報道連絡

美作市

令和 8 年 10 月 1 日発信

件　名	美作市職員カスタマーハラスメント対策基本方針を策定しました

日　　時

令和　8 年 10 月 1 日（木）

内　　容

～市民と職員が互いに尊重し、安心して対話できる市役所を目指して～

美作市では、市民の皆さまから寄せられるご意見やご要望を、市政運営や行政サービスの改善・向上につながる大切な声として受け止め、丁寧かつ誠実な対応に努めています。一方で、ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や脅迫、暴力、過度な要求など、社会通念上許容される範囲を超えるものもあります。

こうした行為は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害するだけでなく、通常の業務に支障を生じさせ、他の市民の皆さまへの行政サービスの低下につながるおそれがあります。

このため、市では職員が安心して働くことができる職場環境を確保するとともに、市民の皆さまに適正な行政サービスを継続して提供するため、「美作市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

今後も、市民の皆さまからの正当なご意見・ご要望には、これまでと同様に真摯に耳を傾け、丁寧かつ誠実な対応に努めてまいります。そのうえで、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、本方針に沿って組織として適切に対応します。

■基本方針のポイント■

・カスタマーハラスメントの定義と具体例を明示

・職員個人ではなく、組織として対応

・悪質な行為には警察や弁護士等と連携して対応

・職員への研修や相談体制を整備

・ポスターの掲示等を通じて広く周知

■運用開始日■

令和８年 10 月１日

【問合せ先】
美作市役所
総務部総務課　　担当：川内野
ＴＥＬ　0868-72-1111

