

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

社会福祉法人福岡市社会福祉事業団では、ご利用される方に安全かつ質の高い福祉サービスを提供し、職員が安心して働ける職場を整えるため、以下のとおり「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針」を策定しました。

これからも、ご利用される方の信頼と安心を第一にサービスの提供を目指して参ります。皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。

社会福祉法人福岡市社会福祉事業団 カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

(令和8年3月30日策定)

1. 目的

社会福祉法人福岡市社会福祉事業団(以下「当法人」という。)は、利用者及びその家族等に対し、安全かつ質の高い福祉サービスの提供に努めています。その上で、サービスの改善にとってご利用される方からの苦情やご意見・ご要望は、大変重要な資源であると考えています。

一方で、職員の人格や尊厳を侵害する著しい迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は、職員の就業環境を害し、法人の健全な運営に重大な影響を及ぼす可能性があります。

本方針は、当法人の基本理念に基づき、適切なサービス提供を引き続き行っていくために、カスタマーハラスメントから職員の安全と尊厳を守り、安心して働くことができる職場環境を確保することを目的としています。

2. 定義

厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料を踏まえ、カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、関係者その他当法人の事業に関わる者等からの言動のうち、以下に該当するものをいいます。

1. 業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた要求
2. その手段・態様が相当でないもの
3. 職員の就業環境を害するもの

3. 対象となる行為

以下の行為は、例示であり、これらに限られるものではありません。

(1)身体的な攻撃

- 暴行、傷害等

(2)精神的な攻撃

- 脅迫、名誉毀損、侮辱、人格否定発言、威圧的な言動
- 長時間にわたる執拗な叱責
- SNS等での誹謗中傷

(3)過剰・不合理な要求

- 制度上対応できない要求の強要
- 職員の私的対応を求める行為
- 正当な理由のない謝罪や処分の要求

(4)拘束的行為

- 長時間の電話や居座り
- 退去要請に応じない行為

(5)差別的・性的言動

- 性的な言動、身体接触
- 年齢、性別、障がい、国籍等に関する差別発言

※障がい特性等に起因する行動については、医学的・専門的観点から適切に対応します。

4. 法人の基本姿勢

1. 利用者の権利擁護と職員保護の両立を図ります。
2. 職員の尊厳と安全を守ります。
3. カスタマーハラスメントには組織として対応します。
4. 悪質な場合は、サービスの制限、中止、警察・関係機関への相談等の措置を講じる場合があります。

5. 法人の対応

(1)相談体制の整備

- 各施設に相談窓口(各所属長及び法人事務局)を設置します。
- 相談者等のプライバシーを保護するための措置を講じます。
- 相談したこと等を理由とする不利益な取扱いを禁止します。

(2)迅速かつ適切な対応

- 事実関係を迅速かつ正確に確認します。
- 複数人対応を原則とし、利用者の問題解決に向けた対話を重視します。
- カスタマーハラスメントに対する配慮のための措置※を適正に行います。
※対面や電話での対応の中断、必要に応じた会話や電話などの録音等
- 警察や弁護士等の外部専門家との連携を図ることがあります。

(3)職員の保護

- 職員の安全と心身のケアを優先します。
- 必要に応じて、産業医等との連携を図ります。
- 担当変更等を行う場合があります。

(4)再発防止

- 再発防止に向けた事例共有を図ります。
- 必要に応じて、業務手順や対応の見直しを行います。

6. 研修・周知

職員に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- カスタマーハラスメントに関する知識
- カスタマーハラスメント発生時の対処方法

本方針を法人ホームページ及び施設内掲示等により周知し、利用者及び家族等の理解と協力を求めます。

これからも、ご利用される方の信頼と安心を第一にサービスの提供を目指して参りますが、万が一、カスタマーハラスメントに該当する言動があった場合には、本方針に則り毅然とした対応をさせていただきます。 **皆さまのご理解とご協力をお願い申し上げます。**