

社会福祉法人薫風会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 策定の目的

社会福祉法人薫風会(以下「当法人」という。)は、「福祉サービスを求めているすべての人の『尊厳と自由』を尊重する」という基本理念の下、ご利用者様やそのご家族様等からのご意見を真摯に受け止め、安全・安心な福祉サービスの提供に努めております。

ご利用者様やそのご家族様等との関わりにおいて、職員の人格を否定する言動や、社会通念上許容される範囲を逸脱した要求(カスタマーハラスメント)は、職員の心身の健康を害し、安全な業務遂行やご利用者様への質の高いサービスの提供を損なうものと考えます。

当法人は、職員が安心して働ける安全な職場環境を守り、持続可能なサービスを提供し続けるため、カスタマーハラスメントに対して組織として、本方針に沿って毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当法人では、主に以下の要素を全て満たす著しい迷惑行為を「カスタマーハラスメント」と定義します。

- (1)ご利用者様、そのご家族様等、取引先その他の利害関係者(以下「ご利用者等」という。)が行うクレームや言動であること
- (2)職員が従事する業務の性質、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たものであること
- (3)職員の就業環境が害されるものであること

※なお、認知症等の病気又は障害の症状として現れた言動については、医療・介護の専門的な観点から原因を考え、ケアの内容を見直すなど、適切に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為(例)

(1) 身体的、精神的な攻撃

- ①暴行、傷害、備品等の損壊
- ②脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、威圧的な言動
- ③職員に対する差別的な言動、性的な言動

(2) 過大又は不合理な要求

- ① 不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ② 正当な理由のない金銭補償の要求及び謝罪の要求、土下座の要求

(3) 時間的、場所的な拘束や執拗な行動

- ① 不退、居座り、監禁等の拘束的な行動
- ② 長時間にわたる電話や、過剰な繰り返しによる大量の問い合わせ等、継続的で、執拗な言動
- ③ 職員個人への攻撃、要求、つきまとい、接触、待ち伏せ等

(4) プライバシーの侵害

- ① 職員の個人情報等の SNS／インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開等)

4. カスタマーハラスメントへの対応とその取り組み

(1) 法人内における体制整備

- ① カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての教育を実施します。
- ② 職員が安心して相談できるよう、カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ③ 万が一、被害にあった職員に対しては、心身のケアを最優先に行います。
- ④ 職員自らがカスタマーハラスメントを行うことのないよう、啓発活動を促進します。

(2) 事案が発生した場合の対応

- ① 合理的な解決に向けて、理性的かつ誠実な話し合いに努めます。
- ② 職員個人に任せるのではなく、法人として組織的に対応します。
- ③ より適切な対応のため、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、厳正に対処します。
- ④ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、利用契約等に基づき、サービスの提供や取引をお断りし、または、中止させていただく場合がございます。

社会福祉法人薫風会
理事長 佐藤 栄司