社会福祉法人聖徳会

カスタマーハラスメント防止基本方針

１．基本理念

社会福祉法人聖徳会（以下「当法人」という。）は、利用者及びその家族等の尊厳を尊重し、安心して介護・医療・保育等のサービスを利用できる環境づくりに努めています。

一方で、当法人で働くすべての職員一人ひとりの人格と尊厳も尊重されなければなりません。

当法人では、利用者等からのご意見、ご要望及び苦情に対して真摯に対応いたしますが、職員の人権や安全を脅かす言動については容認せず、組織として適切に対応いたします。

２．カスタマーハラスメントに対する基本姿勢

当法人は、利用者等から寄せられるご意見や苦情をサービスの改善につながる貴重な機会と考えます。

しかしながら、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により職員の就業環境が害される場合は、カスタマーハラスメントに該当するものとして対応いたします。

３．カスタマーハラスメントの例

以下は例示であり、これらに限定されるものではありません。

（１）身体的な攻撃

- 殴る、蹴る、叩く
- 物を投げる
- 胸ぐらをつかむ
- 故意に身体へ接触する

（２）精神的な攻撃

- 暴言
- 威嚇や脅迫
- 人格を否定する発言
- 差別的発言
- ＳＮＳ等への誹謗中傷

（３）拘束的・継続的な言動

- 長時間にわたる苦情
- 繰り返しの電話
- 居座り行為
- 執拗な面談要求

（４）不当な要求

- サービス提供範囲を超えた要求
- 特別扱いの要求
- 不当な金銭補償要求
- 法令や契約に反する要求

（５）職員個人へのハラスメント

・セクシュアルハラスメント　　・ストーカー行為
・個人情報の詮索　　・私的な連絡の強要

上記は、厚生労働省の指針で例示される身体的攻撃、精神的攻撃、不当要求等に該当する行為です。

４．法人の取り組み

当法人は、職員を守るため次の取り組みを実施します。

①相談体制の整備

職員が安心して相談できる窓口を法人本部事務局に設置します。

②組織的対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、担当職員のみで対応をさせず、所属長及び法人が組織として対応します。

③職員教育

定期的な研修や事例共有を実施し、適切な対応能力の向上を図ります。

④再発防止

事案の分析及び再発防止策の検討を行います。

⑤関係機関との連携

必要に応じて警察、顧問弁護士、行政機関等と連携します。

５．利用者及びご家族へのお願い

当法人は、利用者及びご家族との信頼関係を大切にしています。

職員に対するカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、以下の措置等を講じる場合があります。また、悪質な行為については警察への通報や法的措置を検討します。

・面談の中止　　・担当者の変更
・文書等による警告　　・サービス提供体制の見直し
・関係機関への相談

６．法人メッセージ

当法人は、利用者の尊厳、ご家族との信頼関係、職員の安全と尊厳のすべてを大切にし、誰もが安心して利用でき、安心して働ける環境づくりに努めます。

なお、認知症、精神疾患、発達障害その他の疾病又は障害に起因すると考えられる言動については、利用者の状態への合理的配慮を行いつつ、職員の安全確保を最優先として対応します。