

「小樽市職員カスタマーハラスメント対策基本方針(原案)」に対して提出された意見等の概要及び市の考え方等

1 意見等の提出者数	2人
2 意見等の件数	7件
3 上記2のうち計画等の案を修正した件数	0件
4 意見等の概要及び市の考え方	

No.	意見等の概要	市の考え方等
1	多くの市民などに本方針を周知徹底させる必要から、本方針を策定している部署と連絡先(電話番号、メールアドレス)などを追記すべきである。	他の自治体の職員カスタマーハラスメント対策基本方針でも、部署と連絡先を記載しているものは見当たらず、基本方針という性質上、記載していないものと考えますので、本基本方針においても記載しないこととしますが、基本方針を掲載するホームページなどでは、担当部署とその連絡先を記載させていただきます。
2	カスタマーハラスメントが発生したら、何らかの対応をするという受け身の立場と読み取れる。カスタマーハラスメントは必ず発生するとして先手を取った対応を行うという考え方を示した方が良い。	本基本方針を示すこと自体が、市民等への啓発やカスタマーハラスメントの抑止、また、職員への意識付けや準備につながると考えておりますので、原案のとおりいたします。
3	民間企業においては顧客満足度と社員満足度のどちらを優先させるのかについては、社員の満足なくして顧客満足度を高めることができないとして社員満足度を高めることが昨今優先されています。市(職員)と市民の関係は社員、顧客とは異なるとは認識しますが、市職員の満足なくして良好な市民サービスの提供は持続しないと考えることも自然と理解します。	御意見にありますように、カスタマーハラスメントから職員を守る必要があると考えており、本基本方針を示すことにより職員の安心感の醸成に寄与することも、本基本方針を示す目的の一つです。
4	この基本方針策定後、カスタマーハラスメントに対する運用規則などを設定し、実運用されていくと考えるが、この事を基本方針に追記すべきである。これは「組織として毅然とした態度で対応する」ことを具現化することとなります。	具体的な運用方法につきましては、改善しながら進めていくことが必要であるため本基本方針に記載することは考えておりませんので、原案のとおりいたします。
5	今後設定されると考える運用規則には、市民や関係者からの問い合わせや要望事項については本人認証に基づいた個人の特定ができるようにする、そのために電話での問い合わせなどを厳選しメールやSNS・HPにシフトしていくことが読み取れる事柄が記載されることを期待しています。このような考え方も基本方針として示した方が良いと考えます。	お示しいただいた方法は、カスタマーハラスメントを減らすためには有用と考えますが、実現には課題もあるかと考えますので、今後の参考とさせていただきます。
6	カスタマーハラスメントに該当するかの判断は、何をもとに誰がするのか気になりました。役所側が判断するなら、職員や担当部署が自らの判断が正しいと信じ込んでいる場合は、妥当な要求でもカスタマーハラスメントにされてしまうのではと、心配になります。あるいは、カスタマーハラスメントを理由に職務を疎かにされないかとも心配になります。カスタマーハラスメントの判断は、市でも市民でもなく、公正で専門的な知識を持った第三者によってなされる必要があると思うのですが、今回の方針には、このカスタマーハラスメントの判断を誰がどのように行うのか読み取れず、市民に不利益が出ないかと不安に思いました。	カスタマーハラスメントに対しては即時の対応も必要となるため、全てのケースにおいて第三者機関による判断を行うことは考えておりませんので、原案のとおりいたします。
7	基本方針で取り扱うものではないかもしれませんが、カスタマーハラスメントをどのように発見するのか気になりました。カスタマーハラスメントを受けた職員による自己申告でしょうか。周りの職員による報告もあるのでしょうか。気になったのは、カスタマーハラスメントを受けたにも関わらず、自分の至らなさだと思って、報告もせずに抱え込んでしまったり、逆に周りの職員から「そのくらい我慢しろ」などと言われたり等ないかと心配に思うからです。組織全体で対応とありますが、カスタマーハラスメントに対する相談体制をどのようにするのかについて、項目を別に設けた方が良いように思いました。	カスタマーハラスメントについての職員に対する相談体制につきましては、組織内部の事項であるため本基本方針に示すことは考えておりませんので、原案のとおりいたします。