

社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会

カスタマーハラスメントに対する方針

1 基本方針

社会福祉法人北九州市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、「みんなが安心して暮らせる支え合いのまちづくり」を基本理念として、地域住民、ご利用者、ボランティア、関係機関・団体等の皆様と協働しながら地域福祉の推進に取り組んでいます。

本会は、ご利用者やそのご家族、地域住民、関係先の皆様(以下「ご利用者等の皆様」という。)から寄せられるご意見、ご要望等に対して真摯に耳を傾け、誠実に対応いたします。

しかしながら、一部の社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動は、職員の人格や尊厳を傷つけるだけでなく、安全で健全な職場環境を損ない、サービスの適切な提供にも支障を及ぼします。

本会では、職員一人ひとりの人権と安全を守り、継続的かつ質の高いサービスを提供するため、カスタマーハラスメントに対する組織としての方針を定めました。

2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、「ご利用者等の皆様による、社会通念上相当な範囲を超えた要求や言動により、職員の就業環境が害される行為」をカスタマーハラスメントと定義します。

3 対象となる行為

次の行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

なお、以下に示す行為はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴言、侮辱、人格を否定する発言
- 大声や威圧的な言動、脅迫・恫喝
- 暴力行為、物を投げる・壊すなどの危険行為
- 長時間の拘束、居座り、退去要求への不応
- 同じ要求や苦情を執拗に繰り返す行為
- 不当な謝罪(土下座を含む)や処分を求める行為
- 制度や法令、規定を無視した要求や過度な要求
- 金銭、補償、便宜、特別扱いなどの不当な要求
- 業務時間外や対応範囲を超えた対応を強要する行為
- 職員へのつきまとい、待ち伏せ、私的な接触や連絡の強要

- セクシュアルハラスメントや差別的な言動
- 無断での録音・録画・撮影や、それらを利用した嫌がらせ
- SNS やインターネット等での誹謗中傷、信用を傷つける行為
- 他の利用者や職員の安全を脅かし、または業務を妨害する行為
- その他、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員の就業環境を害し、または業務に支障を及ぼす行為

4 本会の対応

カスタマーハラスメントが確認された場合、本会は職員の安全確保を最優先とし、組織として次の対応を行います。

- 管理職を含む複数職員による対応
- 面談や電話対応の終了または中止
- 施設等への立入り制限
- 必要に応じたサービス提供方法の見直し
- 警察、弁護士その他関係機関との連携

5 職員への支援

本会は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取組みを行います。

- 相談・報告体制の整備
- 発生時の迅速な組織対応
- 再発防止に向けた情報共有
- メンタルヘルス支援
- 研修等による対応力向上

6 ご利用者等の皆様へのお願い

本会は、皆様からのご意見やご要望を真摯に受け止め、よりよいサービスの提供に努めてまいります。

そのためにも、職員を含め、互いの人格と尊厳を尊重し、相互の理解と信頼に基づいた対話にご協力をお願いいたします。

なお、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動については、職員の安全と適切な業務運営を守るため、本会として必要な対応を行います。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。