

カスタマーハラスメントの基本方針

1 目的

社会福祉法人みよし市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「地域住民一人ひとりを尊重して、個別の福祉ニーズに対応しながら地域福祉を推進し、誰もが安心して暮らすことができるまちづくりをめざす。」を活動理念に地域共生社会の実現を目指し、利用者、家族、地域住民の皆様及び関係機関等（以下「利用者等」という。）との信頼関係を大切にしながら福祉サービスを提供しています。

一方で、ごく一部の利用者等から、社会通念を超える要求や暴言、威圧的な言動等により職員の人格や尊厳が傷つけられ、安全な業務遂行に支障を来す事案が発生することがあります。

本会は、利用者等からのご意見やご要望には真摯かつ誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントには組織として毅然と対応し、職員が安心して働ける職場環境を確保するとともに、質の高い福祉サービスの継続的な提供を目指します。

2 カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

本会は、利用者等の権利を尊重するとともに、職員の人権、安全及び健康を守ります。苦情や要望については、サービス向上の機会として誠実に受け止め、適切に対応します。一方で、社会通念上不相当な要求や言動については、職員個人に対応を任せることなく組織として対応し、カスタマーハラスメントに当たる行為に対しては、職員の人格及び就業環境を守る観点から、本会として毅然とした対応を行います。また、職員が安心して業務に従事できる環境を維持することは、結果として利用者等に対する安定的かつ質の高いサービス提供につながるものであり、本会はこの考え方にに基づき、適切な対応及び支援体制を整備します。

3 カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの要求・言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの又は要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するものをいいます。

4 該当する主な行為

利用者等が次のような行為をカスタマーハラスメントの例とします。

- (1) 暴言、侮辱、大声、人格を否定する発言及び差別的発言
- (2) 威迫、脅迫、恫喝、威圧的な言動
- (3) 身体的暴力、器物損壊
- (4) 長時間の拘束、繰り返しの電話や面談の強要
- (5) 土下座や謝罪文の強要

- (6)業務範囲を超える過度な要求及び不当な金銭要求
- (7)SNS やインターネット上での誹謗中傷や個人情報の拡散
- (8)セクシュアルハラスメント、ストーカー行為
- (9)職員個人への執拗な連絡や私的接触の要求
- (10)その他、職員の安全や業務遂行を妨げる行為

なお、上記は例示であり、これらに限るものではありません。

5 本会の対応

本会は、カスタマーハラスメントに対し、次のとおり対応します。

- (1)複数職員による組織的対応を基本とします。
- (2)必要に応じて管理職が対応し、職員のみで対応させません。
- (3)事実確認のため、面談内容や電話対応等を記録します。
- (4)悪質な場合は、対応を中止し、施設・事業所からの退去又はサービス提供方法の見直しを行うことがあります。
- (5)必要に応じて警察、弁護士、行政機関等の関係機関と連携します。
- (6)職員の安全確保を最優先とし、必要な支援を行います。

6 職員への取組

本会は、職員が安心して働くことができるよう、次の取組を行います。

- (1)カスタマーハラスメントに関する研修の実施
- (2)相談・報告体制の整備
- (3)発生事例の共有と再発防止
- (4)メンタルヘルスケアの実施
- (5)関係法令及びガイドラインに基づく適切な対応

7 利用者、関係者及び地域の皆様へのお願い

本会は、利用者、関係者及び地域の皆様との信頼関係を何より大切にしています。

今後も、ご意見やご要望には誠実に対応し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力や暴言又は不当な要求等があった場合には、本方針に基づき、組織として毅然と対応いたします。皆様のご理解とご協力をお願いします。

令和8年10月1日制定