

相楽中部消防組合消防本部カスタマー ハラスメントに対する基本方針

相楽中部消防組合消防本部カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

相楽中部消防組合消防本部（以下「消防本部」という。）は、住民等から寄せられる御意見及び御要望を、消防行政の改善につながる大切なものとして真摯に受け止め、適切かつ丁寧に対応します。

一方、職員に対する暴行、脅迫、人格を否定する言動、不当又は過度な要求、長時間の拘束等は、職員の尊厳や心身の健康を害するだけでなく、緊急業務を含む消防行政の遂行を妨げ、結果として住民サービスの低下を招くおそれがあります。

消防本部は、職員が安心して職務に専念できる環境を確保し、質の高い消防行政サービスを継続的かつ公平・公正に提供するため、カスタマーハラスメントに組織として対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

消防本部におけるカスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る行政サービスの利用者その他職員が従事する職務に関係する者（以下「行政サービスの利用者等」という。）からの言動であって、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものにより、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいいます。

正当な御意見及び御要望はカスタマーハラスメントではありません

御意見及び御要望の全てをカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。障害、高齢、疾病、負傷、強い不安、災害直後の混乱等の背景にも十分配慮し、具体的な状況を踏まえて判断します。

3 基本姿勢

- （１）正当な御意見及び御要望には、事実関係を確認し、分かりやすい説明と丁寧な対応を行います。
- （２）カスタマーハラスメントに該当する、又はそのおそれがある言動には、職員一人に抱え込まず、管理監督者を中心に組織として毅然と対応します。
- （３）暴行、傷害、脅迫、器物損壊、業務妨害等の犯罪に該当し得る言動については、職員と来庁者等の安全を最優先し、警察への通報その他必要な措置を講じます。
- （４）緊急通報や災害・救急現場では、生命・身体の保護と活動の安全確保を最優先とし、機械的な対応拒否は行いません。必要に応じて現場指揮者の判断の下で、増隊、警察協力、対応者交代等を行います。
- （５）相談者・報告者のプライバシーを保護し、相談又は報告を理由とする不利益な取扱いを行いません。

ません。

4 消防本部が行う取組

- (1) 職員への方針・対応手順の周知、研修及び訓練
- (2) 相談・報告体制の整備と、管理監督者・関係部署の連携
- (3) 事案の迅速かつ正確な確認、記録及び再発防止
- (4) 被害を受けた職員の安全確保、業務上の配慮及び心身のケア
- (5) 特に悪質な事案に対する警告、対応の打切り、退去要請、警察・弁護士等との連携
- (6) 個人情報保護法及び内部規程に基づく録音・録画データ等の適切な管理
- (7) 事案や社会情勢を踏まえた方針・マニュアルの定期的な見直し

5 行政サービスの利用者等へのお願い

消防本部は、消防行政サービスを公平・公正かつ安定的に提供するため、社会通念上許容される範囲を超える言動があった場合、職員の交代、必要に応じた録音・録画、対応の打切り、退去要請、警察への通報、弁護士への相談その他必要な対応を行うことがあります。

御理解と御協力をお願いします。

6 職員自らの言動の点検

職員は、委託先、納入業者、関係機関その他の相手方に対し、立場を背景とした不当又は過度な要求や威圧的な言動を行わないよう、自らの言動を振り返り、相互に尊重される関係づくりに努めます。

以上の取組を通じて、職員が安心して職務を遂行できる環境を整え、住民等に対して適切かつ円滑な消防行政サービスを提供してまいります。