

社会福祉法人浦添市社会福祉協議会カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人浦添市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、以下の方針に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。

1.はじめに

社会福祉法人浦添市社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、地域住民、関係機関・団体、ボランティア等との連携・協働のもと、地域福祉の推進を図り、「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を目指して、様々な地域福祉活動に取り組んでいます。

本会が地域福祉を推進していくためには、利用者やそのご家族、地域住民、関係機関・団体等の皆様から寄せられるご意見やご要望を真摯に受け止め、事業やサービスの改善・向上につなげていくことはとても重要であると考えています。

一方で、これらのご意見やご要望の中には、その内容や実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身の安全や就業環境を害するものがあります。

本会は、職員一人ひとりの人権と尊厳を守り、安全で働きやすい職場環境を確保することが、質の高い福祉サービスを継続して提供し、地域の皆様とより良い関係を築いていくために不可欠であると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

2.本会におけるカスタマーハラスメントの定義

本会では、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策に関する考えを踏まえ、カスタマーハラスメントを「利用者、その家族、地域住民、関係者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、その要求内容または実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の職場環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。対面だけではなく、電話やメール、SNS 等も含みます。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1) 身体的な攻撃(暴行、傷害 等)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫、威嚇、侮辱、誹謗中傷、暴言 等)
- (3) 威圧的な言動・行動(必要以上の大声、机や物を叩く、お前と呼ぶ 等)
- (4) 拘束的な行為(不退去、居座り、監禁 等)
- (5) 職員の人格の否定又は差別的な言動(バカ、無能等の尊厳を傷つける発言 等)
- (6) 性的な言動やセクシャルハラスメント行為(不必要な接触、容姿等の指摘 等)
- (7) 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要(土下座、金銭、職員の処罰の要求 等)
- (8) 同一内容の要求や苦情を繰り返すなどの過度な要求行為
- (9) 対応した職員の言動の一部を捉え、継続的又は執拗に責任を追及する行為
- (10) 本会又は職員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為

3.カスタマーハラスメントへの対応

(1) 本会における対応

本会は、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応するため、次の取組を行います。

- ①職員が正しい知識と対応方法を身につけられるよう、必要な研修・啓発を実施します。
- ②事案が発生した場合に、職員が一人で抱え込むことのないよう、上司・管理職等への報告・相談を徹底し、組織的に対応します。
- ③相談窓口を設置し、相談しやすい体制を整備します。
- ④事案が発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ⑤職員の安全確保と心身のケアを最優先に行います。
- ⑥必要に応じて、弁護士、警察その他の専門機関と連携し、適切に対応します。

(2) ご利用者様等への対応

- ①ご意見やご要望に対して、可能な限り合理的かつ理性的な話し合いを行い、問題の解決とより良い関係の構築に努めます。
- ②本会がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、職員の安全と就業環境を守るため対応の打ち切りや、施設利用をお断りする場合があります。
- ③悪質な行為や、職員の生命・身体等に危険が及ぶ行為、犯罪行為等については、警察等の関係機関へ通報・相談するとともに、専門機関(弁護士・社会保険労務士等)と連携し、毅然と対応します。

令和8年10月1日制定
社会福祉法人
浦添市社会福祉協議会
会長 久貝 宮一