

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

古殿町社会福祉協議会(以下「古殿町社協」という。)は、理念である「ひとりひとりの優しさを、みんなの幸せのために」を目指して、古殿町社協の各種サービスを利用する方の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、質の高い福祉サービスの提供に努めています。

このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者様やご家族様並びに関係者様との協力関係が必須であると考えております。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、過度な要求、長時間・繰り返しの拘束等のカスタマーハラスメントに該当する行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

古殿町社協は、ご利用者様のほか、皆様からのご意見、ご要望に対し真摯に対応していくことを前提に、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行い、職員一人ひとりを守ることも、安全で質の高いサービスを提供していくために不可欠であると考え、厚生労働省の定義に基づき基本方針を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

ご利用者さま(ご家族、関係者等を含む)、その他あらゆる外部の方からの言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、その言動により職員の就業環境が害されるものとする。

3. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為(例示)

以下の行為は、内容や程度、回数、時間、状況等を総合的に判断し、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- (1) 暴力・身体的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等)や威圧的な態度)
- (2) セクシャルハラスメント行為(性的な言動)
- (3) 継続的、執拗な言動(電話や電子メール等を含む)
- (4) 強要(謝罪、土下座、金銭の要求等)
- (5) 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁等)
- (6) 差別的な言動(性別、国籍、年齢、身体的特徴等)
- (7) 職員の個人情報(写真、音声、動画等)の取得、SNS、Web 等への投稿・公開
- (8) 通常のサービス範囲を超えた不合理又は過剰なサービス提供の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

(1) 社協内における取組

- ①カスタマーハラスメントを受けた職員のケアを最優先に行うよう努めます。
- ②合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ③カスタマーハラスメントに適切に対応するため、職員に対して研修を行います。

④カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、警察・弁護士等との連携体制を整備します。

(2)社協外における取組

- ①問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、古殿町社協でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、ご利用のお断り、または中止とさせていただくことがあります。
- ②必要に応じて、警察や外部の専門家(弁護士・社会保険労務士等)との連携を図り対応させていただきます。

5. ご利用者さまへのお願い

多くのご利用者様や関係者の皆様におかれましては、上記に該当する事案もなく、古殿町社協のサービスをご利用いただいておりますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

古殿町社協といたしましては、今後とも関係者皆様とより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様に対し安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。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。