

大阪府職員に対するカスタマーハラスメント対策について

フリップ①

- ◆ 労働施策総合推進法の改正（令和8年10月1日施行）により、事業主のカスタマーハラスメント対策が義務化。
- ◆ 府は、事業主として、職員を守るため「大阪府カスタマーハラスメント対策基本方針」を法施行に合わせ策定。
- ◆ 今後、職員に対するカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応していく。

カスタマーハラスメントとは

定義 ▶ 次の全てに該当するもの

- ① 府民等※からの言動
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして 社会通念上許容される範囲を超えたもの
- ③ 職員の就業環境を害するもの

※「府民等」…対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての者

判断 ▶ 個別の事案ごとに、

（i）「言動の内容」及び（ii）「手段・態様」に着目し、具体的状況を踏まえ、総合的に判断

※正当な申入れは、カスタマーハラスメントに当たらず、真摯に対応

カスタマーハラスメントになり得る言動（例）

（i）「言動の内容」に着目

行政サービスと関連性がない（無関係な）事項についての要求

（具体例）▶ 職員のプライバシーに関わる要求をする 等

対応が著しく困難又は不可能な事項についての要求

（具体例）▶ 権限外の事項について対応を要求する 等

（ii）「手段・態様」に着目

（具体例）

精神的攻撃

▶ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要 等

継続的、執拗な言動

▶ 同様の質問や要求の執拗な繰り返し、責め立て 等

拘束的な言動

▶ 不退去、長時間の居座りや電話 等

職員に対するカスハラの実態 (R8.6調査結果)

- 約4分の1の職員がカスハラを経験
- そのうち、8割が「ストレスや不安を感じた」、2割弱が「仕事を辞めたいと感じた」

カスハラの影響 (複数回答)

ストレス・不安を感じた	80%
業務効率化が低下	52%
仕事への意欲が低下	51%
仕事を辞めたいと感じた	16%

カスタマーハラスメントへの主な対応 **STOP!カスハラ**

！ 対応の打ち切り、施設からの退去の求め

- 状況が膠着してから15～30分を目安に対応打ち切り

(留意点)

……

▶ 時間はあくまで目安であり、個別の事案に応じて柔軟に対応。時間の経過のみをもって機械的に打ち切らない。

！ 庁舎内での撮影等の禁止

- 公務の円滑な遂行を妨げるような撮影行為等を禁止

……

▶ 公開されているイベント・展示物等の記録や報道機関の取材等は禁止行為に当たらない。

！ 職員に対する周知・啓発

- 適切な接遇を心掛け、自らがカスハラを行わないよう職員に周知

……

▶ 職員の不適切な対応がカスハラの原因となる場合があることに留意する。

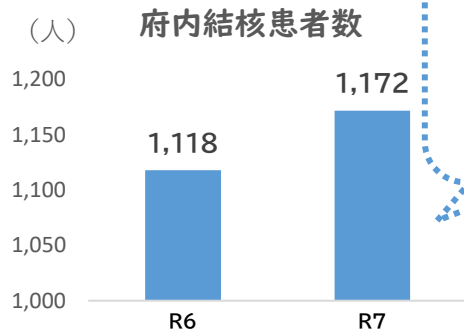
カスタマーハラスメントに対する取組にご理解とご協力をお願いします。



詳しくはこちら

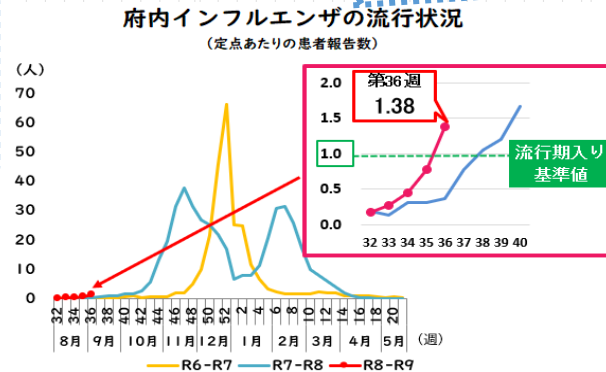
- ◆ 結核は過去の病気ではなく、大阪府では患者数が増加し、罹患率は全国ワースト1位
- ◆ インフルエンザの患者数は、過去10シーズン中2番目の早さで流行期入り

感染症の発生状況



R7結核罹患率
(人口10万対)
大阪府: 13.4
全 国: 8.0

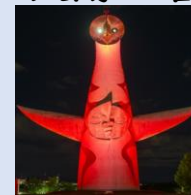
R8年は、厚生労働省が昨年と比べて
1か月以上早い流行シーズン入りを発表



その他の取組

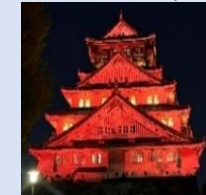
- ◆ 結核予防のシンボルカラーである赤色にライトアップ！

太陽の塔



9/24~9/30

大阪城



9/24

府庁舎(本館)

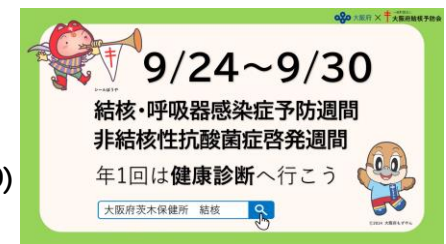


9/24・9/25

- ◆ デジタルサイネージでの啓発動画放映

● 放映場所

- ・大阪モノレール車内(9/1~9/30)
- ・大阪駅前地下道(9/14~)
- ・日産大阪ららぽーと門真店(9/24~9/30)
- ・日本生命保険本社(9/24~9/30)



