

大分市職員の市民対応の基本姿勢

市民対応の基本姿勢

市民一人ひとりと真摯に向き合い、
相手の立場に寄り添います

大分市では、市民一人ひとりと真摯に向き合い、相手の立場に寄り添いながら、常に最善の行政サービスを提供するよう努めます。

そして、行政サービス利用者や市民、事業者等から寄せられるご意見やご要望は、市政を推進するに当たっての貴重なものであるため、丁寧に対応し、説明責任を果たします。



カスタマーハラスメントへの対応

ご意見やご要望の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあります。これらの行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、通常の業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

大分市では、これらの要求や言動に対しては、カスタマーハラスメントと判断し、適正な行政サービスおよび職員の安全を確保するため、毅然とした態度で、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告や対応中止、庁舎等からの退去命令を行います。なお、悪質と判断された場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

令和7（2025）年3月

大分市長 足立 信也



これは迷惑行為です カスタマーハラスメント

大分市では、次のような言動・行為が確認された場合は、適正な行政サービスおよび職員の安全を確保するため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

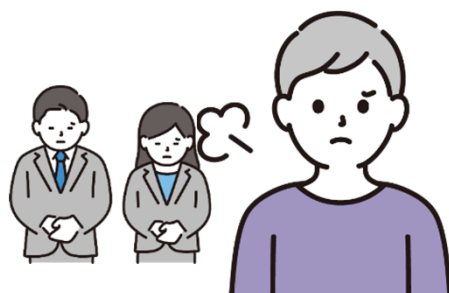
また、状況に応じて、警告や対応中止、庁舎等からの退去命令を行います。なお、悪質と判断された場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

(カスタマーハラスメントの一例)



暴言、^{いかく}威嚇・脅迫

大声、暴言で責める言動、
訴えてやるなど脅迫的発言 等



長時間の拘束

長時間の電話や居座り、
繰り返しの電話 等



SNS等への投稿

職員の対応を撮影した動画、
職員の氏名等をSNS等に投稿



不当な要求

事実や根拠がないこと、
本市に過失がないことの要求 等

カスタマー
ハラスメント

行政サービス利用者や市民、事業者等から、職員に対し行われる申出・要求の内容が不当なもの、または、申出・要求を実現するための手段・態様が不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの

市民の皆さまも職員もお互いに尊重される社会の実現に向けて、
カスタマーハラスメントに対する市の取組にご理解とご協力をお願いします。



大分市