

令和 8 年 3 月市長定例記者会見

日 時 令和 8 年 3 月 26 日 (木)
午前 11 時～
会 場 401 会議室

No.	タイトル	担当課
1 - 1	上越市職員カスタマーハラスメント対策基本方針	人事課
1 - 2	上越市カスタマーハラスメント職員アンケート結果	人事課
2	市民と市長との対話集会 「スマイルミーティング」の開催について	広報対話課

配 布 資 料	
資料No.	1 - 1
担当課	人事課

上越市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

上越市では、職員が資質・能力の向上を図るとともに、市民からの要望や意見は、行政の業務改善につながる貴重な機会として捉え、真摯に聴き取り、市民の視点に立って考え、行政サービスの提供や施策の形成を行っています。

一方、常識の範囲を超えた要求や言動のほか、職員の人格の否定や尊厳を傷つける言動もありました。

これらの行為は、職員の精神的な負担が大きく、職場環境の悪化を招くだけでなく、市政を停滞させ、他の市民への行政サービス低下を引き起こす重大な問題です。

上越市では、これらの要求や言動に対して、職員を守ることはもとより、市政に停滞を生じさせることなく公平・適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織として毅然と対応していきます。

2 上越市役所におけるカスタマーハラスメントの定義

職場において行われる市民や行政サービス利用者等からの言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の職場環境が害されるもの。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるものの例

- ① 根拠とする事実関係や因果関係がないもの
- ② 市行政に関係がないもの

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるものの例

- ① 長時間拘束型（長時間の電話や居座りにより、対応する職員を長時間拘束する等）
- ② リピート型（理不尽な要望について、繰り返し問合せをする等）
- ③ 暴言型（大きな怒鳴り声をあげる、人格の否定や名誉を毀損する発言をする等）
- ④ 暴力型（殴る、蹴る、物を投げつける等）
- ⑤ 威嚇・脅迫型（脅迫的発言、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近し職員を怖がらせる等）

- ⑥ 権威型（正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、土下座の強要等）
- ⑦ 庁舎外拘束型（クレームの詳細が分からない状態で自宅に呼びつける等）
- ⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型（インターネット上にプライバシーを侵害する情報を掲載する等）
- ⑨ セクシュアルハラスメント型（職員の身体に触る、食事に誘う等）

3 カスタマーハラスメントへの対応

- (1) 職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行い、組織として対応します。
- (2) 高齢者や障害のある人、外国人など、相手の状況やその時の場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることを踏まえ、対応終了の判断を行う際には十分配慮を行います。
- (3) 状況に応じて、警告を行う、対応を終了する、退去を要求するなど、毅然とした対応を行います。
- (4) さらに悪質な場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的な対応を行います。

4 基本的な対策

- (1) カスタマーハラスメントに対する上越市の基本姿勢の明確化
- (2) カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知
- (3) 職員の相談対応体制の構築
- (4) 啓発ポスターの掲示等、行政サービスの利用者や市民への周知
- (5) 職員研修の実施
- (6) 通話録音装置等、対応を記録する装置の導入

令和8年3月19日

上越市

配 布 資 料	
資料No.	1 - 2
担当課	人事課

上越市カスタマーハラスメント 職員アンケート結果

令和8年3月

調査目的

カスタマーハラスメント対策に関する今後の取組の検討に向けて実情把握

調査対象者

正規職員 1,500人、会計年度任用職員 1,603人

※ガス水道局職員、長期派遣研修職員、産休・育休職員、病休職員及び日々雇用職員を除く

調査実施期間

令和7年7月28日～令和7年8月8日(12日間)

回答総数

1,387人(正規職員 870人、会計年度任用職員 517人)

