

はじめに「市民対応における職員の基本的な心構え」

■ 好感の持てる対応

職員一人ひとりが市の代表者として、礼儀正しい態度や言葉遣いなど、好感の持てる対応を心がけます。

■ 相手に寄り添った対応

まずは傾聴の姿勢で話を真摯に聞く、分かりやすい言葉で説明するなど迅速かつ丁寧な対応に努めます。

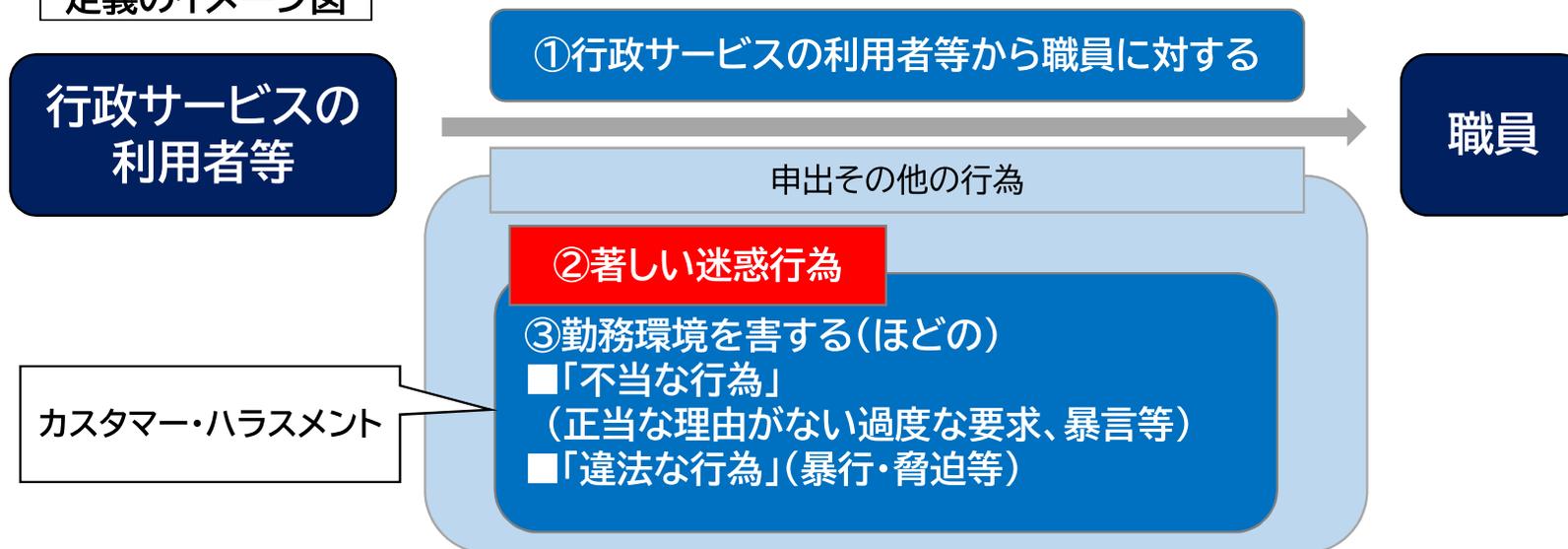
■ 適切な初期対応

文書の誤記や表記、対応時の言葉遣いなど、市が行ったことが明らかに不適切である場合は、市側の誤りを素直に謝罪し、必要な説明を尽くします。

立川市職員に対するカスタマー・ハラスメントの定義

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

定義のイメージ図



カスタマー・ハラスメントの判断基準

「著しい迷惑行為」に該当するか否かは、以下の2つの観点から判断します。迷惑行為の不当性が「著しく」とまでは言えない場合は、内容と手段・態様を総合的に判断します。

		手段・態様の違法・相当性	
		違法・不当	相当
要求内容の妥当性	不当	カスハラに該当	(勤務環境が害されるかによる※)
	相当	カスハラに該当	カスハラに該当しない

※要求内容に妥当性がないと考えられる場合でも、職員がその要求を拒否した際にすぐに市民等が要求を取り下げた場合、勤務環境が害されたとはいえない可能性があります。

カスタマー・ハラスメントの判断における留意事項

担当者、係長等、所属長が相互に連携して、組織として行政サービスの利用者等に対応した上で、カスタマー・ハラスメントの該当性を判断します。

■ 安易なカスタマー・ハラスメントの判断の禁止

「苦情等＝カスタマー・ハラスメント」と安易な判断を行わないようにします。

■ 暴力行為・脅迫行為などへの対応

カスタマー・ハラスメントか判断するまでもなく、警察に通報し、職員等の安全を最優先に確保します。

■ 行政サービスの利用者等の特性に応じた対応

相談支援を必要としている方など、相手方の特性に応じた対応が必要なケースや、対応終了によって相手方との関係性が断たれ、職務の遂行に支障が生じるケースもあるため、対応終了等を行う際には、状況や場面に応じ、その必要性を判断します。

カスタマー・ハラスメントの判断後の対応

■ 組織的な対応

カスタマー・ハラスメントと思われる行為があった場合には、職員を守るため、担当者に対応を任せきりにせず、組織的に対応します。

■ 毅然とした対応

カスタマー・ハラスメントに対しては、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。

■ 悪質な事案への対応

悪質な事案に対しては、法的措置の検討や警察への通報等を行います。