

自治体編 カスタマー ハラスメント

「内容」と「手段」を 切り分ける時

2026年10月施行 安全配慮義務対応(地方公務員法・庁舎管理権)

研修会・マイクロラーニングで 確かな行動へ

現場で判断する力を、
研修と図解で身につける



ダイジェスト版



法改正対応
判断軸の習得

2026年10月施行
安全配慮義務対応(地方公務員法)
判断の3視点(内容・手段・支障)

カスタハラ対策に関する自治体の義務が明確化されます。「正当な住民対応」「判断に迷う事例」「カスタハラに当たりうる事案」のグラデーションで判断します。行政サービスの原則的拒否不可という制約の中で、庁舎管理権・行政不服審査法に基づく対応を学びます。



体系的な研修内容
カスタハラ対応の型を学ぶ

カスタハラ対応の基本ステップ
対応の5つの層
担当者→上長→記録→組織→外部連携

地方自治体、地方公務員法・暴行罪等の法的枠組みをカバーし、段階的に組織で対応する型を、5つのケースで具体的に学べます。初動からエスカレーションまでの流れを体系化します。



すべての職員が対象
全職員(正規・非常勤・会計年度任用)が対象

管理職・現場対応・新任職員
移動直後の職員

立場や職種に関わらず、一人ひとりの意識と行動が職員を守ります。地方公務員法に基づく安全配慮義務として、全ての職員の判断力を底上げに。マイクロラーニングにも対応。

この研修セットは、学びを定着させる実践ツールが含まれています



動画

全5ケースの映像で、
対応の流れと判断の
ポイントを学べます。



指導の手引き

研修の目的・進め方・
解説・対応ポイントを
くわしく解説。



ワークショップ進行表

時間配分・投げかけ例・
ワークショップの進め方を
ステップごとに提示。



ワークシート

ケースの振り返りや
判断の整理ができる
実践用シート。



職場展開ガイド

研修後の共有・定義・
改善につながるための
活用ガイド。

セット価格 映像データ・指導の手引き・ワークショップ進行表・ワークシート・職場展開ガイド 308,000円(税込)

DVD 69,300円(税込)

現場に根付く人権教育を設計する

企画・制作・著作

株式会社ドラコ

お申込み

株式会社 教配

〒190-0012 東京都立川市曙町2-36-2 ファーレ立川センタースクエア

電話：042-518-9774(代)

FAX：042-518-9785

HP：<https://www.kyohai.co.jp>



その「つもり」が、**境界線** を越えるとき

カスタマーハラスメント 防止教育映像

本編20分 まとめ4分

自治体の窓口は、住民の権利と職員の尊厳が、同時に守られるべき場所です。
判断と初動の「型」を持つことが、職員と組織を守ります。



収録ケースは
5つ

01 CASE1 居座り

内容と手段を切り分ける

- 「納得できない」という感情と、「ここを動かない」という行動は別問題。長時間拘束は業務妨害にあたり、庁舎管理権の対象となります。



02 CASE2 個人への攻撃の境界線

業務不満と人格攻撃を分ける

- 「説明がわかりにくい」と「女性には向いていない」は別。個人への攻撃が始まった瞬間が、組織対応へ切り替える判断点です。



03 CASE3 威圧的言動

変化点を見逃さない

- 「声大きい」と「カウンターに詰め寄る」は意味が違います。身体的威圧を感じた時点で、一人対応をやめる判断が必要です。



04 CASE4 SNS投稿などの圧力

投稿示唆と判断は別問題

- 「SNSに書く」「議員に言う」投稿や権威の示唆で、判断変更を迫る構造がカスハラに該当します。投稿の有無と判断は切り離します。



05 CASE5 物を投げる・身体的攻撃

安全確保を最優先する

- 物を投げる行為は、暴行罪・公務執行妨害罪に該当します。窓口対応を直ちに終了し、警備員・警察との連携を判断します。



まとめ 判断軸と組織対応の型

- 5つの判断フレームワーク（判断の3視点・内容と手段の切り分け・個人攻撃の境界線・対応の5つの層・記録の構造）で、原版的判断力を体系化します。



2026年10月施行 安全配慮義務対応 カスタマーハラスメント対策



ハラスメントのない
安心できる場をつくる



立場の違いを自覚し、
相手に寄り添う



制度・ルールを理解し、
適切に行動する



一人ひとりの未来を
支える人であり続ける