

防府市上下水道局企業職員カスタマーハラスメント 対策基本方針

1 基本的な考え方

防府市上下水道局では、市民等の理解を得ながら、必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、市民等から寄せられる要望や意見は、業務の改善や行政サービスの向上につながるものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の市民へのサービスの低下を招く重大な問題です。

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するため、毅然とした態度で職員一丸となって対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

市民等からの申出・要望・苦情などのうち、その内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境が害されるもの

◆要求内容に妥当性を欠くもの

- ・防府市上下水道局が提供する行政サービスに瑕疵や過失が認められない場合
- ・防府市上下水道局が提供する行政サービスに関係のない要求である場合

◆要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの

- ・身体的な攻撃
- ・精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求
- ・妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・妥当性を欠く謝罪の要求

3 カスタマーハラスメントへの対応

市民等からの要望や意見には、市民等のそれぞれの事情を配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で、カスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止する、退去を要求するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

4 基本的な対策

- ・カスタマーハラスメントに対する防府市上下水道局の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメントへの対応マニュアルの策定
- ・職員研修の実施