砂川地区保健衛生組合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

砂川地区保健衛生組合は、構成市町の住民からの信頼や期待に応えるため、より満足度の高い行政サービスを提供することに努めています。住民等からの行政サービスに対する要望や意見は、行政サービスの是正や業務改善のきっかけに繋がる貴重なものであり、これらに対しては真摯に対応しています。

一方で、行政サービス利用者からの要望や意見の中には、内容に妥当性がなく、常識の範囲を超えた要求や言動、職員の人格を否定する言動や暴力等もあります。これらは職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や他の利用者へのサービス低下を招く重大な問題です。

砂川地区保健衛生組合は、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動、暴力等に対しては毅然とした態度で臨むとともに、組織一丸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

行政サービス利用者からのクレーム・言動のうち、要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるもの

【該当する行為】※以下の記載は例示であり、これらに限られません

(1) 要求の内容が妥当性を欠くケース

① 事実や根拠が砂川地区保健衛生組合に過失のないことに対する要求

② 砂川地区保健衛生組合の行政サービス内容とは関係のない要求

(2) 手段・態様が社会通念上不相当な言動

① 身体的な攻撃（暴行、傷害）

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）

③ 威圧的な言動

④ 土下座の要求

⑤ 継続的、執拗な言動

⑥ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

⑦ 差別的な言動

⑧ 性的な言動

⑨ 職員個人への攻撃、要求

⑩ 妥当性を欠く金銭などの補償要求

⑪ 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策

- 対策 1:【組織的な事前準備】対応方法や手順など、迅速かつ適切な対応ができるよう必要な研修の実施に努めます。
- 対策 2:【現場での毅然とした対応】状況に応じて注意、警告、対応の中止を実施します。
- 対策 3:【外部専門機関との連携】より適切な対応のため、警察や顧問弁護士等と緊密に連携します。
- 対策 4:【再発防止・啓発】施設内への防止啓発チラシの掲示や、砂川地区保健衛生組合ホームページ等で広く周知を図ります。

お問い合わせ先

砂川地区保健衛生組合

〒073-0168 北海道砂川市西 8 条北 22 丁目 127 番地 6

TEL 0125-53-5353 FAX 0125-53-5354