

カスタマーハラスメント対策基本方針

1 目的

社会福祉法人長門市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、「みんなが主役、誰もが安心して暮らせる長門づくり」の実現を目指し、各種福祉サービスを展開しています。

本会は、利用者及びその家族、地域住民、関係機関等(以下「利用者等」という。)から寄せられるお問い合わせやご意見・ご要望に対し、誠実に向き合い、丁寧で適切な対応に努めてまいります。

しかし、一部の利用者等から、社会通念上相当な範囲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きたす事案が生じることがあります。

本会は、利用者等からのご意見・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全体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、利用者等に提供する福祉サービスの質の向上及び継続的な提供を図ります。

2 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、その要求を実現するための手段・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。

【該当する主な行為】

次に掲げる行為をカスタマーハラスメントの主な例とします。

- (1)身体的な攻撃(暴行、傷害)
- (2)精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等)及び威圧的な態度
- (3)セクシャルハラスメント行為(性的な言動)
- (4)継続的(繰り返される)、執拗な(しつこい)言動(電話や電子メール等を含む。)
- (5)強要する行為(謝罪、土下座、金銭の要求等)
- (6)拘束的な行動(不退去、居座り、監禁等)
- (7)差別的な言動(性別、国籍、年齢、身体的特徴等)
- (8) 職員の個人情報(写真、音声、動画等)の取得、SNS、Web サイト等への投稿及び公開

(9)不合理又は過剰なサービス提供を要求する行為

3 カスタマーハラスメントに対する対応

(1)法人内における対応

- ①本方針による組織としての姿勢の明確化、職員への周知、啓発を行います。
- ②カスタマーハラスメント対応マニュアルを作成します。
- ③職員への教育、研修を実施します。
- ④職員のための相談、報告体制を整備します。
- ⑤職員の安全確保及び被害にあった職員への必要な配慮・支援を行います。

(2)法人外における対応

- ①複数職員による組織的な対応を基本とします。
- ②必要に応じて管理職が対応し、担当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、必要な手続を経た上で、サービスの提供をお断りし、又は中止させていただくことがあります。
- 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を図り対応させていただきます。

4 利用者等の皆様へのお願い

本会は、今後も利用者等の皆様と良好な関係を構築し、職員の安全を確保するとともに、利用者等の皆様に対して安全で質の高いサービスの提供に努めてまいりたいと考えておりますので、引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。