

社会福祉法人 いちょうの里 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人いちょうの里（以下「当法人」という。）の基本理念である「私たちはご利用者を最優先にし安心安全を支え豊かな生活を実現します」の実現のためには、事業者である当法人とご利用者様やその家族（以下「お客様」という）並びに取引先の皆様のご協力が必須であると考えております。そして、当法人とお客様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度の向上につながると考えます。この指針は、それらを実現するために定めることといたしました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様や取引先からの暴言や暴力・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。

法的には、労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、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います。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「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」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

なお、病気又は障害に起因する暴言・暴力等は、カスタマーハラスメントと分けて捉えます。

《ご利用者様、関係者からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

- ・個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送付）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《ご利用者様、関係者からの過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・法人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

《ご利用者様、関係者からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な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

《ご利用者様、関係者からの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】

《法人内対応》

- ・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研修等を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・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。

《関係者の皆様への対応》

- ・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。
- ・カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、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、利用をお断り、または中止させていただく場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【お客様へのお願い】

職員の心身の安全を確保し、法人とご利用者様とその関係者様の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

お客様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おりますので、引き続きご協力お願い致します。

社会福祉法人 いちちょうの里
理事長 藤吉幸博