

カスタマーハラスメント対策の取組状況について

1 概要

令和7年4月、本区は、全ての職員が安心して働くことができる職場環境を確保し、質の高い行政サービスを持続的に提供していくため、「台東区職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定し、対策に取り組んでいる。

2 取組状況

基本方針記載事項	具体的な取組内容	取組状況 (開始時期)
区民等への周知・啓発	基本方針公表	4月公表
	防止啓発(ポスター、広報、HP等)	継続実施
標準的な職員向け対応 マニュアルの作成	職員向け対応マニュアルの作成・周知	5月実施
	管理職等に対する説明会の実施	
職員に対する研修の実施	基本方針やマニュアルの理解促進のための研修、クレーム対応研修	6～8月 以後継続実施
被害にあった職員をケアする体制の充実	説明会及び研修を通じた職場内ケアの充実	継続実施
	ハラスメント相談窓口による相談対応	
抑止・再発防止への備えの充実	業務の公正かつ適正な執行の確保、犯罪の防止及び職員への不当な圧力等の排除を目的とした、一部の職場への通話録音装置の設置。	実施予定
取組の検証及び見直し	職場の実態調査による定期的な取組の検証及び見直し	実施予定

3 今後の予定

令和7年11月 通話録音装置の運用開始