

令和7年（2025年）1月27日
午後2時30分～午後3時30分
於：高層棟4階 特別会議室
総務部 法制室

令和6年度 第3回吹田市政策会議

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

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です。

1 背景及び趣旨

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、社会問題化しています。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ります。

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ります。

【参考資料1】

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ましたが、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です。

2 条例（案）の概要

(1) 目的

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ぎ、もって公正な市政の運営に資することを目的とします。

(2) 用語の定義

ア 社会通念上相当な範囲を超えた言動

職場において職員に対して行われる市民等の言動のうち、内容、手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えたものであって、これに対応する職員の健全な就業環境の確保を妨げるものとします。

【参考資料2】

イ 職員

一般職の職員及び市長等の特別職の職員とします。

(3) 基本理念

社会通念上相当な範囲を超えた言動（以下「当該言動」といいます。）による職員の被害の防止に関する取組は、当該言動が、職員に過度の心理的負担を与えるとともに、その人格を否定し、尊厳を傷つけるものであるという基本的認識の下に行われなければならないこと等を、基本理念として定めます。

(4) 市の責務

市は、当該言動による職員の被害を防止するために必要な雇用管理上の措置を講ずるよう努めなければならないこと等を、市の責務として定めます。

(5) 職員の責務

職員は、職場において、優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの、性的な言動等の健全な就業環境の確保を妨げる言動をしてはならないこと等を、職員の責務として定めます。

(6) 対応の原則

職員は、行政サービス等には法令により提供が義務付けられているものが多く含まれていることを十分に認識し、市民等の権利を不当に侵害することのないよう、当該言動に慎重に対応しなければならないこと等を対応の原則として定めます。

(7) 被害防止の取組

ア 相談体制の整備

イ 被害防止に効果的な設備・機器の設置

ウ 産業医による相談その他の心身の健康の回復を図るために必要な支援

エ 研修の実施

(8) 受託事業者等に対する支援

市の事務事業の実施場所において受託事業者等の従業者に対して行われる市民等の言動のうち、内容、手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えたものであって、これに対応する従業者の健全な就業環境の確保を妨げるものによる従業者の被害の防止のための取組を行う受託事業者等に対し、市は、情報の提供等の必要な支援を行うよう努めなければならないこととします。

(9) 施行期日

令和7年（2025年）4月1日

3 当面の取組及び関連予算

(1) 相談体制の整備

ア 概要

職員が、当該言動への対応について苦慮する場合等に、直接電話で相談をすることのできる外部相談窓口を設置します。民間企業を対象にした社外相談窓口業務の実績のある事業者への委託を予定しています。

イ 予算額

歳出予算 委託料 3, 9 6 0 千円

<内訳> 令和7年度 1, 8 1 5 千円

令和8～9年度 2, 1 4 5 千円（債務負担行為）

※令和7年5月～令和9年（2027年）4月までを契約期間とします。

(2) 被害防止に効果的な設備・機器の設置

ア 概要

来年度に更新時期を迎える本庁舎の電話交換機設備に通話録音機能を備えます。

イ 予算額（通話録音機能部分のみ）

歳出予算 委託料 1 3, 0 6 8 千円

4 今後のスケジュール

令和7年2月定例会 条例議案及び関連予算議案の提出

令和7年4月1日 条例施行