

上田市職員カスタマー・ハラスメント対策基本方針

1 基本理念

上田市の業務の運営にあたっては、市民の皆様に寄り添い、誠実かつ丁寧なサービスの提供に努めておりますが、同時に現場で対応にあたる職員が安心して職務を遂行できる環境を守ることが重要です。

こうしたことから、業務運営にあたっては、誠実かつ丁寧な対応を基本としつつも、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）に対しては、組織として毅然とした態度で対応し、職員の尊厳と就業環境を守ります。

2 適用範囲

上田市に勤務するすべての職員（正規職員・会計年度任用職員等）

3 カスタマー・ハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいう（電話やSNS等も含まれる。）。

4 対応の原則

（１）職員の尊重と保護

職員の人格・尊厳を守ることを最優先とする。

（２）組織的対応

カスタマー・ハラスメント案件は個人任せにせず、組織で対応する。

（３）毅然とした対応

不当な要求や暴言等には明確に拒否の意思を示す。必要に応じて対応の中止、退去要請、警察等関係機関との連携を行う。

（４）市民対応との両立

カスタマー・ハラスメントと正当な意見や苦情を区別し、正当な意見や苦情には誠実に対応する。

（５）再発防止

共有やそのための記録を徹底し、組織として再発防止の環境をつくる。

5 具体的な取組

- ・庁内対策体制の整備
- ・職員向け対応マニュアルの作成
- ・職員向け相談窓口の設置
- ・職員対象の研修の開催

令和8年9月1日

上田市長 齊藤 達也