府民向け啓発セミナー

専門家が教える最近の感染症や日頃の感染症対策

【日時】9月30日(水) 14時~16時

【会場】大阪健康安全基盤研究所OIPHホール(最寄り:森ノ宮駅)

【内容】● 講演1.古くて新しい病気“結核”

● 講演2.呼吸器感染症の情報と対策-新型インフルエンザも含めて-

地方独立行政法人大阪健康安全基盤研究所理事長 朝野和典氏

【定員】先着100名(定員になり次第締切)

【参加費】無料

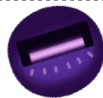


朝野 和典 氏



申込先

魔法のライトで
見えない汚れを
見てみよう



10月からインフルエンザ・新型コロナの定期接種が開始！

対象: 65歳以上の高齢者等の重症化リスクの高い方

新型コロナによる死亡者数は死因順位の第8位(2024年)で、
依然として死亡リスクの高い感染症です！

※費用や接種可能医療機関等は、お住いの市町村にお問い合わせ
ください

基本的な感染症対策(手洗い・咳エチケット・換気)をし、咳などが続く場合は早めに受診しましょう！



- ◆大正15年に完成した大阪府の三代目庁舎「本館」が10月31日に竣工100周年を迎えます。
- ◆府政への関心を高めていただくことを目的に、登録有形文化財である本館の歴史的価値や魅力を知っていただくイベントを開催します。秋の一日、ぜひ大阪府庁にお越しください。

イベント概要

■日時 令和8年10月31日(土) 13:00~20:00

■場所 大阪府庁舎本館

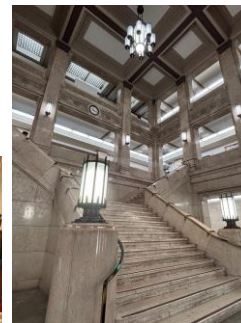
■主な催し

- ①オペラコンサート(関西歌劇団)
- ②府政学習会(庁舎について学ぼう!)
- ③吹奏楽コンサート(大阪公立大学)
(演奏後)ライトアップ特別点灯
- ④夜間特別公開

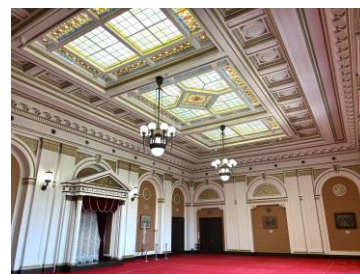
①②④は事前申込が必要です。(本日から申込開始)



大阪府議会議場



大階段



正庁の間

記念品
プレゼント

株式会社 明治様とのコラボ企画

(本館の活用推進の事業連携協定締結)

- 9月13日に発売100周年を迎えた「明治ミルクチョコレート」100枚で製作した「本館ミルクチョコ」※を展示

※小清水圭太氏による製作
(「ワールドチョコレート
マスタース2026」日本代表)

※イベント当日にお披露目後、
11月下旬頃から
本館で展示予定



本館ミルクチョコイメージ図



このほか

- 小さなミャクミャク像フотスポットの設置
- イベントに合わせて展示室をリニューアルオープン
- もずやん、カールおじさんも登場 など見どころ盛りだくさん!!

100周年を迎える大阪府庁舎本館の魅力をご覧ください

本館竣工100周年

検索

11月30日の「人生会議の日」に向け、府民参加型イベントを開催！

フリップ⑤

◆どのような医療やケアを受けたいかや、日々の生活で大切にしていること、今後の人生をどう生きたいかについて、ご自身の価値観を認識し、共有する「人生会議」について、多くの方に知っていただくために府民参加型のイベントを実施

イベント概要

日時：令和8年11月8日(日) <第1部>13:00~14:00 <第2部>15:00~16:00

場所：グラングリーン大阪 ロートハートスクエアうめきた

内容：テーマ「人生会議をカフェタイムで。」(MBSラジオ「ヤマヒロのぴかッとモーニング」公開収録)

第1部 ヤマヒロさんホスト役の音楽ステージ

ヤマヒロさんが、押尾コータローさんをゲストに招いて、演奏を観客とともに楽しみ、押尾さんと「人生会議」に関するクロストークを行います。



山本浩之(ヤマヒロ)さん



押尾コータローさん

※公開収録した模様は11月30日(月)19時から1時間の特別番組を放送。

※10月6日(火)から毎週火曜日「ヤマヒロのぴかッとモーニング」にて人生会議に関するコーナーを1クール実施。

イベント募集概要

●募集期間：令和8年10月1日(木)10:00~10月21日(水)23:59

●定員：第1部、第2部ともに優先観覧席200名(要予約)

後方エリアはどなたでもご自由にご覧いただけます。※入場無料、要事前申込、応募者多数の場合は抽選

●イベント当日は、無料でカフェタイムを楽しみながら「人生会議」を実践いただける「人生会議」カフェコーナーを設置します。

第2部 さあ、始めてみよう「人生会議」

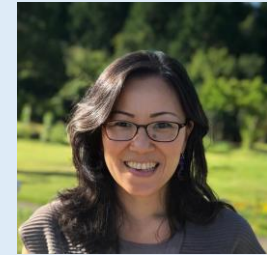
野々村友紀子さん・2丁拳銃 川谷修士さん夫妻をゲストに招き、「人生会議」について専門家の意見も聴きながらトークステージをお送りします。



野々村友紀子さん



2丁拳銃 川谷修士さん



京都大学 竹之内准教授

MBSラジオ秋まつり(11月3日)にも出展!「人生会議」について考えてみませんか?

人生会議をカフェタイムで。

検索