

令和 7 年 3 月定例会提出案件 補足資料

議第 1 号 綾部市職員の公正な職務の執行の確保に関する条例の制定
について

職員の職務の執行に関する不当要求行為等に対し、市として統一的な対応を行うための体制を整備し、職員の公正な職務の執行を確保することを目的に条例を制定するもの。

1. 背景・経過

- 近年、全国的にカスタマー・ハラスメント（顧客による不当要求行為等）が問題となる中、官民間わらず労働者の心理的安全性が確保できない事態が増加傾向にある。
- 総務省が令和 6 年 6 月 21 日付けで「地方公共団体における各種ハラスメント対策の徹底について」という通知を発出。自治体が各種ハラスメントを防止するための対策を徹底することと、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマー・ハラスメント）の防止に関する取組を進めるよう要請があった。
 - ⇒職員によるハラスメント防止対策として「綾部市職員のハラスメントの防止等に関する規程」を平成 12 年 9 月に制定済み。
 - ⇒カスタマー・ハラスメントへの対応マニュアル「不当要求行為等への職員対応のポイント」を令和 3 年 9 月に策定済み。
- 最近の府内自治体の動きとしては、亀岡市が令和 6 年 7 月、市へのカスハラを防止するため「不当要求行為等対策条例」を制定。舞鶴市は令和 7 年 2 月 1 日、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を制定した。
- 東京都では、官民を問わずあらゆる就労の場でカスハラを防止するため「カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定（令和 7 年 4 月施行）するなど、自治体においても誰もが安心できる就労環境をつくろうとする動きがある。
- 条例制定にあたっては、東京都の条例のように、あらゆる就労の場でカスハラを防止する内容の条例も含め検討したが、まずは市職員を不当要求行為から守ることによって職務の公正さを確保し、市民に公平・公正な行政サービスを提供するためこの条例を制定することとした。
- この条例が市内事業者にも波及し、国が事業者向けに参考提示した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の作成など、カスハラ対策が更に進むことを期待する。市全体でカスハラ防止への意識の向上を図り、あらゆる就労の場でそのような行為をなくし、安心して働ける環境をつくるのが、人に優しいまちづくりにつながると考える。
- 同条例案のパブリックコメントを 1 月 10 日から 31 日まで実施。2 個人から 12 件の意見を受けた。

2. 条例制定に関する取り組み

○職員対応マニュアル「不当要求行為等への職員対応のポイント」（令和3年9月策定）を条例制定に伴い見直し

内容：責務、不当要求行為とは、組織的対応フロー、対応ポイントなど

○令和7年4月から職員の名札を名字のみの表記に変更

○通話録音システムの導入（市庁舎のみ）

市民等からの電話を、自動音声で録音の告知後に自動録音。出先は、録音機能付き電話で対応

○防犯カメラの設置

○さすまたの配備

○職員研修の継続

管理職・監督職は実施済み、一般職を対象としたヘビークレーム研修を実施

○広報ねっと等での市民への周知

カスタマー・ハラスメントや条例制定に向けた取り組み内容等

【問い合わせ】 職員課 課長 吉崎裕美 ☎0773（42）4228