駒ヶ根市 カスタマーハラスメント対策基本方針

1　はじめに（基本姿勢と目的）

駒ヶ根市は、全体の奉仕者として市民の皆様のご意見やご要望を真摯に受け止め、公平・公正で質の高い行政サービスを安定的に提供することを目指しています。正当な意見や苦情への対応は行政の重要な責務です。

しかしながら、職員に対する過度な要求、暴言、威嚇等のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」とする。）は、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害するものであり、看過できない問題です。不当な行為によって職員が心身の健康を害し、対応に過度に時間を費やすことは、公務能率を低下させ、他の市民への行政サービスに支障をきたす重大な問題です。

当市では、「常勤職員」、「会計年度任用職員」、「再任用職員」、「臨時的任用職員」「委託業務従事者」を問わず、すべての職員が安心して働ける就業環境を整備し、カスハラによる重大な健康被害や離職等を防止することを目指し、組織一丸となってカスハラに毅然と対応します。

2　カスタマーハラスメントの定義

当市におけるカスハラとは、「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、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、又は勤務環境が害されること」をいいます。

言動が社会通念上許容される範囲を超えるかについては、「要求内容」と「手段・態様」の二つの観点から総合的に判断します。いずれか一方が社会通念上許容される範囲を超える場合もあります。その上で、当該言動により職員の勤務環境が害されているかを確認し、カスハラへの該当性を総合的に判断します。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

法令・制度上対応不可能な要求、行政業務と無関係な要求、金銭補償や過度な謝罪（土下座等）の強要等。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

身体的な攻撃（暴力）、精神的な攻撃（暴言・侮辱・脅迫）、威圧的な言動（大声）、継続的・執拗な言動（リピート）、拘束的な言動（長時間拘束・不退去）、業務を妨害する撮影、職員の個人情報・誹謗中傷等の不当な投稿等。

※対面のみならず、電話、メール、SNS 等のインターネット上の言動も含みます。

※障がい者差別解消法に基づく合理的配慮の申し出や、高齢・病気等により意思疎通に時間を要する場合は、一律にカスハラとみなさず丁寧に対応します。

3　組織としての対応指針

当市は、現場の職員一人に対応を抱え込ませず、組織的な体制で職員を保護します。

（1）チーム対応の徹底（一人にさせない）

窓口や電話対応において対応困難が予想される場合や、一定の問題行為が生じた場合は、上司への報告、担当者交代、複数職員対応等へ速やかに移行します。

（2）事前予防と環境整備

プライバシー保護のための名札表記（名字のみ表記）の実施、必要に応じ、録音・録画等を活用して記録・証拠保全を行います。および庁内ポスター掲示による対外的な啓発と牽制を行います。

（3）対応の打ち切り・退去要請・通報

必要な説明を尽くした後も問題行為が継続する場合等は、マニュアルに定める基準・手順により対応を終了します。「注意」・「警告」・「対応終了（電話終了・退去要求）」の三段階で対応を打ち切ります。生命・身体への切迫した危険がある場合は、安全確保を優先し、110 番等へ直ちに通報します。緊急性がない場合も必要に応じ警察へ相談します。

4　相談体制の整備と被害職員のケア

（1）相談窓口の周知

ハラスメント対策担当部署（総務課職員係）、庁内管理監督者（総務課長）をあらかじめ定め、職員へ周知します。事案の段階に応じ適切な外部専門家と連携して対応します。

（2）プライバシー保護と不利益取扱いの禁止

相談者や事実確認に協力した職員の秘密・プライバシーは厳重に保護されます。また、カスハラの被害や相談を行ったことを理由として、人事評価や処遇等で不利益な取扱いを行うことは一切ありません。

（3）迅速な事後フォローとメンタルケア

事案終了後は、上司等からの適切な声掛けや振り返りを行い、孤立を防ぎます。必要に応じて、保健師面談、専門医療機関・カウンセリングの案内等の保護措置を講じます。

5　情報共有・再発防止と自戒の徹底

（1）庁内情報の一元管理

事案発生時は「カスタマーハラスメント対応記録票」に記録し、所定の基準に基づき総務課職員係へ報告・集約し、必要最小限の範囲で関係部署と共有します。反復・継続する事案について、具体的な言動、発生状況、対応経過、過去の同種事案等の客観的事実に基づき、必要な範囲で情報を記録・共有します。

（2）職員自身の行動の振り返り

職員自身も、その職務において委託先や指定管理者、取引事業者等に対してカスハラを生じさせる言動を行わないよう自戒・徹底します。

（3）継続的な検証と改善

運用状況やアンケート結果、職員の意見を踏まえ、本方針および対応マニュアルの定期的な点検・見直しを行い、方針・マニュアル改定へ反映します。