令和 ８ 年 １０ 月 １ 日

# カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人大桑村社会福祉協議会
会長　　池口　亮吉

社会福祉法人大桑村社会福祉協議会(以下、「本会」という)は、いかなる理由があろうとも、職員に対する暴言・暴力、不当な要求、威圧的な態度など、カスタマーハラスメント(カスハラ)とみなされる行為を断じて許しません。本会は、「カスタマーハラスメント対応指針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

## １．はじめに

本会は、「福祉サービスの推進とふれあいの地域づくり」の基本理念のもと、「人とのつながりを大切にし、自分らしい生活を目指して」という目標を掲げています。地域住民からのご意見・ご要望は、サービスの改善・品質向上のための重要な機会と捉え、真摯に対応し、より質の高いサービスの提供に努めています。一方で、本会への要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つける行為も存在しています。これら社会通念を著しく逸脱した不当な行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも重大な悪影響を及ぼします。本会は、職員の安全な就業環境の確保が、職員の安心した業務遂行につながり、ひいては患者・利用者およびご家族等との良好な関係構築にも資すると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

## ２．本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「職場において行われる患者・利用者またはそのご家族等、その他本会の事業に関係する者による言動で、職員が従事する業務の性質や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、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下の行為が該当します。(以下は例示です)

- 暴力行為、暴言・侮辱・誹謗中傷
- 威嚇・脅迫、職員の人格の否定や差別的発言
- 土下座の要求、長時間の拘束
- 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- 合理性を欠いた不当・過剰な要求
- 本会や職員の信用を著しく損なう内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- 職員に対するセクシャルハラスメント

## ３．カスタマーハラスメントへの対応

本会は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、本会がカスタマーハラスメントと判断した場合は、即座に対応を中止し、以降のサービス提供をお断りする場合があります。さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の関係機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。また、職員にはカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。加えて、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や弁護士等との連携体制も構築します。本会はすべての関係者が安心して利用し、勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。　　以上。