

あなたの声をより良いサービスにつなげるために

山梨県では、すべての県民の皆さまにより良い行政サービスをお届けするために、職員が安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。このたび、行政サービスの質の向上につながる施策の一環として、「山梨県職員カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定しました。職員と県民の皆さま双方でカスタマーハラスメントに対する理解を深めていくために、県全体で取り組みを進めてまいります。

皆さまからのご意見を大切にしています

県民の皆さまからのご意見・ご要望は、行政サービスの質を高めるための大切なヒントです。職員はこれからも、すべてのご意見に真摯に向き合っております。

一方で、職員が過度なストレスを感じることなく対応できる体制を整えることは、県民の皆さまに公平で質の高いサービスを届けることにつながります。山梨県ではこれからも、①皆さまの声にしっかりと耳を傾け ②丁寧な対応を行いながら ③必要な場面では職員を守る工夫もしつつ、全ての県民の皆さまにとって利用しやすい行政を目指してまいります。

カスタマーハラスメントとは？

例えば、次のようなケースが当てはまります。

- ・同じことを繰り返し要求する
- ・内容に根拠や妥当性がない要求をする
- ・威圧的な態度を取ったり暴言を吐いたりする
- ・長時間にわたり、職員を拘束する など

このようなケースへの対応が続くと、職員の心身に大きな負担がかかり、結果として行政サービス全体の遅れや質の低下につながってしまう場合があります。

実際にあったカスタマーハラスメントの例

昨年末に実施した職員アンケートでは、次のような実態が分かりました

- ・カスタマーハラスメントと思われる行為を受けた経験があると答えた人 54.8%
- ・職員が受けたハラスメントの具体例
 - ✓ 1時間以上の電話での威嚇、暴力的な発言
 - ✓ 業務とは無関係な内容の長電話
 - ✓ 3時間にわたる面談
 - ✓ 「馬鹿野郎」「税金泥棒」「辞表を出せ」「お前を辞めさせてやる」といった暴言

このような行為を受けた職員には、「不安を感じた」「仕事に対する意欲が減退した」といった影響が生じています。

こうした事態を未然に防ぎ、すべての県民の皆さまに円滑にサービスを届けるため、県では次のような対応を行ってまいります。

基本的な対応

- 1 県民の皆さまからいただいたお問い合わせやご意見に対しては、それぞれの事情に配慮した上で、真摯にお話をお伺いし、丁寧な対応を心がけます。
- 2 その上で、次に示すような悪質と思われる事案に発展した場合は、カスタマーハラスメントと判断し、対応時間に一定の目安を設けることとします。その場での対応をいったん区切らせていただくことで、職員の過度な負担を軽減し、他の県民の方への対応が滞らないよう配慮します。



(カスタマーハラスメントと判断する場合の例)

A ご要望の内容に明らかな誤解や行き過ぎがある場合

- ・事実や根拠のない要求
- ・他機関に対する働きかけの要求
- ・過大な謝罪や補償の要求 など



B 要求の伝え方が社会通念上、不適切である場合

- ・暴言や威圧的な態度
- ・不当な拘束や繰り返しの要求
- ・その他職員に強い精神的負担を与える行為 など



※ いずれの場合も、その場での対応はいったん区切らせていただきますが、状況や事情に応じて、メールや手紙などでお話を続ける、もしくは後日改めて電話を差し上げるなど、丁寧に対応を継続いたします。

なお、暴言や同じ内容の繰り返しが続いた場合や、暴力があった場合はその場で対応を終了します。

※ やりとりの行き違いを防ぐため、必要に応じて録音を行う場合があります。また暴力行為などが見られる場合には、法的措置を取ることもあります。



県民の皆さまと職員の信頼関係が、行政サービスを支えます。引き続き、県民の皆さまに対して十分な説明を尽くすことにより、ご理解が得られるよう努めてまいります。

お問い合わせ先

山梨県 総務部人事課「働きやすい職場づくり支援室」

電話：055-223-1641