

社会福祉法人友愛十字会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

当法人は、「共に生きる」という基本理念の下、すべての人が分けへだてなく共生することができる地域を創ることを目指し、ご利用者やそのご家族並びに各機関の皆様（以下「利用者等」という。）の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、利用者等や各機関からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービス品質の向上・改善において、大変貴重な機会と考えています。

一方、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものはカスタマーハラスメントです。社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題です。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等や各機関との関係をより良いものとするにつなげると考え、社会福祉法人友愛十字会における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを職場において行われる①利用者等の言動であって、②雇用する職員が従事する業務その他の事情に照らして社会通念上許容する範囲を超えたものにより、③当該職員の就業環境が害されるものであり、①～③のすべてを満たすものと定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシャルハラスメント、SOGI※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など

※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3 カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

- カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。
- 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4 カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

- 問題解決に当たっては、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最大限努めますが、その上でなお問題の解決が困難と判断した場合、管轄の自治体とも協議の上、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- さらに、カスタマーハラスメントの性質が悪質と判断した場合、必要に応じて警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、毅然と対応します。

5 おわりに

上記のとおり、職員の心身の安全を確保し、利用者等や各機関と職員の間で良好な関係を築くためにこの基本方針を制定しました。

今後も、利用者等並びに各機関と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力してまいります。