

「見附市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定

職員アンケートの結果も踏まえ、より満足度の高い行政サービスの提供と、職員個人の人権を尊重するため、行き過ぎた要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むこと及び職員を守るという観点から、このたび「見附市カスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しましたのでお知らせします。

1. 職員アンケートの結果

カスタマーハラスメントの実態と現状の課題を把握するために、職員へのアンケートを実施しました。（詳細は別紙1）

① 概要

- ・実施期間 令和6年7月2日～7月19日
- ・対象 全職員（会計年度任用職員を含む）
- ・回答数 294人（全職員の約30%）

② 結果

- ・カスタマーハラスメントの被害経験があると112人が回答
- ・そのうち、「窓口・電話対応」での被害が6割
- ・被害内容は多いものから「リピート型」「暴言」「権威型」「脅迫」「過度な要求」「時間拘束」などで、国が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容と同様の傾向
- ・「対応時の体制整備」「マニュアルや研修の必要性」などの声

2. 「見附市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」

- ・基本的な考え方や対応等については別紙2のとおり

3. 今後の予定

- ・見附市職員カスタマーハラスメント対策基本方針の市民と職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定と職員への周知
- ・市民への対応や接遇について職員研修の実施
- ・職員のための相談対応体制の整備