令和８年 11 月６日（金）【秩父市長　職員向けメッセージ】

皆さん、おはようございます。

いつも秩父市民の皆さん、そして秩父市に関わる多くの皆さんのために、それぞれの仕事に励んでいただき、誠にありがとうございます。

本日は、職員の皆さんに、カスタマーハラスメント、いわゆるカスハラ対策についてお話しします。

私たち市役所の仕事においては、市民の皆さんの暮らしを支えるために、さまざまなご意見やご要望に真摯に向き合うことが大切です。

市民の皆さんからいただく声には、行政の仕事をより良くしていくための大切なヒントがたくさんあると思います。

ぜひ市民の皆さんの声に耳を傾けて柔軟に対応いただきたいと願います。

一方で、近年、社会的な課題となっているのがカスタマーハラスメントです。

暴言や威圧的な言動、長時間にわたる執拗な要求、人格を否定する発言、社会通念上相当な範囲を超えた不当な要求など、職員の尊厳を傷つけ、心身に大きな負担を与える行為は、決して許されるものではありません。

こうした状況を受け、令和７年６月には労働施策総合推進法が改正され、本年、令和８年 10 月１日から、カスタマーハラスメントを防止するための措置が事業主に義務付けられました。

国も、職員を個人任せにするのではなく、組織として守る体制を整えることを求めています。

そこで、皆さんに特にお願いしたいことが三つあります。

一つ目は、「一人で抱え込まない、一人に押し付けない」ということです。

カスハラに遭遇したとき、担当者だからといって、一人で最後まで対応する必要はありません。対応に困ったとき、相手の言動に不安や恐怖を感じたときには、すぐに上司や同僚に相談してください。上司の皆さんには、職員から相談があったときには、決して担当者任せにせず、自らも前に出て対応していただきたいと思います。

二つ目は、「組織として対応する」ということです。

特に、市役所の外に出て仕事をする際には注意が必要です。現場確認や訪問、地域への説明など、外部での業務は一人で対応する場面も少なくありません。そうしたときに、相手から強い要求や威圧的な言動を受けても、周囲に助けを求めにくいことがあります。

可能な限り複数人で対応することはもちろん、一人で出向く場合にも、訪問先や行動予定を課内で共有し、職員が孤立しない仕組みづくりに努めてください。必要に応じて、警察などの関係機関と連携することも重要であると考えます。

三つ目は、「日頃からの課内のコミュニケーション」です。

先程の、「一人で抱え込まない、一人に押し付けない」、「組織として対応する」ことを実現するためには、この課内のコミュニケーションが大変重要と考えます。

普段から課内で相談しやすい関係ができていれば、困ったときにも声を上げやすくなり

ます。反対に、日頃のコミュニケーションが不足していると、職員が孤立し、悩みや不安を抱え込んでしまい、問題が深刻化することが懸念されます。

日常の声掛けや、職員同士の気遣いが、カスハラから職員を守る大きな力になります。

市民サービスの向上に努めることは私たちの使命です。しかし、そのために職員の皆さんが心身をすり減らすことがあってはならないと考えます。

私は市長として、同志である職員の皆さんが安心して、誇りとやりがいを持って働ける職場をつくっていきたいと考えています。

一人で抱え込まない。一人に押し付けない。そして、組織全体で支え合う。

ぜひ、このことを全職員で共有し、安心して働ける秩父市役所を一緒につくっていきましょう。

日に日に寒さが増して来ました。

今月も体調管理にはお気をつけいただき、職務に励んでいただくことを願います。

今月も共に頑張りましょう。