

暴言、時間拘束、過度な要求、SNSへの投稿…

その
行為

カスハラ

かも!?

問合せ 市役所職員課人事厚生係 (☎31-4511)

釧路市の基本姿勢

市民の皆さんを始めとした行政サービスの利用者から寄せられるご要望やご意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものです。

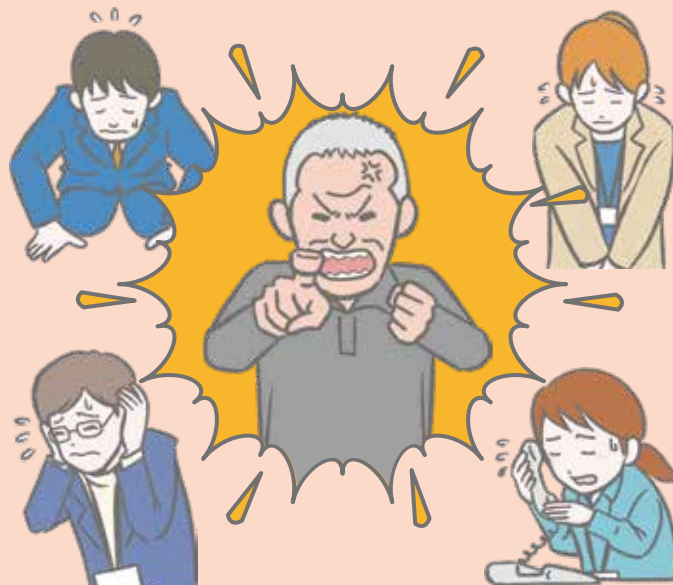
一方で、これらのご要望やご意見の中には、職員の人格を否定する言動を伴うものなど、職員を傷つけるものもあります。これらの行為は、職員に過度な精神的ストレスを与え、通常業務に支障が出る場合もあるなど、行政サービスの低下を招く重大な問題です。このため、職員の人権を尊重し、適正な行政サービスの提供を維持するため、これらの行為に対し、毅然とした態度で組織的に対応します。

カスハラの定義

カスハラ（カスタマーハラスメント）とは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるものをいいます。

カスハラへの対応

カスハラが行われた場合には、その状況に応じて、時間を設定して対応する、対応を中止するなどの措置を講じることがある他、悪質と判断される場合には、警察に通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。



カスハラに当てはまる行為の例

- 暴力を振るう、物を投げつける
- ひどい言葉を浴びせる、SNSで職員を誹謗中傷する
- 怒鳴る、威嚇する、机を叩く
- 土下座を強要する
- 執拗に要求を繰り返す
- 長時間居座り続けたり、電話を切らずに過度に対応を求めたりする
- 出身地、性別、年齢などに基づく差別的な言動をする
- セクハラ（性的な発言や不適切な接触）をする
- 職員個人の人格や能力を否定する
- お金を要求する

みんなの掲示板

記号の説明

☐日時 ☐場所・会場 ☐集合場所 ☐対象 ☐定員
☐内容 ☐料金 ☐持参 ☐申込方法 ☐問合せ先 ☐その他
参加料の掲載のないものは無料で参加できます。
※はボランティア募集です。

◆女性と中高年齢者のための就職セミナー

☐9月30日(火)～10月3日(金)午前9時30分～午後0時30分／☐釧路センチュリーキャッスルホテル／☐市内で就職や転職を希望している方／☐15人／☐AIの初級基礎知識、職務経歴書作りの極意等／☐電話またはファクスで釧路市地域雇用創造協議会(☎65-6870☎65-6872)へ、または当協議会ホームページ(☎<https://employ.kushiro.jp/>)から

◆オストメイトさろん釧路

☐10月4日(土)午後1時30分～4時／☐交流プラザさいわい／☐オストメイト当事者および家族、友人、医療関係者／☐講演会「ストーマトラブルを防ぐ！セルフケアの再点検」、フリートーク／☐日本オストミー協会北海道支部(中山☎011-764-2824)

