

社会福祉法人のぞみの家福祉会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

1 基本方針

社会福祉法人のぞみの家福祉会（以下、「法人」と言う。）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、ご家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果としてご利用者はじめ関係者の皆様の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するために、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には組織的な対応を行います。

2 カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの暴言や暴力・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、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

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があります。

以上のことから、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為

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」「過少な要求」「個の侵害」に則り、以下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、これらに限るという趣旨ではございません。

(1) ご利用者やご家族からの暴力・暴言、ストーカー行為》

①身体的暴力

物を投げる、叩く、蹴る、抓る、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為

②精神的な暴力

大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為

③セクシャルハラスメント

必要もなく身体を触る、性的・卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為

④その他行為・職員個人に対する誹謗中傷

インターネット、SNS上でのものを含む職員個人に対する威迫、脅迫・職員個人の人格を否定する発言・職員個人を侮辱する発言

(2) ご利用者やご家族等からの過剰または不合理な要求》

①合理的理由のない謝罪の要求

②のぞみの家福祉会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求

③社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) ご利用者やご家族からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

①合理的な理由のない長時間の拘束

②合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4) ご利用者やご家族等からのその他ハラスメント行為》

①ご利用者やご家族等からのプライバシーの侵害行為

②ご利用者やご家族からのその他各種ハラスメント

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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ます。

(4) 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ます。

(5) 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。

- (6) 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。
- (7) 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。
- (8) カスタマーハラスメントの性質は、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。

5 お問い合わせ

上記の「基本方針」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者及びご家族等関係者の皆様と職員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。そこで、以下の事項をお願いできればと考えております。

- (1) ハラスメント行為に加担しないこと
- (2) 他者に敬意をもって行動すること
- (3) すべての法令を遵守すること

多くのご利用者ご家族等関係者の皆様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者ご家族等関係者の皆様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、引き続きご協力をお願いいたします。