みやき町職員カスタマーハラスメント対応指針

Ⅰ　基本方針

職員は、町民を始めとする行政サービスの利用者等から寄せられる苦情や要望、意見の重要性を理解し、誠実にその内容を受け止め丁寧かつ真摯に対応します。

しかしながら、その過程において、過剰な要求や職員の人格を否定する言動などの行為は、職員の尊厳を傷つけ職場環境の悪化や通常業務の遅滞を招く可能性があります。

よって、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供していくため、毅然とした態度で組織的に対応します。

Ⅱ　カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム、言動等のうち、要求を実現するために社会通念上不相当な当該手段、態様等を行使することにより、職員の勤務環境を害するもの

Ⅲ　カスタマーハラスメントの判断の留意点

・「苦情＝カスタマーハラスメント」と決めつけず、まずは「傾聴」「丁寧かつ真摯な対応」を原則とし、組織的な判断を行います。
・高齢者や障害のある方、外国人など、相手の状況や場面に応じて柔軟な対応が必要なケースがあることをふまえ、対応終了の判断を行う際は、その必要性を十分に検討します。
・相手が暴力を振るう、物を投げるなど、身の危険が迫っている場合には、「カスタマーハラスメントに該当するか」の判断を待たずに直ちに警察に通報するなど、法的に対応します。
・複数人で対応する、録音するなどにより、事実関係の正確な記録を行います。

Ⅳ　カスタマーハラスメントへの対策

・職員に対し対応指針を周知するとともに、外部にも周知・啓発を行い、みやき町のカスタマーハラスメントに対する基本姿勢を明確にします。
・職員に対しカスタマーハラスメントへの対応マニュアルの作成、周知を行います。
・職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修を実施します。
・職員がカスタマーハラスメントにより心身の不調をきたすことがないよ

う、ハラスメント相談窓口を設置し、適切な相談体制を構築します。
・適切な対応を行うため、必要に応じて警察や弁護士等との連携を図り、組織的に対応します。