市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等、就業環境を害するものであり、何人もあらゆる場において、行ってはならないものである。また、その防止に当たっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要である。

行政サービスの利用者等による意見や要望は、業務改善や行政サービスの向上につながる貴重なものであり、稲城市はこれを丁寧に聞き取り、真摯に対応する。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては行政サービスの低下につながりかねないものである。

稲城市は、質の高い行政サービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的にかつ積極的に取り組む。

第１　定義

１　職員に対するカスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するものをいう。

２　１の「行政サービスの利用者等」とは、稲城市から行政サービスの提供を受ける者又は稲城市の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人をいう。

３　１の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいう。

第２　任命権者の責務

任命権者は、職員に対するカスタマーハラスメントの防止策を講ずるとともに、職員に対するカスタマーハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講ずるよう努めなければならない。

また、職員もその業務に関し、カスタマーハラスメントを行う立場にもな

り得ることから、任命権者は、職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行わないように、必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

任命権者は、上記の責務を果たすため、次の対策を実施する。

1　職員に対するカスタマーハラスメントに対応するために、相談や報告等ができる体制を整備する。

2　カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮のための体制を整備する。

3　カスタマーハラスメント防止のためのマニュアルを作成する。

4　意識啓発のための研修等を実施する。

5　職員がその業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない旨を文書で職員に明示する。

第３　職員の責務

1　職員は、カスタマーハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めなければならない。

また、任命権者の講ずる第２の対策に協力するよう努めなければならない。

2　管理監督者は、カスタマーハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めなければならない。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めなければならない。

3　職員は、その業務に関して、カスタマーハラスメントを行ってはならない。

第４　留意事項

この基本方針の実施に当たっては、行政サービスの利用者等の権利を不当に侵害しないように留意しなければならない。