

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 はじめに

社会福祉法人 大東市社会福祉協議会（以下「本会」）は、「だれもが住みよい福祉のまちづくり」を目指し、利用者の皆さまの尊厳を大切にしながら、安心・安全で質の高い福祉サービスの提供に努めています。そのためには、職員が健全な就業環境のもとで業務を遂行できることが不可欠です。

近年、全国的にも問題となっているカスタマーハラスメント（利用者等からの迷惑行為）は、職員の心身の負担となり、サービスの質を低下させる要因となります。

本会は、正当なご意見・ご要望には誠実に対応する一方、職員の尊厳を損なう行為に対しては、組織として毅然とした姿勢で臨むことが必要であると考え、厚生労働省の指針に基づき本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

利用者・ご家族・関係者等からのクレームや言動のうち、社会通念上、相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為（例：権利の濫用、威圧的・侮辱的・継続的な言動 等）をカスタマーハラスメントと定義します。

3 禁止される行為の類型

以下の行為を禁止します。なお、これらはあくまでも代表的な例であり、これらに限られるものではありません。

- （１）サービス提供・支援内容に関する不当要求
- （２）事故・トラブル対応等に関する過剰要求
- （３）攻撃的・威圧的言動
- （４）運営方針を逸脱した不当要求
- （５）プライバシー侵害
- （６）本会の職員に対する各種ハラスメント

4 本会の対応方針

カスタマーハラスメントが発生した場合、職員個人に責任を負わず、組織として対応します。

- （１）職員相談窓口による支援
- （２）悪質な場合は、ご利用の中止・お断り
- （３）必要に応じて警察や外部専門家（弁護士等）との連携、法的措置の検討