

社会福祉法人かすみがうら市社会福祉協議会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本的な考え方

社会福祉法人かすみがうら市社会福祉協議会（以下「本会」という。）では、地域福祉を担う団体として、地域住民、利用者やその家族、関係機関その他本会の事業に関わる皆様（以下「利用者等」という。）との信頼関係を大切に、利用者等から寄せられる要望や意見等を本会のサービスの質の向上につながる貴重なものと捉え、丁寧かつ真摯に対応し、質の高い福祉サービス及び相談支援を提供できる環境づくりに努めています。

一方で、要望や意見等の中には、長時間にわたる要求や職員への暴力、威圧的な言動などの行為が見受けられます。こうした行為は、職員の尊厳を傷つけるだけでなく、円滑な業務の遂行を阻害し、職員の就業環境の悪化を招き、安全・安心なサービスの低下を招くおそれのある重大な問題です。

本会では、こうした行為から職員を守り、サービスを適正に提供する観点からカスタマーハラスメント（職員に対して不当な要求や言動、過度なクレーム等）に該当する行為に対しては、毅然とした態度で組織的に対応を行うものとします。

このため、職員の人権及び安全を確保し、地域福祉の推進と福祉サービスを提供していくため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2 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利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するものと定義します。具体的には、以下のような行為を指名します。

3 該当する行為の例（要求内容が妥当性を欠き、社会通念上不相当な言動など）

* 下記記載は、あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 本会のサービスに瑕疵がなく、本会に過失が認められない事項について、責任追及や補償等を求める要求
- ・ 本会のサービスと関連性のない事項についての要求
- ・ 法令の改正を求めるなど、実現が不可能な行為の要求
- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動（大声での威嚇、強要等）
- ・ 土下座などの屈辱的行為の要求

- ・継続的又は執拗な言動
- ・不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・職員の承諾の無い容姿撮影、プライバシー侵害などの個人に対する攻撃や不当な要求行為
- ・妥当性を欠く金銭補償又は謝罪を求める要求
- ・「誠意を見せろ」など、内容が抽象的で具体性を欠く行為の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、職員の安全と尊厳を守るため、複数の職員による対応や上司への速やかな報告等、必要な措置を講じ、組織として対応します。また、状況に応じて、相手方に注意を促すほか、対応を中止又は終了するなど、毅然とした措置を講じます。

さらに、行為が悪質と判断される場合には、警察への通報や顧問弁護士への相談等、法的手段を含め、必要に応じて適切な措置を講じます。

5 利用者等の皆様へのお願い

本会は、利用者等の皆様との信頼関係を大切にし、安心して利用できる福祉サービス及び相談支援の提供に努めてまいります。

そのためには、利用者等の皆様と職員が互いの人格及び人権を尊重し、良好な関係のもとで対話を重ねることが重要です。

職員への暴力、暴言、威圧的な言動その他のカスタマーハラスメントに該当する行為はお控えいただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日制定

社会福祉法人かすみがうら市社会福祉協議会