

令和7年3月4日

新規

カスハラ対策指針を策定しました

～ カスハラから職員を守り、安心して働ける職場環境づくりを進めます ～

カスタマーハラスメントから職員を守り、働きやすい職場づくりを進めるため、宮津市カスタマーハラスメント対策指針を策定し、組織が一体となって対応していきます。

運用開始時期

- 令和7年2月

内 容

- 職員対応マニュアルの整備（カスハラを類型化し、類型ごとに対応手順を例示）
 - ・ 一人で対応せず、複数の職員で対応する。
 - ・ 長時間の長電話など時間拘束型は、一定時間が経過した場合は電話を切る。
 - ・ 暴力型や威嚇・脅迫型については、警察へ通報する。
- カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備（電話器の機能向上（録音機能）などの検討）
- カスタマーハラスメント対応研修の実施
- 市民への周知、協力依頼

その他

- ・ 宮津市カスタマーハラスメント対策指針を市のHPで公表するなど、市民への周知を図ります。

【担当者のコメント】

対策の一環として、すでに令和6年9月に職員着用名札を名字のみの表記としています。今回、対策指針を策定し、職員対応マニュアルを整備するなど、組織的に対応していくことで、カスハラから職員を守り、一層安心して職務に専念できる職場環境づくりを進めていきたいと考えています。

宮津市カスタマーハラスメント対策指針

1 基本的な考え方

本来、市民からのご意見や苦情は、行政サービスや制度、業務等に対して不便や不備を御指摘いただくもので、行政サービスの質の向上や業務の改善等に繋がるものであります。

他方、苦情やクレームの中には、不当な要求を行ったり言いがかりをつけたりするもの、又は社会常識を逸脱した手段によって要求行為をする場合があります。

こうした、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、又は職員の勤務環境を害する恐れがあります。

このような状況が発生した際は、各職員個別の対応だけでは、問題の長期化や職員の健康被害を招き、ひいては行政サービス提供の遅滞につながり、行政組織に時間的、精神的、経済的な負担を与え、大きな損失を招くことが想定されます。

宮津市は、今後も行政サービスの利用者である市民の皆さまとの信頼・協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より満足度の高い行政サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに対して、組織が一体となって対応していきます。

2 カスタマーハラスメントの定義

宮津市では、行政サービスの利用者等による業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員に精神的・身体的な苦痛を与え、職員の人格や尊厳を傷つける、又は職員の勤務環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

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は、面会を打ち切るなど毅然と対応するほか、行為の悪質性に応じて警察への通報や法的な対応など、別に定めるマニュアルに沿って、組織的に対応します。

また、事案が悪化した場合には、宮津市不当要求行為等対策委員会で協議し、対応していきます。

4 対策

- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルによる対応手順の職員周知と組織的対応
- ・ カスタマーハラスメント抑止のための職場環境の整備
- ・ カスタマーハラスメント対応研修の実施
- ・ 市民への本市カスタマーハラスメント対策の周知及び協力の依頼