

令和8年（2026年）1月6日

## カスタマーハラスメントの対応について

大阪狭山市では、令和7年5月に実施した職員アンケートの結果、カスタマーハラスメントを受けたことが「ある」とする回答が全体で約4割（40.4%）で、「実効性のある規定の整備」を求める意見も一定数（45.2%）あったことから、マニュアル策定等に向けた検討を進めてきたところです。

今回、働きやすく働きがいのある職場環境づくりに向けて、行政サービスの利用者等からの著しい迷惑行為による公務能率の低下や勤務環境の悪化を防ぐとともに、職員の心身の健康を守り、より質の高い行政サービスを提供していくため、基本方針及びマニュアルを策定しました。

基本方針及びマニュアルについては、令和8年1月から運用を開始することとし、啓発ポスターの掲示や職員研修の実施などの予防的対応にも順次取り組んでいきます。

