



公益財団法人広島市みどり生きもの協会職員に関する カスタマーハラスメント対策基本方針

1 趣旨

公益財団法人広島市みどり生きもの協会（以下「協会」という。）は、安佐動物公園、植物公園及び昆虫館等の管理運営業務を指定管理者として指定を受け、来園（館）者等にサービスを提供しており、その利用者である来園（館）者等からの要望等に対して真摯に対応することが必要である。

しかしながら、職員が真摯に対応したにもかかわらず、当該来園（館）者等がカスタマーハラスメントに該当する言動等に及ぶ場合には、当該職員の人格や尊厳が侵害され、その能力の発揮に重大な悪影響が生じるなどの勤務環境の悪化により、サービスの低下を招くおそれもあることから、組織として毅然と対応することが重要である。

こうした認識の下、職員の人権を保護するとともに、職員がその能力を十分に発揮できる勤務環境を保持することによって来園（館）者等に質の高いサービスを提供するため、協会におけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めるものとする。

2 カスタマーハラスメントの定義

職場において行われる来園（館）者等の言動であって、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たものにより当該職員の勤務環境が害されるもの

【対象となる言動の例】

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・職員の個人情報等のSNS、インターネット等への投稿
- ・威圧的な言動
- ・正当な理由がない過度な要求
 - （正当な理由がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合）
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員個人への攻撃、要求

3 カスタマーハラスメントへの基本的な対応

来園（館）者等から職員に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、所属長等の指揮の下、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を打ち切る。

上記のうち悪質なものと犯罪行為と判断されるものは、警察等と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。

そのほか、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次の取組を実施する。

- ・各所属等からの相談に応じる窓口を設置する。
- ・対応マニュアルを作成するとともに、職員研修を定期的実施する。
- ・被害を受けた職員に対しては、カウンセリングの専門機関の情報を提供し、カウンセリングを受けることを勧める。