

カスタマーハラスメントの防止に向けた基本方針

～ 皆さまのご理解とご協力をお願いします！！ ～

1 はじめに（メッセージ）

社会福祉法人高砂市社会福祉協議会(以下、「協議会」という。)は、「一人ひとりが思いやり心ふれあう ぬくもりのまち」(基本理念)を掲げ、住民主体の地域福祉(小地域福祉活動)の推進をはじめ、介護保険事業や障害福祉サービス事業、市等からの各種受託事業を通じて、全ての利用者・家族等(以下「利用者等」という。)の皆さまに安心してサービスをご利用いただくため、職員が安全で安心して働くことができる職場環境づくりに取り組んでまいります。近年、全国的に「カスタマーハラスメント」が問題となっており、厚生労働省においても対策が進められています。協議会においても以下の行為を固くお断りするとともに、カスタマーハラスメントが発生した場合には、組織として毅然とした対応を取らせていただきます。ご利用者やご家族、関係者の皆さまにおかれましては、何卒、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

2 カスタマーハラスメントについて（定義、禁止行為）

カスタマーハラスメントとは、職員の職務に係る利用者・家族等からの言動であって、職員が従事する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言動により、職員が精神的若しくは身体的な苦痛を与えられ、職員の人格若しくは尊厳が害され、又は職員の勤務環境が害されることをいい、以下のような行為が該当します。

✓ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
(性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること)
- ・対応が著しく困難な要求又は不可能な要求
(法令に違反するおそれのある事務の処理を行うことを要求すること)

✓ 手段や様態が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつけること等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・威圧的な言動（大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること等）
- ・継続的・執拗な言動

(同様の質問を執拗に取り返すこと、執拗な責め立てをすること等)

・拘束的な言動(長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること等)

(注) 上記は例示であり、これ以外の言動も該当する場合があります。

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) 協議会内での取り組み

「カスタマーハラスメントの防止に関する規則」を整備し、職員の責務や認識すべき事項を規定するとともに、カスタマーハラスメント発生時の相談体制並びに対応等について周知しております。

(2) 利用者等への対応

上記2に記載のような行為等があり、特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた場合については、次の対応をとります。

一. 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察に通報します。

二. カスタマーハラスメントの行為者に対して警告文を発出します。

三. カスタマーハラスメントの行為者に対して事務所(事業所)への出入りを禁止します。

(介護サービス利用者等の場合には、サービスを中止させていただくことがあります。)

何卒、皆さまのご理解とご協力を重ねてお願いし申し上げます！！

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人 高砂市社会福祉協議会

理 事 長 稲 垣 稔