

新 広 聴 第 1 号
新 総 務 第 1 号
新 行 経 第 1 号
新 人 第 1 号
令和 7 年 4 月 1 日

各 所 属 長 様

市 民 生 活 部 長
(担当：広聴相談課)

総 務 部 長
(担当：総務課、行政経営課、人事課)

新潟市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の策定及び
令和 7 年度の取組について（通知・依頼）

昨年度実施した調査の結果をふまえ、カスタマーハラスメントに対する本市の基本姿勢を明確化するため、下記のとおり基本方針を定めましたので通知します。

併せて、本方針に基づき本日から実施する取組についてもお知らせしますので、職員に周知するとともに、各所属において取り組んでいただくよう、依頼します。

記

1 方針の内容

別紙 1「新潟市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」のとおり

2 施行期日

令和 7 年 4 月 1 日

3 対象所属

全所属（市民病院を除く）

4 令和 7 年度に実施する取組について

(1) 庁舎管理者及び窓口等を有する関係所属に実施を依頼するもの

①基本方針の掲示

庁舎管理者は、施設（建物）ごとに 1 枚掲示をお願いします。**別紙 1**を A 3 で印刷し、施設内において、職員の目に付きやすい場所へ掲示をしてください。

②ポスターの掲示

厚生労働省作成のポスターを窓口等、市民が多く来庁する箇所へ掲示することとしましたので、窓口等を有する所属については、**別紙 2**をカラー印刷し、窓口等に掲示してください。

(2) 各所属へ通知するもの

①「対応困難ケースガイドライン」の改訂

基本方針の策定に伴い、本日付けで改訂を行いました。

※なお、「新潟市庁舎等管理規則」等の一部改正に伴い、順次改訂を行うほか、社会情勢等に応じて臨機応変に対応します。

②職員の相談対応体制

「対応困難ケースガイドライン」に記載

③職員研修の実施

別途お知らせする、服務等に関する研修会（４月１１日実施）のほか、７月頃に所属長を対象とした研修を実施するとともに、対象職員への研修を実施します。

④庁舎における禁止行為の追加

職員の無断撮影などを防ぐため、令和７年６月頃を目途に「新潟市庁舎等管理規則」等の一部改正を行い、庁舎内での禁止行為を追加する予定です。

⑤電話機への録音機能の付加

現在の電話機に取り付けることで録音機能を付加できる機器が市販されています。試行用として総務課で数台確保していますが、各所属で導入を検討する場合など、ご相談ください。

(3) 公の施設への対応について

① 市職員が勤務する施設について

(1)と同様の対応をお願いします。

② 指定管理者、委託業者が運営する施設について

各所属長は、指定管理者等に対して、**別紙１**の本市におけるカスタマーハラスメント対応の方針について説明し、指定管理者等も同様の対応としていただくよう協議を行ってください。そのうえで、**別紙２**を施設に掲示してもらうよう依頼してください。また、実際の対応では、指定管理者等への協力、支援を引き続きお願いします。

なお、この協議による協定書等の変更は、不要です。

【お問い合わせ】

○市民生活部広聴相談課（内線３２０９５ 外線０２５－２２６－２０９４）

○総務部総務課（内線３２４１８ 外線０２５－２２６－２４１７）

○総務部行政経営課（内線３２４３７ 外線０２５－２２６－２４３７）

○総務部人事課（内線３２４９３ 外線０２５－２２６－２４９３）

【取組の担当所属】

(1)－①基本方針 人事課・行政経営課

②ポスター 広聴相談課

(2)－①②ガイドライン 広聴相談課・行政経営課

③職員研修 人事課

④庁舎における禁止行為 総務部総務課

⑤電話機 総務部総務課