

社会福祉法人 合志市社会福祉協議会
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人合志市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、合志市における地域福祉を推進するため、ご利用者をはじめとする市民の皆様や関係機関・団体の皆様（以下、「ご利用者等」という。）との信頼関係を大切にしながら、多様な福祉サービスの提供や施設運営を行っています。

また、平素にご利用者等から寄せられるご意見・ご要望については、真摯に受け止め、業務・運営の改善に反映させ、サービスの質の向上に努めているところです。

一方で、ご利用者等の言動に社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合は、職員の尊厳を傷つけ、安全で安心な職場環境を損なうだけでなく、質の高い福祉サービスを継続的に提供するうえで重大な支障となるものです。

本会は、ご利用者等に最善のサービスを提供するためには、職員が安心して働くことのできる環境の確保が不可欠であると考えています。

このため、本方針は、職員の安全を確保しつつ就業することができるよう必要な配慮をすることを目的として定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省の指針に基づき、本会ではカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）を「ご利用者等からの言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の職場環境が害されるもの」と定義します。

なお、相談援助業務や介護現場においては、認知症や精神疾患などの疾病、障がいの状態・特性として現れる言動・行動等については、原則として、本指針の対象外とし、医療的・介護的なアプローチ等による組織的対応を行います。

3 対象となる具体的行為

社会通念上許容される範囲を超えた、次のような行為を対象とします。

(1) 身体的な攻撃

暴力、傷害、物の破壊、つきまとい

(2) 精神的な攻撃

脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言（SNSやインターネット上での誹謗中傷を含む）

(3) 威圧・拘束的な言動

必要以上の大声、土下座の強要、不退去、長時間の居座りや電話による拘束

(4) 過剰・不当な要求

契約外・法令違反のサービス提供の強要、不当な金品請求、職員の解雇・処罰の要求

(5) 性的な言動

性的ないやがらせ、身体への接触、卑猥な発言

(6) その他

(1)～(5)に準ずる、又は類似する不当な要求や行為

4 本会としての対応

ご利用者等からのご要望やご意見には、それぞれが置かれている環境や事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でご利用者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、弁護士に相談して法的措置を含めた対応を検討するなど、厳正な対応を行います。

(1) 対応方法、手順の策定

- ①ご利用者等対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、対応の体制を複数人とする。併せて、管理監督者に内容を共有する。
- ②報告を受けた管理監督者は、速やかに事務局長にその日時、クレーム等内容、対応職員などを書面で報告する。
- ③報告を受けた事務局長は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに最優先で努める。併せて、その対応を確認し必要に応じて関係機関と調整する。
- ④カスタマーハラスメント事案の報告・相談を受けた職員、管理監督者、事務局長は、通報者の職員の情報が法人内で広まることの無いよう配慮する。

(2) 職員のための相談体制の整備

ア 相談体制の整備

職員が一人で抱え込まず、速やかに管理監督者へ報告・相談できるよう組織として対応します。

イ 職員のケア

カスハラを受けた職員の安全確保とメンタルヘルスケアを最優先に行います。

ウ 教育・研修

適切な対応ができるよう、各機関、団体が実施する研修会への参加や定期研修を実施し、知識の習得を図ります。

5 本会の提供する福祉サービスや管理施設をご利用の皆様へのお願い

本会は、ご利用者等との信頼関係のもとに、安全・安心な環境でより良いサービスを提供し続けていきたいと考えております。

カスハラが社会問題化しており、これを防止するためにはご利用者等のご理解とご協力が不可欠です。

つきましては、職員に対しましても、敬意をもって接してくださるようお願いいたします。

令和8年10月1日制定

社会福祉法人 合志市社会福祉協議会