

社会福祉法人北谷町社会福祉協議会 カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 基本理念

社会福祉法人北谷町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」の実現を使命とし、利用者、地域住民、関係機関等の皆様との信頼関係を大切にしながら、誠実かつ丁寧な対応に努めています。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントは、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の健康を損なうだけでなく、安全で質の高い福祉サービスの提供にも重大な影響を及ぼします。

本会は、利用者等からの正当なご意見・ご要望には真摯に耳を傾け、誠実に対応します。しかしながら、社会通念上相当な範囲を超える要求や迷惑行為に対しては、職員を守る立場から組織として毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントとは

本会では、利用者、家族、地域住民、関係機関その他本会の業務に関わる方からの言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、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であり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えます。

主な例

- 大声による威圧、怒鳴る、恫喝するなどの威圧的言動
- 人格を否定する発言、侮辱、差別的発言、暴言
- 長時間の電話や居座り
- 制度や法令上対応できない要求を繰り返す行為
- 土下座や過度な謝罪の強要
- 正当な理由のない金銭補償や特別扱いの要求
- SNSやインターネット等への誹謗中傷や名誉を傷つける投稿
- 無断での録音・撮影・動画配信などにより職員の権利を侵害する行為
- 職員へのつきまとい、待ち伏せ、私的な連絡先の要求
- セクシュアルハラスメントに該当する言動
- 身体への暴力、物を投げるなどの危険行為
- その他、職員の安全又は業務遂行に支障を及ぼす行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3 本会の基本姿勢

本会は、利用者等との信頼関係を大切にしながら、次の基本姿勢で対応します。

（１）誠実な対応

利用者等から寄せられるご意見、ご要望、ご相談には、相手の立場を尊重し、丁寧かつ誠実に対応します。

（２）職員を守る組織対応

カスタマーハラスメントが認められる場合は、職員一人に対応を任せることなく、リーダー・所属長及び管理職を含めた組織として対応します。

（３）毅然とした対応

暴言、暴力、脅迫、不当要求等が継続する場合は、必要に応じて対応方法を変更し、適切な措置を講じます。

4 本会が講じる主な対応

状況に応じ、次の対応を行います。

- 複数職員による対応
- リーダー、係長、事務局長への引継ぎ
- 面談・電話対応の終了
- 文書又は電子メールによる対応への切替え
- 来所・訪問方法の変更
- 予約制や面談方法の変更
- 事実確認及び記録の作成
- 関係機関との連携
- 顧問弁護士等への相談
- 警察への通報又は相談
- 法令や契約等に基づくサービス提供方法の見直し など

5 職員への支援

本会は、職員が安心して業務に従事できるよう、次の取組を行います。

- カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- 相談者のプライバシーへの配慮
- 発生事案の記録及び検証
- 必要に応じたメンタルヘルスケア
- 再発防止策の検討・改善
- 定期的な研修及び周知

6 利用者・地域住民の皆様へのお願い

本会は、地域福祉の推進を担う公共性の高い法人として、利用者や地域住民の皆様との信頼関係を何より大切にしています。

皆様からいただくご意見、ご要望、ご相談は、サービス向上につながる大切な声であると受け止め、今後とも真摯に対応してまいります。

一方で、職員に対する暴言、威圧的な言動、不当な要求その他のカスタマーハラスメントについては、本会として職員の安全と尊厳を守るため、本方針に基づき適切かつ組織的に対応いたします。

誰もが安心して相談でき、安心して働くことができる環境を維持するため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

7 方針の周知

本方針は、全職員へ周知するとともに、本会ホームページ及び窓口等において公表します。

令和8年10月1日

社会福祉法人北谷町社会福祉協議会