

カスタマーハラスメント対策

啓発ポスターの掲示

- ・市民にカスタマーハラスメントについて広く知ってもらい、防止を啓発するポスターを窓口等に掲示
- ・「岩見沢市カスタマーハラスメント対策基本方針」を市HP等で周知

予防・対応マニュアルの策定

- ・電話、面談等でハラスメントが疑われる事例への組織的な対応を行うための「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアル」策定（R6.9.24、職員説明会を実施）

クレーム対応研修の強化

- ・カスタマーハラスメントと正当なクレームの違いについて、認識の統一を図り、対応方法について学ぶ職員研修の実施

記名章の表記変更

- ・SNS・インターネット等での誹謗中傷を防ぐために、記名章を名字のみ・ひらがな、ローマ字表記の記載方法に変更（R6.11.1より）

対応時録音の実施

- ・行政サービスの向上、公平な職務執行の確保、犯罪の防止及び職員に対する不当な圧力の排除を目的に、必要となる部署で窓口対応、電話対応の録音を実施

職員のケア

- ・カスタマーハラスメントを受けた職員を孤立化させない、より適切な対応のため警察や顧問弁護士との連携など、職員を守る体制作り
- ・被害を受けた職員と産業医による個別面談の実施