

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)



ダイジェスト版

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



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
カスハラ対応の型を学ぶ

カス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)

●お申し込みは…

(株)オプチカル 販売課 教育映像係

〒761-0113 香川県高松市屋島西町 2484-8

TEL 087-841-1100

FAX 087-841-1101





教育用

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

- 「声が大きい」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タハラに該当します。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得ます。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、原版の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