

令和6年度 第3回吹田市政策会議概要

日 時：令和7年（2025年）1月27日（月）午後2時30分～午後3時30分

場 所：吹田市役所 高層棟4階 特別会議室

出席者：後藤市長、春藤副市長、辰谷副市長、今峰行政経営部長、中川税務部長、
杉会計管理者、笹野消防長

所 管：【総務部（法制室）】

大山総務部長、野口次長、藤田室長、由利参事

案 件	吹田市社会通念上相当な範囲を超えた言動による職員の被害の防止に関する条例の制定について
担当及び関連部局	総務部（法制室）
【案件概要】 社会通念上相当な範囲を超えた言動による職員の被害の防止に関し、職員が安心して職務を遂行することができる環境を確保するとともに、市民が行政サービス等を利用する環境が悪化することを防ぐため、条例を制定するもの。	
【所管部の考え方】 民間企業の従業員が顧客から受ける理不尽な要求や嫌がらせ、いわゆる「カスタマーハラスメント」が、近年、深刻な社会問題化している。地方自治体等の公務職場においても、不適切な要求、暴言、暴行などのカスタマーハラスメントが行われ、これに対応する職員は心身ともに疲弊し、過度な心理的負担を強いられている状況にある。 本市が令和6年（2024年）6月に実施したカスタマーハラスメントに関する職員アンケートの結果によると、「過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがある」と回答した職員の割合は、回答者全体の41.7%となっており、一部の市民から、市の事務事業に関し、不適切な要求、暴言、暴行などのカスタマーハラスメントを職員が受けている実態がある。 本市においては、令和5年（2023年）9月に吹田市カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、ポスター掲示及び市ホームページによる啓発を進めてきたが、カスタマーハラスメントによる職員の被害の防止に関し、市民の理解をさらに広げ、深めるよう周知に努めるとともに、職員が安心して職務を遂行することができる環境を確保するための取組をさらに進めるため、本条例を制定するもの。	
【質疑概要】 質問： 社会通念上相当な範囲を超えた言動（以下、当該言動という。）の具体例として継続的で執ような言動とあるが、具体的な基準は。 回答： ケースバイケースになるので、明確な基準は設けにくい。ただ、要求に対し説明しているにも関わらず同じ要求が繰り返される場合は、当該言動に当てはまるといえる。ハードクレーム対応マニュアルを作成しているが、もう少し職員が判断しやすいような目安を設けたい。また、先日のカスタマーハラスメント対応研修では、話が堂々巡りになる場合には、対応を打ち切る必要もあると	

いう内容だった。これ以上は対応できないというき然とした姿勢も場合により必要である。

質問： 受託事業者等が市職員から受ける当該言動は対象になるのか。

回答： 市は受託事業者からすると取引先になる。その取引先から受けるハラスメントは一義的にはカスタマーハラスメントだが、今回の条例の範囲は、市民等からの当該言動による従業者の被害防止のための取組への支援を想定している。

質問： 職員アンケート結果では、カスタマーハラスメントは電話対応時に最も多く発生している。電話は周囲の目もなく、市民も過剰な言動になりがちだと思う。電話交換機設備の更新後には、周りの職員が同時に電話の内容を聞くことができるのか。もしできるのであれば、直接対応する職員の精神的な負荷を緩和することにつながると思う。

回答： 同時に聞くことはできないが、録音する旨のアナウンスを流し、会話の内容をサーバ内に保存することで、後から音声データを検索できるようにする予定。多機能電話機を交換する場合は、そのような機能の導入を検討していきたい。

質問： 外部相談窓口については、対応を引き受けてもらえるのか。

回答： 対応を代行するものではない。対応方法に関するアドバイスを実施するものであり、うまくいかない場合には、繰り返し相談することができる。

指示： 本条例は理念条例であり、客観的な指標を示すことは難しいが、理念の根本は、受け手側が人格尊厳を傷つけられたと感じる行為や言動を防ぐということである。条例の趣旨が伝わるよう、分かりやすい説明に努めること。

【結果】

本件は承認された。会議での意見を踏まえて取組を進めること。