

土浦市では、市民、事業者、行政サービスの利用者その他の市の事業の関係者からの社会通念上許容される範囲を超えた言動から職員を守り、安心して働くことができる環境を整備することが、行政サービスの向上につながるという考えのもと、以下のとおり「土浦市カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

## 土浦市カスタマーハラスメントに対する基本方針

土浦市は、市民の信頼に応え、より良い行政サービスを提供するよう努めています。そして、市民、事業者、行政サービスの利用者その他の市の事業の関係者の皆様から寄せられるご意見やご要望には、真摯に対応させていただきます。

一方で、ご意見やご要望の中には、残念ながら、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなどの職員の尊厳を傷つけるもの、繰り返しの申出や要求により業務の停滞を招くものもあり、これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるとともに、限られた職員の数と時間の中で、通常の業務への支障や他の利用者への行政サービスの低下を招くこととなります。

土浦市では、社会通念上許容される範囲を超えた申出や要求に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で、組織として対応します。

令和7年10月1日

土浦市長 安藤 真理子