

みなさまに気持ちよくご利用いただくために /

お互いを尊重し、 気持ちのよい市役所を つくりましょう。



今治市役所では、すべての市民の皆さまに
質の高い行政サービスを提供するため、
職員一人ひとりが誠実に対応しています。
市民の皆さまのご理解とご協力を、
心よりお願いいたします。



みなさまにお願いしたいこと



**思いやりのある言葉遣いを
お願いします**

職員も一人の人間です。
やさしい言葉遣いを心がけて
いただくことで、より良い
コミュニケーションが生まれます。



**順番を守り、
ご理解をお願いします**

多くの方が利用されるため、
お待ちいただくことがあります。
ご理解とご協力を
お願いいたします。



**ご意見・ご要望は、
建設的な方法でお願いします**

ご意見・ご要望は、窓口や市民の声、
アンケートなど、適切な方法で
お寄せください。

職員への不当な要求や迷惑行為（カスタマーハラスメント）は、許されません。

たとえば、こんな行為です



暴言・威圧・脅迫
大声・怒鳴る



殴る・蹴るなどの
身体的な攻撃



長時間の拘束・
執拗な言動



合理的な理由のない
繰り返しの要求



職員の撮影・録音・
SNSへの投稿

悪質な行為には、組織として毅然と対応します。

**録音・記録を
行います**



対応の正確な記録のため、
会話を録音・記録することがあります。

**警察への通報を
行います**



職員の安全確保のため、
悪質な場合は警察に通報します。

**対応をお断りすることや、
退庁をお願いすることがあります**



他の市民・職員の安全と適切な業務執行のため、
対応を中止し、退庁をお願いすることがあります。



皆さまのご理解とご協力が、より良い市役所づくりにつながります。
一人ひとりが気持ちよく過ごせる環境を、一緒につくっていきましょう。

ご協力を
よろしくお願いします



今治市役所