



カスハラ対策を強化 職員の安心確保と市民サービス向上へ

豊中市は、職員が安心して市民対応ができる環境を整え、安定的で質の高い市民サービスにつなげるため、カスタマーハラスメント対策を強化します。新たに、カスタマーハラスメント対策の基本方針を定め、職員向けの対応マニュアルの策定や相談窓口の設置などの取り組みを開始します。

市に寄せられるご意見やご要望は、引き続き真摯に受け止めながら、職員の人権を侵害する言動には、組織として毅然とした態度で対応します。

これからも、市民、事業者、関係機関との対話を大切にしながら、市民が安心して相談でき、職員も安心して対応できる環境づくりを進めます。

取り組みの概要

- 豊中市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の制定
- 豊中市カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定(現行「不当要求行為等対応基本マニュアル」の改訂)
- カスタマーハラスメント相談窓口の設置
- ポスターによる周知・啓発
- 職員の接遇、カスタマーハラスメント対応研修の実施
- 庁舎管理規則の改正(庁舎内での正当な理由がない撮影、録音への対応)
- 電話通話録音の拡充(令和9年(2027年)1月予定)
- 庁舎内の防犯カメラ増設(令和8年度(2026年度)中)



市ホームページ

https://www.city.toyonaka.osaka.jp/joho/keikaku/houkoku/keikaku_housin/joho/20260601.html

【報道機関からの問い合わせ先】

総務部 人事課 担当：奈良・吉村

TEL:06-6858-2045

E-mail:kenshu@city.toyonaka.osaka.jp