別記様式（第２条関係）

会　　議　　録　（要　旨）

会　議　名	庁　議
開催日時	令和８年９月１４日（月）午後２時５７分～午後３時４８分
開催場所	３０１会議室
出席者及び欠席者	出席者：市長、副市長、教育長、企画財政部長、企画財政部行政改革・ＤＸ推進担当部長、総務部長、総務部危機管理担当部長、市民部長、協働推進部長、環境部長、健康福祉部長、健康福祉部高齢・障害担当部長、子ども家庭部長、都市整備部長、都市整備部建設管理担当部長、教育部長、教育部学校教育担当部長、議会事務局長、会計管理者 欠席者：なし 説明員：職員課長
議　題	１　武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針（案）について ２　その他
結　論 （決定した方針、残された問題点、保留事項等を記載する。）	議題１：原案を一部修正の上、決定する。 議題２：特になし。
審議経過 （主な意見等を原則として発言順に記載し、同一内容は一つにまとめる。） （発言者） ○印=構成員 ●印=説明員	議題１　武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針（案）について （総務部長説明） それでは、武蔵村山市カスタマー・ハラスメント防止のための指針（案）について説明させていただく。 まず、本指針作成の目的・背景等である。「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」の改正に伴い、令和８年１０月１日からカスタマー・ハラスメントの防止のための措置を講じることが地方公共団体を含めた事業主に義務付けられる。また、東京都においては、こうした国の動きに先立ち、令和７年４月から「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」及び「東京都カスタマー・ハラスメント防止に関する指針（ガイドライン）」が施行されている。これらを踏まえ、本市のカスタマー・ハラスメントに対する基本方針・基本姿勢を明確化するものである。 また、本指針案については、令和８年７月１３日及び同月２４日に開催させていただいた「武蔵村山市カスタマー・ハラスメント対策本部会議」において内容の御確認、御意見等をいただき、所要の修正を行ったものである。

	それでは、詳細については、職員課長から説明申し上げる。 （職員課長説明） 本指針（案）について説明 ―説明省略― （質疑等） ○　今後、カスタマー・ハラスメントに該当する市民の対応を職員１人ではなく、複数の職員で行うこと等を指針として設けたということか。 ●　そのとおりである。８ページおいて、具体的に「カスタマー・ハラスメントへの対応」に言及している。最初は職員１人での対応になると思われるが、最終的に上司を含めた複数人で対応する。場合によっては、警察へ連絡する。 ○　窓口対応が多い部では、カスタマー・ハラスメントが発生しているか。 ○　大声で怒鳴るような方はほとんどいない。上司が出ていき、丁寧に説明すれば、御理解いただける。 ○　他の部で意見がある方はいるか。 ○　確かに、窓口において、大声で怒鳴る方は少ないが、４５分ほど市民の電話対応をしている職員がいた。市民対応を優先するのは当然であるが、職員の業務に支障が出てしまうのも困る。そのため、こういった指針があることで職員の働きやすさにつながると考える。 ○　庁議後に本指針をどこまで公表するつもりなのか。 ●　全て公表するつもりである。 ○　職員の対応マニュアルに当たる部分もあるため、概要版等にして公表する部分を吟味した方がよいのではないか。 ●　検討する。 ○　法律でどこまで公表するか定められていないのか。 ●　具体的に示されてはいない。 ○　こういった行為はカスタマー・ハラスメントに該当するということをある程度、周知することは重要であると考える。 ○　市民の方に理解していただくことが一番大事であると考えている。職員課において、ポスター等で周知していただきたい。 　また、職員のために、窓口にＩＣレコーダーを備えていただきたい。 ○　指針だけでなく、効果的な運用方法について検討していただきたい。 ●　検討する。

	○　１１ページの「⑸　カスタマー・ハラスメントを繰り返す者の対応」について、「迷惑行為を複数日にわたり繰り返され、」を「迷惑行為を複数日にわたり繰り返し、」に修正していただきたい。 ●　修正する。 ○　９ページの「⑶　警察との連携」について、緊急時と緊急時以外の連絡先を分ける必要があるのか。 ●　東京都のマニュアルに基づいている。しかし、東大和警察署との事前の調整はしていない。 ○　９ページの「⑶　警察との連携」における「ア　対応の中止を伝える」、「イ　行為の中止を求める」、「ウ　退去を命令する」、「エ　警察に通報する」という手順を踏むならば、連絡先は、１１０番で統一した方がよいのではないか。現場で対応する職員に緊急時と緊急時以外を判断する余裕はないと考える。 ●　検討する。 ○　１２ページから１３ページの「１０　カスタマー・ハラスメントの再発防止」における「⑷　取組の見直し」について、「武蔵村山市職員衛生委員会」における議論等を実施する旨の記載がある。その場合、「カスタマー・ハラスメント対策本部会議」では、具体的にどういったことを協議するのか。 ●　カスタマー・ハラスメント防止対策要綱の中で「カスタマー・ハラスメント対策本部会議」の設置を掲げている。具体的には、カスタマー・ハラスメントにおける情報の交換及び連絡調整、統一的な対応方針策定及び改正等を行う。 　カスタマー・ハラスメントのモデルケースになる事案があれば、「武蔵村山市職員衛生委員会」よりも「カスタマー・ハラスメント対策本部会議」で協議する方が適切である。 （結　論） 原案を一部修正の上、決定する。 議題２　その他 特になし。

会議録の開示・非開示の別	☑開　　示 □一部開示（根拠法令等：　　） □非 開 示（根拠法令等：　　）
庶務担当課	企画財政部　企画政策課（内線：３７３）

（日本産業規格Ａ列４番）