※ 複数回答の質問に関しては、回答数を分母として当該選択肢を選択したものの割合で算出している。

※ 端数処理の関係で総計が100%にならない場合がある。

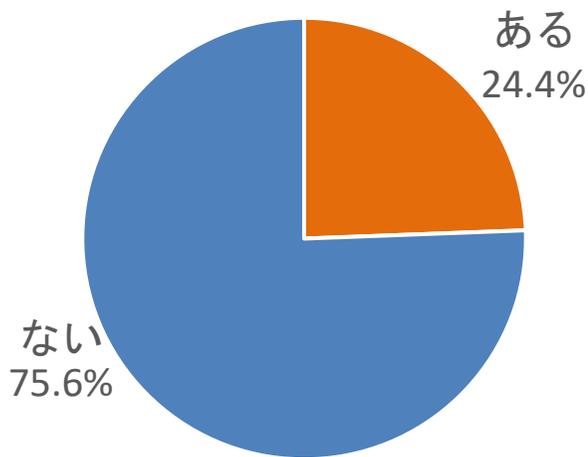
1. カスハラを受けたことがある職員について

・カスハラを受けたことがある職員

過去3年間にカスハラを受けたことがある職員は、約25%。

問. 過去3年間にカスハラを受けたことがありますか。

● 市調査(正規職員、会計年度任用職員)



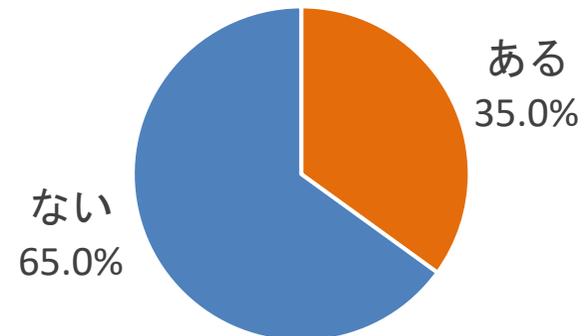
(1,387人)

【任用形態別】

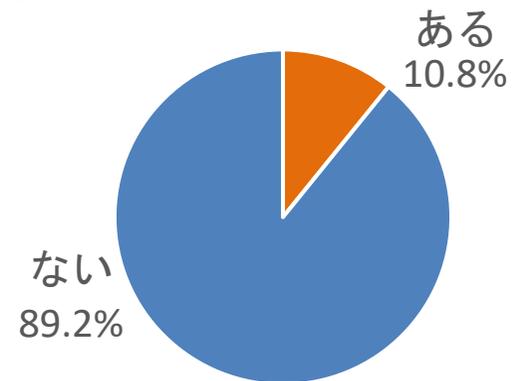
- ・正規職員のうち「ある」と回答した者は **34.0%**
- ・会計年度任用職員のうち「ある」と回答した者は **8.3%**

● 総務省調査

調査対象は、地方公共団体の中から無作為に抽出した388団体(正規職員、会計年度任用職員)



● 厚生労働省調査(民間)

