



News Release

2025年4月18日

一般社団法人ココロバランス研究所は、所内のあんしんいきいき職場格付け認証評価委員会（委員長：桐生正幸）が、札幌市のカスタマーハラスメント対策を評価し、あんしんいきいき職場格付け認証（カスタマーハラスメント対策分野：area A）を付与したことを公表いたします。あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルス・活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。

評価対象団体	札幌市
評価エリア	カスタマーハラスメント対策（area A）
評価	AA(♡♡)
評価決定日	2025年3月8日
認証番号	0002
備考	認証の有効期間は評価決定日から1年間です。 本評価は評価委員会開催時の評価にもとづくものであり、評価委員会開催後の取り組み、態勢の変化を考慮したものではありません。



図1 札幌市にて実施されたトロフィー及び認定証贈呈式の模様

評価対象団体の概要

札幌市は北海道・石狩平野の南西部に位置する地方自治体。1869年の開拓使設置以来、北海道開拓の拠点として発展し1922年に市制施行以降、隣町村との度重なる合併・編入により市域を拡大してきた。1970年には人口が100万人を突破し、2年後の1972年に政令指定都市へ移行し、現在では人口190万人を超え（北海道の人口の約3割）、市町村では、横浜、大阪、名古屋に次いで4番目の人口規模となっている。政令指定都市札幌には、現在10の行政区があり、それぞれ地域の特性を生かした個性あるまちづくりを行っている。

評価の理由

札幌市におけるカスタマーハラスメント対応は、全国自治体の中でも先進的な取組を行っており、対応の骨子や取り組みの一貫性も明確であり、高く評価できるものと考えられる。その評価の裏付けとして、以下のような取り組みなどが挙げられる。

2023年4年、広聴部門における悪質クレーム等に関する調査の分析結果を報告している。その結果を受け、7月から、市役所本庁舎1階の市民の声を聞く課のほか各区総務企画課広聴係などで、カスタマーハラスメント防止啓発ポスターを掲示し、職員と住民の双方に対策を周知した。同年12月、「広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」第1版を作成し、翌年2024年8月に「札幌市職員カスタマーハラスメント対策要綱」が内部に告知され、同年9月、総務局行政部より「札幌市職員カスタマーハラスメント対策マニュアル」が内部用として周知され、札幌市役所全体の取り組み体制が定まったところである。

以上のような行政としてのカスタマーハラスメントに対する積極的な対応は、全国の自治体の模範となるものと評価される。今後は、全職員の意識向上を目指し、住民と共に地道な活動などを実施することを目指していくことが求められるだろう。そして、それら取り組みの効果を検証しながら、行動指針などをブラッシュアップしていくことも肝心と考えられる。

提出された書類審査及び現地での実査の結果にもとづき、あんしんいきいき職場格付け認証評価委員会は、あんしんいきいき職場格付け認証 area A（カスタマーハラスメント対策）「AA(♡♡)」を付与する。



図2 啓発ポスター

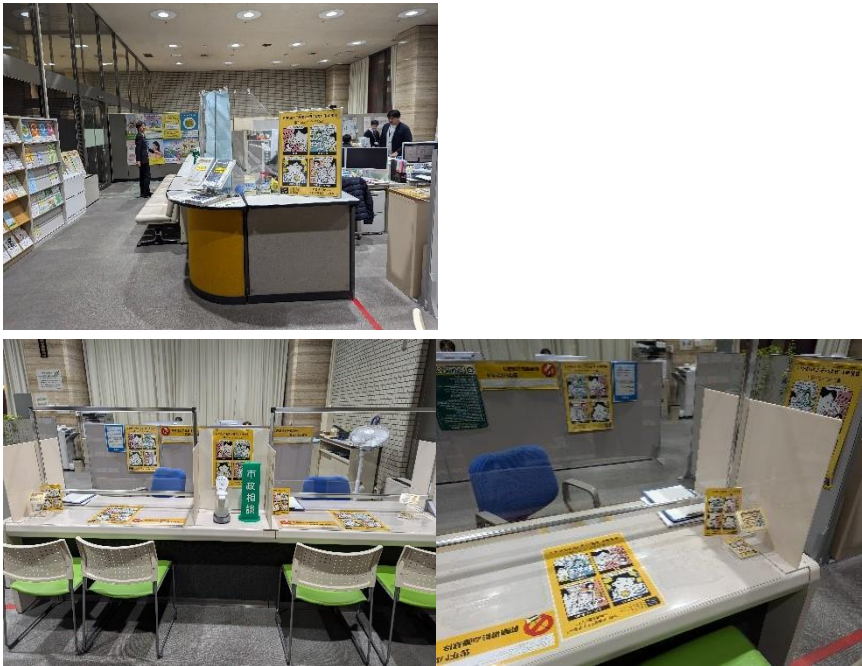


図3 「市民の声を聞く課」の状況

あんしんいきいき職場格付け認証について

あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルスや活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。カスタマーハラスメント対策を皮切りに、心理的安全性などのテーマに取り組むことにより、より良い職場環境を実現し従業員が健康でやりがいを持って働ける職場が増え、職場の活性化や生産性向上が、企業の成長ひいては社会全体の豊かさに貢献することが期待されます。あんしんいきいき職場格付け認証では下記の4領域に関する評価を実施しています。

area A	カスタマーハラスメント対策に対する現状の審査と格付け認証
area B	心理的安全性をはじめとした職場環境の審査と格付け認証
area C	内部不正やコンプライアンスをはじめとしたリスクマネジメントの審査と格付け認証
area D	ワーク・エンゲイジメント、ウェルビーイングの審査と格付け認証

一般社団法人 ココロバランス研究所について

ココロバランス研究所は、「学術と絆であんしんいきいきをつくる」という理念のもと、科学的根拠と実務にもとづいた知識を認証制度や講演研修を通して社会に還元することで、個人のウェルビーイングと企業価値向上に寄与し、働く人のワーク・エンゲイジメントを高

めることを目指しています。

団体概要

団体名	一般社団法人ココロバランス研究所
設立年	2021 年
所在地	東京都渋谷区千駄ヶ谷 4 丁目 6 番 8-2303 号
代表者	代表理事 島田恭子（保健学博士、予防医学者）
事業内容	あんしんいきいき職場格付け認証、講師認定制度、講演研修
URL	https://kokorobalance.jp

本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人ココロバランス研究所（担当：岩本、宮中）

HP: <https://kokorobalance.jp>

メール: info@kokorobalance.jp