-type: none"> ○令和 7 年 6 月に改正された労働施策総合推進法等が令和 8 年 10 月 1 日に施行される予定であり、カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）を防止するため、すべての事業主に雇用管理上必要な措置が義務付けられる。 ○令和 8 年 2 月には、厚生労働省から「雇用管理上講ずべき措置等に関する指針」（以下、「国指針」という。）が告示された。 ○本市では、平成 30 年 7 月に「市民対応マニュアル」において、行き過ぎたクレーム等への対応として、組織的対応を原則とし、具体的な対応方法を定める。令和 6 年 4 月には、各局区総務担当課長に「公正職務確保担当」を発令し、当該担当者で構成されるリスクマネジメント委員会を設置し、不当要求等について情報共有し、組織的な対応力の向上につなげている。 ○令和 8 年 3 月に、本市職員に対するカスハラの実態を分析し効果的な対応策の検討を行うため、アンケート調査を実施した。
取組の内容		<ul style="list-style-type: none"> ○カスハラに対しては、毅然とした態度で組織一丸となって対応し、悪質なカスハラに対しては、適宜警察や弁護士の外部機関とも連携して対応する。 ○本市職員に対して実施したカスハラアンケートを集計・分析し、効果的な対応策を実施する。 ○国指針を踏まえ、カスハラに対する組織としての基本姿勢や対応方針を市 HP 等で公表し、職員に周知する。 ○本市職員のカスハラに関する庁内外の相談窓口について周知する。 ○市民対応マニュアルの改訂（クレーム対応編にカスハラを追記）やカスハラ・不当要求対応研修を実施する。 ○市民対応の質の向上に向け、対応内容を正確に把握するため、本庁舎においてカスハラ事案への対応も含め、外線電話の録音機能を整備する。
スケジュール	前期 (～9月)	<input type="checkbox"/> カスハラ職員アンケートの集計・分析（4月） <input type="checkbox"/> 本市のカスハラ対策の基本方針の策定・公表（7月） <input type="checkbox"/> 本市職員に対して、カスハラ対策の基本方針と庁内外の相談窓口を周知（7月） <input type="checkbox"/> カスハラ・不当要求対応研修の実施（8月）
	後期 (～3月)	<input type="checkbox"/> 本庁舎において、外線電話の録音機能を整備（～3月） <input type="checkbox"/>
	次年度以降	<input type="checkbox"/>
進捗の状況	前期 (～9月)	
	後期 (～3月)	

(様式 4)

2030 堺市基本計画	該当する 施策	—	
	寄与する KPI	—	目標値（2030年度） —
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号 —	—
	寄与する KPI	—	目標値（2030年度） —