

カスタマーハラスメントに対する行動指針

(目的)

社会福祉法人丹後福祉会（以下「丹後園」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である丹後園とご利用者やそのご家族及び取引先（以下「ご利用者等」という。）の協力が重要であり、丹後園とご利用者等が相互に尊重し合い、良好な協力関係を維持するために必要な行動について定めることとします。

(カスタマーハラスメントについて)

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、ハラスメント行為となります。

労働契約法第5条において規定されているとおり、使用者は職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っており、丹後園はカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に安心して気持ちよく働ける労働環境を提供する義務があります。

(対象となる行為)

労働施策総合推進法に基づき国が示す6種類のハラスメントの類型は、「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過少な要求」「個の侵害」があり、以下に記載の行為については、カスタマーハラスメントの対象としております。なお、あくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

《ご利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・職員に対する暴力・暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・職員に対する威迫、脅迫
- ・職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・職員の人格を否定する発言
- ・職員を侮辱する発言

《ご利用者等による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス及び法令違反となるサービス提供の要求

《ご利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《ご利用者等によるその他ハラスメント行為》

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシャルハラスメント
- ・その他各種のハラスメント

(カスタマーハラスメントへの対応等)

《法人内の取組》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための取組を実施します。
- ・相談窓口を設置します。
- ・被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《ご利用者等への対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・当該事案の内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音する場合があります。また、録音内容については、解決のために利用します。
- ・必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約を解除又は中止することがあります。
- ・契約を解除・中止する場合はその内容を検討し、30日以上の猶予をもって解除・中止とします。
- ・当該事案の内容が、反社会的勢力及び反社会勢力を背景としたもの又はその関係を想定させる不当若しくは不法な圧力である場合は、警察等関係機関との連携を図り、断固たる対応を行います。

(ご利用者等に対するお願い)

上記に記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等と職員の間で良好な関係を築くためにこの指針を制定しました。

今後も、ご利用者等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いきたいと考えていますので、引き続きご協力いただきますようお願いいたします。

令和6年1月1日

社会福祉法人丹後福社会