地方独立行政法人天王寺動物園カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

天王寺動物園では、来園者の皆様に安全・安心で快適な環境を提供するとともに、動物福祉の向上及び質の高い動物園サービスの提供に努めています。皆様からいただくご意見やご要望は、より良い動物園づくりのための大切な声として受け止め、運営改善に活かしています。

一方で、一部には職員（法人職員及び園内業務従事スタッフ（ゲート、清掃、警備、提携事業者等）をいう。以下同様とする。）の人格や尊厳を傷つける言動、過度な要求、威圧的な行為、SNS での事実に基づかない情報の拡散など、職員の就業環境を害する行為があります。このような行為は職員のみならず、他の来園者へのサービス低下や動物の飼育管理業務にも悪影響を及ぼします。

天王寺動物園は、職員が安心して業務に従事できる環境を確保し、来園者の皆様へ良質なサービスを継続して提供するため、カスタマーハラスメントに対し組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

来園者その他関係者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える行為により、職員の就業環境が害されるものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

- 暴行、傷害などの身体的攻撃
- 脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷などの精神的攻撃
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 威圧的な言動や大声による恫喝
- 差別的又は性的な言動
- 土下座の要求や不当な謝罪要求
- 長時間の拘束や居座り
- 同一内容の執拗な苦情や要求
- 特別扱いを求める要求
- 飼育動物との接触や餌やり等、園のルールに反する行為を強要する要求
- 禁止行為（喫煙、飲酒、餌やり、無許可での動画ライブ配信等）を園内で行う
- 特定の職員への過度な要求や個人攻撃

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 天王寺動物園の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、

- 行為の中止を求める警告
- 対応の終了
- 退園の要請
- 施設利用の制限
- 警察への通報
- 弁護士への相談その他法的措置

等を行う場合があります。

5 職員を守るための取組

カスタマーハラスメントから職員を守るための取組として、

- 相談・報告体制の整備
- 対応マニュアルの整備
- 職員研修の実施
- 組織的な対応支援
- 来園者への周知・啓発

等に努めています。

天王寺動物園は、来園者の皆様と職員が互いに尊重し合える環境づくりに努めてまいります。