

三木市記者発表資料（令和8年9月29日発表）			
担当部課名	担当長	担当係	電話番号
総務部 総務課	課長 中西進 (内線 2440)	人事係	0794-82-2000 (内線 2442)

タイトル
「三木市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針」 の策定及び具体的取組
本件のポイント
・基本方針を策定し、カスタマーハラスメントに対しての市の方針を周知します。 ・職員が質の高い接遇・業務知識を身につけることにより、カスタマーハラスメントを未然に防ぐことを最重要視します。
説明文
近年、カスタマーハラスメントが社会的な課題となる中、令和8年10月から地方公共団体においても雇用管理上の防止措置が義務化されました。 本市では、市民の皆さまから寄せられる正当なご意見・ご要望には真摯に対応する一方、社会通念上許容される範囲を超える不当な要求・悪質な言動に対しては組織一丸となって毅然と対応し、職員の安全と良好な職場環境を確保します。 1 市の具体的な取組 (1) カスタマーハラスメント未然防止を重視した接遇・業務知識の向上 (2) 全職員への基本方針・対応マニュアルの周知徹底 (3) 職員研修の実施 (4) 啓発ポスターの庁舎内掲出 (5) 相談・対応体制の強化 (6) 職員の心身ケアの推進 (7) 情報共有と組織的連携 (8) 外部機関との連携強化 (9) 継続的な見直しと改善 2 その他 三木市職員カスタマーハラスメントに対する基本方針（別添）のとおり 本案件は次の SDGs 目標に関連します。 