

パブリックコメントで提出された意見に対する市の考え方

「磐田市職員のためのカスタマーハラスメントに対する基本方針（案）」について

パブリックコメント実施期間：令和8年1月21日（水）～2月20日（金）

■意見1

ご意見	市の考え方
職員を守るのみならず、過剰な要求は他の業務に支障を及ぼし、市民サービスの低下を招くことも記載すべき。	基本方針の目的に、「カスハラ行為への対応が通常の業務に支障をきたし、他の市民等への行政サービスの低下を招くおそれもあります。」という一文を追加します。

■意見2

ご意見	市の考え方
具体的に市役所への電話の録音を早急に始めるべき。	本庁舎、西庁舎、iプラザについては、録音可能な電話機を必要と思われる部署に設置しています。その他の市の施設についても、必要に応じて設置するようにします。

■意見3

ご意見	市の考え方
過剰な権利行使（公開請求や開示請求など）に歯止めをかける方法はないものかと感じます。	基本方針（案）に記載のとおり、当該要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上の相当性を逸脱した行為であり、職員の勤務環境を害するものであると判断した場合は、カスハラ案件として組織的に対応していきます。