

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人安中市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、「住み慣れた地域の中で誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくり」を基本として、「誰一人取り残さない」という SDGs の理念を基盤に、制度や分野の壁を越え、住民一人ひとりの暮らしと生きがいを地域全体で支え合い、高め合う「地域共生社会」の実現に向けた具体的な施策を本格的に展開し、本会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、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営をめざしております。

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並びに関係者皆さまとの協力関係が必須であると考えております。

しかし、ご利用者、ご家族、関係者等の一部には、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が見受けられることがあります。これらの行為は、安全で質の高いサービスの提供を担う職員の尊厳を傷つけ、安心して、働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守るとも、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、群馬県カスタマーハラスメント防止条例の趣旨及び厚生労働省の定義に基づき、本会内外に対し基本方針を示します。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、厚生労働省の「カスタマー・ハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、利用者さま、ご家族さまその他関係者からの要求や言動のうち、その内容の妥当性に照らして、要求を実現するための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カスタマーハラスメントと定義します。

具体的には、次のような行為をカスタマーハラスメントと考えます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

- ① 大声による罵倒、暴言、威圧的な言動、精神的な攻撃、その他職員の人格や尊厳を傷つける行為
- ② 職員や他の利用者さまに対する暴力行為、暴行、脅迫行為
- ③ 同じ要求や苦情を繰り返し、長時間にわたり職員を拘束する行為
(合理的範囲を超える時間的・場所的・回数的拘束)
- ④ 一方的な主張で長時間(30分以上)の電話や面談を繰り返し求め、事業運営に支障を与える行為
- ⑤ 過度な謝罪(土下座等)や謝罪文の提出を要求する行為

- ⑥ 金銭補償や特別な対応を不当に要求する行為
- ⑦ SNS やインターネット上での誹謗中傷、事実に反する情報を発信する行為
- ⑧ 職員への性的言動、つきまとい、待ち伏せ等のセクシュアルハラスメント・ストーカー行為
- ⑨ 安全確保又は適切なサービス提供のために必要な職員の指示に合理的な理由なく従わない行為
- ⑩ 正当な理由なく事業所内に立ち入り、または長時間滞在する行為
- ⑪ 事業所の承諾なく施設内・敷地内で撮影、録音又は録画を行う行為
- ⑫ 職員の個人情報聞き出そうとする行為や、私的な連絡先の開示を求める行為
- ⑬ 訪問介護等において、契約内容を超えるサービスや職員による私的な援助を要求する行為
- ⑭ 宗教活動、政治活動又は営利目的の営業活動を行う行為
- ⑮ 備品の無断使用、持ち出し又は器物損壊行為
- ⑯ その他、社会通念上不相当な要求や言動により、適切な介護・福祉サービスの提供を妨げる行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対し、次のように対応します。

- ① 複数名による対応、記録の作成、管理者への報告等、組織的に対応します。
- ② 利用者さま・ご家族さま等と職員との信頼関係が著しく損なわれ、適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、サービス内容の見直し又は契約終了について協議することがあります。
- ③ 悪質な行為が認められる場合は、施設利用の制限、訪問サービスの中止その他必要な措置を講じることがあります。
- ④ 暴力行為、脅迫行為その他職員や利用者さまの安全を脅かす行為があった場合は、警察へ通報します。
- ⑤ 不当な要求に対しては、弁護士等の専門家と連携し、法的措置を講じる場合があります。

本会では、利用者さま・ご家族さまと職員双方の安全と尊厳を守り、安心して介護・福祉サービスを利用できる環境づくりに努めています。カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応いたします。

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

5 本会の取組

本会では、以下の取組を実施しています。

- ① カスタマーハラスメントに関する職員研修の実施
- ② カスタマーハラスメント発生時の相談・報告体制の整備
- ③ 被害を受けた職員への支援及びメンタルヘルスケア
- ④ 警察、弁護士その他外部専門家との連携体制の構築
- ⑤ カスタマーハラスメント事案の記録・検証及び再発防止対策の実施

6 お問い合わせ

本会といたしましては、今後とも関係者皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者さまに対し、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。