

福知山市職員に対するカスタマーハラスメント対策

に関する基本方針

1 基本的な考え方

職員は、市民の皆様に信頼される質の高い行政サービスを提供するよう努めるとともに、市民等から寄せられる意見や要望は、市政を推進するにあたって貴重なものであることから、真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方、市民等から寄せられる意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動、誹謗中傷、長時間の拘束などの著しい迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントが発生しています。このような行為から職員を守るとともに、それらへの対応を強いられることによる悪影響が、他の市民等へのサービス低下につながることはないようにしなければなりません。

福知山市は、職員の人権を尊重するため、また、より良い行政サービスの提供を実現するため、著しいカスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした態度で対処し、良好な職場環境を構築するとともに、今後も質の高い行政サービスの提供に努めてまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

職員の職務に係る行政サービスの利用者等からの言動であって、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るものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されるもの。

<類型例示>

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（恫喝・罵声・土下座の要求・特別扱いの要求）
- ・拘束的な言動（居座り・不退去、監禁）
- ・継続的な言動（クレームの繰り返し・頻繁な電話）
- ・差別的な言動
- ・そもそも要求に理由がない又は行政サービス等と全く関係の内容要求（性的な要求、職員のプライバシーや私生活に関わること等）
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求（法令に違反する事務処理、制度上認められていない優遇、私的な対応等の要求）

上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、警告を行う、対応を終了するなど、組織として毅然と対応します。
- ・ カスタマーハラスメントの状況・程度によっては、対応を中断し、弁護士への相談や警察への通報など厳格な措置を執ります。

4 カスタマーハラスメント対策

- ・ 職員個人に抱え込ませず、チームで対応し、組織内の連絡・連携体制を整備、相談窓口の設置等、組織として職員をしっかり守ります。
- ・ 対応マニュアルにより、職員への周知、接遇・マナー向上のための研修を実施します。
- ・ 市庁舎等での啓発ポスターの掲示、案内など市民への周知・理解に努めます。
- ・ 対応の記録・引継ぎを徹底し、組織として継続的かつ一貫した対応体制を維持するとともに、必要に応じて、警察、弁護士等、外部機関との連携を強化します。
- ・ カスタマーハラスメントに該当するか判断できない場合や、発生するおそれがある場合についても、職員一人で判断・対応することなく、所属の管理監督者等に相談します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談を受ける管理監督者等については、相談内容や状況に応じて適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントの判断、被害職員の安全確保、関係部署との連携、被害職員への配慮、警察・弁護士等への相談、プライバシーの保護その他必要な対応について、必要な研修等を実施します。
- ・ 指定管理者、業務委託先その他福知山市の行政サービスの提供に関わる事業者等が、行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントを受けた場合には、必要に応じて情報共有、助言その他の支援を行うなど、当該事業者等と連携して対応します。