

～より良いサービスのために～
カスタマーハラスメント防止に関する基本方針
社会福祉法人なのはな会

1 はじめに

カスタマーハラスメントは、その対象となった人の人格や尊厳を侵害する等就業環境を害するものであり、あらゆる場において行ってはならないものです。また、その防止にあたっては、互いが対等の立場において、尊重し合うことが重要です。当法人の利用者やご家族の皆様、関係者の皆様等からの意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、当法人はこれに丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、暴言や侮辱的な言動などの職員に対するカスタマーハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいてはサービスの低下につながりかねません。当法人は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマーハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者の皆様(ご家族、関係者等を含む)その他あらゆる外部の方から法人職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、法人の職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

- (1) 身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等)や威圧的な態度
- (2) セクシャルハラスメント行為(性的な言動)
- (3) 継続的(繰り返し)、執拗(しつこい)な言動(電話や電子メール等を含む。)
- (4) 強要(謝罪、土下座、金銭の要求等)
- (5) 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁等)
- (6) 性別・国籍・年齢・身体的特徴などに基づく差別的な言動
- (7) 職員の個人情報(写真、音声、動画等)の取得、SNS、Web 等への投稿・公開
- (8) 通常のサービス範囲を超えた不合理又は過剰なサービス提供の要求

3 具体的な対応

【なのはな会の取り組み】

- ①本方針による組織としての姿勢の明確化、職員への周知、啓発
- ②カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③職員への教育、研修の実施
- ④職員のための相談、報告体制の整備

【対応例】

- ①ご利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ②必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応を検討します。
- ③解決が困難となった場合等、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

4 利用者の皆様へのお願い

なのはな会といたしましては、今後とも関係者の皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、利用者の皆様に対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。