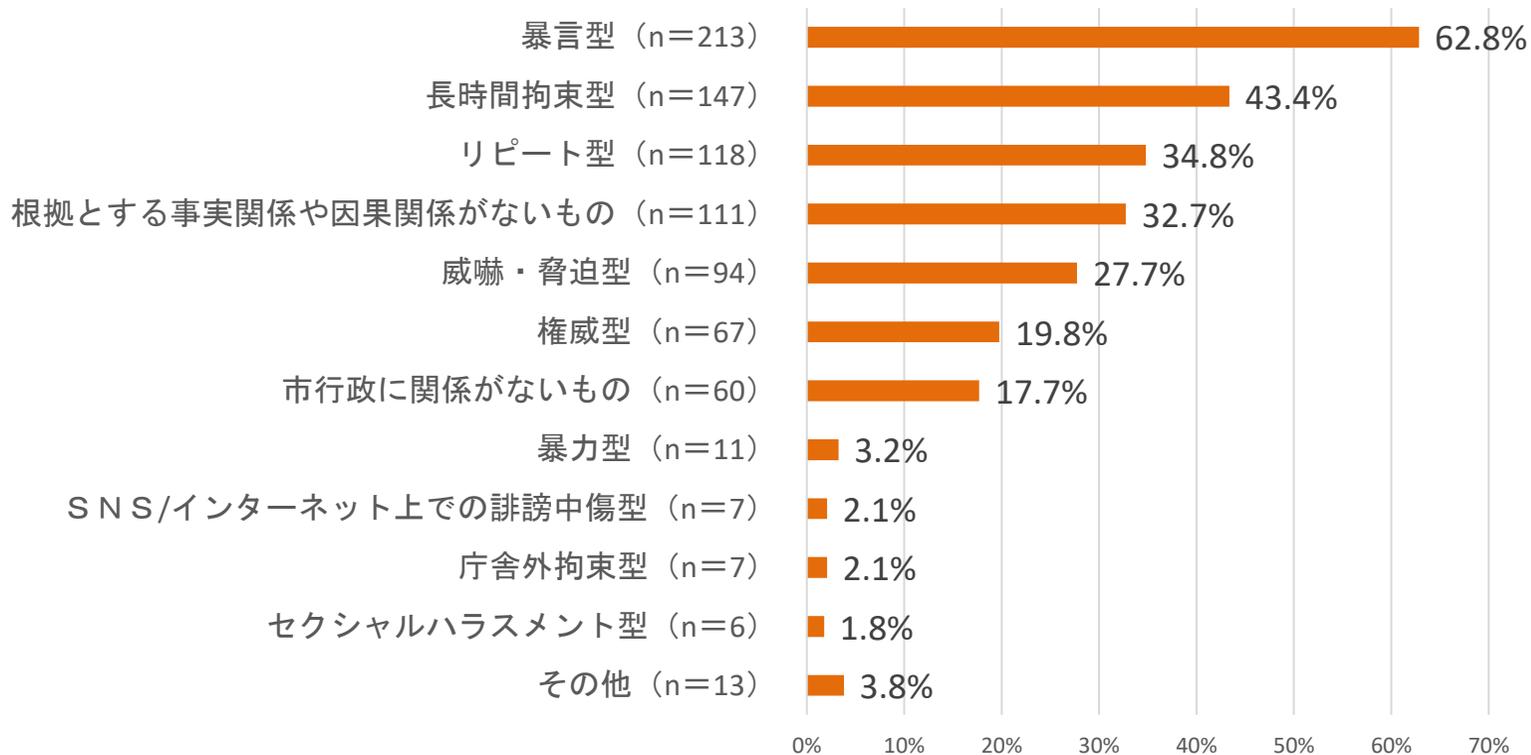


2.カスハラを受けたことがある職員(カスハラの型別)

・カスハラを受けたことがある職員は、どのようなカスハラを受けたか。

内容としては、「暴言型」が最も多く、続いて長時間拘束型、リピート型の順に多い。

問. 過去3年間に受けたカスハラはどのような型に当てはまりますか。



(カスハラを受けたことがある職員339人)(複数回答)

配 布 資 料	
資料No.	2
担当課	広報対話課

市民と市長との対話集会「スマイルミーティング」の開催について

1 目 的

市長が地域に出向き、広く市民の意見・要望をお聞きし、今後の市政運営にいかすとともに、自由闊達な意見交換を通じて市民との信頼関係を深める。

2 開催概要

項 目	説 明
開催時期	令和8年4月～10月
開催単位 及び回数	○合併前上越市 3回開催（南部・中部・北部まちづくりセンターのエリア内で各1回） ○13区 各区1回開催 計16回開催
開催時間	午後6時30分～8時（90分間）
開催会場	コミュニティプラザ等の公共施設
参加方法	事前申し込み不要 原則として、自身の居住地域で開催される会に参加いただく
開催内容	市長による冒頭説明の後、参加者とフリーテーマで意見交換を実施

3 開催日程・会場

開催日	開催区	会 場
4月20日(月)	大島区	大島就業改善センター（大島地区公民館）
27日(月)	清里区	清里コミュニティプラザ
5月14日(木)	牧区	牧コミュニティプラザ
18日(月)	大潟区	大潟コミュニティプラザ
26日(火)	三和区	三和コミュニティプラザ
27日(水)	安塚区	安塚コミュニティプラザ
6月下旬	春日区（新道区、春日区、諏訪区、津有区、高士区の居住者）	
7月中	浦川原区、吉川区、中郷区、名立区	
8月下旬	直江津区（直江津区、有田区、八千浦区、保倉区、北諏訪区、谷浜・桑取区の居住者）	
10月中	高田区（高田区、金谷区、三郷区、和田区の居住者）、 柿崎区、頸城区、板倉区	

※6月以降の開催日程は、決定次第順次、広報上越、市ホームページなどでお知らせします。