相馬方部衛生組合職員に対するカスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針

相馬方部衛生組合は、行政サービス及び医療サービス（以下、「サービス」という。）の利用者等からの御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービスの向上に努めています。

一方で、当組合が提供するサービスの利用者等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もあります。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、勤務環境を悪化させるだけでなく、他のサービスの利用者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

相馬方部衛生組合では、質の高いサービスを継続的に提供するとともに、職員の人格が尊重され、職員がその能率を十分に発揮できる良好な勤務環境を確保するため、職員に対するカスタマーハラスメントには組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

第１　カスタマーハラスメントの定義

職員に対するカスタマーハラスメントとは、職員の職務に係るサービスの利用者等（以下、「利用者等」という。）からの言動であって、職員が従事する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。

なお、「利用者等」とは、対面であるか否かにかかわらず、職員が従事する職務に関し当該職員に関わる全ての人をいいます。

第２　カスタマーハラスメントになり得るもの

カスタマーハラスメントになり得るものとして、次のようなものがあります。

これらはあくまで例示であり、実際の場面においては、「言動の内容」や「手段や態様」に着目し、具体的な状況を踏まえて総合的に判断することとなります。

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① そもそも要求に理由がない又は提供するサービスと全く関係のない要求性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

② 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

法令に違反するおそれのある事務処理を行うことを要求すること。

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

ア 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ 物を投げつけること。

ウ わざとぶつかること。

エ つばを吐きかけること。

オ 上記に類似する身体的な攻撃に当たる行為

② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

ア 物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。

イ ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

ウ 職員の人格を否定するような言動（職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮や無断での撮影をすること。

カ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

キ 待ち伏せやつきまとい行為を行うこと。

③ 威圧的な言動

ア 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的、執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

ア 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

第３ カスタマーハラスメントへの対応

職員に対する言動をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、必要に応じて、利用者等とのやり取りを録音・録画します。

職員から十分な説明を行った上で、なお同様の要求や言動が続く場合には、以降の対応を終了する場合があります。

なお、暴行、傷害、器物損壊、威力業務妨害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については速やかに警察へ通報し、悪質な事案については法的措置を検討するなど、厳正な対処を行います。