大津市報道資料
市政記者各位

お問い合わせ先

担当者	人事課職員支援室　　担当：　森　雅樹				
連絡先	077-528-2902　　内線　2592				
総合計画位置付け	基本方針	基本政策	施策	取組の方向性	主な取組

令和７年３月24日

大津市カスタマーハラスメント防止対策

～４月から実施～

暴言や時間拘束等のカスタマーハラスメント行為は、対応時間の増や精神的な苦痛により、他の市民の皆様への行政サービスの低下を招くことが想定されることから、職員のカスタマーハラスメントのアンケート調査結果を踏まえ、令和７年４月から職員を守るためにカスタマーハラスメントの防止に取り組んでいきます。

１　周知・啓発
- ハラスメントの防止等に関する指針を改正
- ハラスメントの防止冊子にカスタマーハラスメントを追加
- ハラスメント防止研修にカスタマーハラスメントを追加
- カスタマーハラスメント防止のチラシを作成
- 電話・窓口対応早見マニュアルを作成
- 不当要求行為等対応マニュアルの活用

２　名札表記の見直し
- 名札の「顔写真」は廃止
- 名札表記はフルネームから「名字のみ」記載
- 名札表記を漢字から「ひらがな・ローマ字」に変更

３　庁舎内録音・撮影制限等、電話対応録音
- 庁舎管理規則を見直し、庁舎内での承認のない撮影や録音等を禁止
- 外線の多い所属からの希望に応じて通話録音装置を配布