◆第6回「来てみて 知って 難病ってな～に」

☐10月4日(土)午後1時～3時30分／☐イオンモール釧路昭和1階サンコート広場／☐難病患者の体験発表、難病連釧路支部等の活動紹介、みきりんミニコンサート、つぼみダンス研究所の演舞等／☐北海道難病連釧路支部(☎25-2012)

◆釧路短期大学科目等履修生募集

正規学生ではない方が授業を受け、単位取得できる制度です。
¥5,000円～／☐詳細はお問い合わせください／☐10月3日(金)までに釧路短期大学(☎68-5124)へ

◆春採公園のオオハongoンソウ防除ボランティア参加者募集

☐10月4日(土)午前9時30分～11時30分※雨天順延／☐旧科学館側駐車場／☐釧路市公園緑化協会(☎24-0513)

◆登録有形文化財「旧五十嵐家住宅」公開日&イベント

☐10・11月の第2土・日曜日午前10時～午後3時／☐旧五十嵐家住宅(富士見2-7-5)／☐「月曜塾」とのコラボ企画(10月のみ)、ミニ喫茶等／☐旧五十嵐家住宅保存の会(古川☎090-2790-1857)

◆くしろ建築設計集団「月曜塾」建築展

☐10月11日(土)～13日(月)午前10時～午後3時／☐旧五十嵐家住宅(富士見2-7-5)／☐建築の模型や竣工写真、設計図の展示／☐くりえいと創(☎92-0004)

◆女性のための「投げない」柔道教室

☐10月18日(土)午前10時～／☐総合福祉センター4階柔道場／☐女性／☐20人／☐体力作り、護身術、転び方体験等／☐タオル、飲み物／☐釧路柔道連盟(佐藤☎090-9751-4194)

◆整理収納&防災そうだん会～写真と本の整理～

☐10月19日(日)①午前10時30分～11時30分②午後1時30分～2時30分／☐釧路フィッシャーマンズワーフMOO2階／¥500円(茶菓子付き)／☐グローバルみらいネット(輪島☎090-3779-4720)

◆釧路市シルバー人材センター就業体験

☐10月21日(火)午前10時～11時／☐ジョイフルエーケー釧路店(鳥取南4-4-12)／☐就業を希望する60歳以上の市民／☐5人／☐電話で釧路市シルバー人材センター(☎44-5755)へ

◆シニア応援セミナー

「開運！片付け講座～終活のススメ」

☐10月21日(火)午後1時30分～4時／☐就業を希望する60歳以上の市民／☐20人／☐釧路市シルバー人材センター(弥生2-1-33☎44-5755)

◆ふまねっとサロン

☐10月23日(木)午前10時～正午／☐プラザよねまち／☐ふまねっと、ストレッチ体操、脳トレゲーム等／¥300円(保険料含む)／☐運動靴、タオル／☐ふまねっとサロン(木本☎090-2878-8504)

◆タッチケア教室

☐①10月28日(火)②11月26日(水)③12月19日(金)④2026(令和8)年1月28日(水)各午前10時30分～11時40分／☐釧路赤十字病院4階講堂／☐2歳までの子どもと家族／☐①うつぶせの重要性②子どものお口ケア③トイレ等の練習時期／¥500円／☐釧路赤十字病院地域医療連携室(☎22-7171)

◆女性スタッフによる休日乳がん検診

☐11月9日(日)午前8時30分～午後1時／☐マンモグラフィー18人、マンモグラフィー+乳腺エコーセット7人／☐釧路赤十字病院健診センター(☎22-7171)

◆個別的労使紛争あっせん制度

解雇や賃金未払、ハラスメント等の労働問題に対し、「あっせん員」が双方から話を聞き、問題点を整理した上で助言等を行い、歩み寄りによる解決を目指します。詳細はホームページをご覧ください。
☐月～金曜日午前8時45分～午後5時30分(祝日、年末年始は除く)／☐北海道労働委員会事務局調整課(☎011-204-5667)

◆ダイエットキックボクシング無料体験

☐☐[サンライフ釧路]水曜日、[サンアビリティーズ釧路]金曜日、各午後7時～9時／☐K-combat(中村☎090-4877-4649)