

始良市役所「カスタマーハラスメント対応基本方針」

1 はじめに

始良市では、市民の皆さまに必要な行政サービスを提供するために、職員の資質向上に努めています。また、寄せられる意見や要望は、市政を進めるために大切なものであり、より質の高い行政サービスを提供するために、誠実で謙虚な姿勢で接し、市民の視点に立って考え、より適切な行政サービスの提供や施策形成に努めております。

しかし、寄せられる意見や要望の中には、職員の人格を否定する言動や、不当な要求など、社会通念上の範囲を超える行為などのカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられます。

これらの行為は、職員の心身・職場環境に影響を及ぼすことにつながり、公務の円滑な遂行を阻害するほか、市民等への行政サービスの提供を妨げるなど、市政を停滞させ、行政サービスの低下を引き起こす、重大な問題と捉えています。

こうしたことから、本市では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、適正な行政サービスの提供を継続していくため、組織としてしっかりと向き合う姿勢を基本方針とします。

2 始良市役所におけるカスタマーハラスメントの定義

始良市では、行政サービスの利用者等からの職員に対するクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上認められない、行きすぎたものであって、当該手段・態様により、始良市職員の職場環境が害され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と認められる行為があった場合は、警告を行う、以降の対応を終了し、退去等を求めるなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合は、警察への通報、法的措置の検討などの手段を講じます。

また、職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため以下の措置を講じます。

- ・カスタマーハラスメントに対する基本方針及び対応マニュアルの職員への周知
- ・職員の相談対応体制の明確化
- ・職員の接遇マナーの向上及び研修の実施
- ・ポスター掲示等による対外的な周知

令和 8 年 7 月

始良市長 米丸 まき子