

社会福祉法人大和市社会福祉協議会

カスタマーハラスメント防止基本方針

社会福祉法人大和市社会福祉協議会（以下「社協」という。）は、地域福祉の推進を担う社会福祉法人として、利用者、家族、地域住民、関係機関、取引先その他社協の事業に関係する者（以下「顧客等」という。）の皆様の権利及び尊厳を尊重し、安心して安全な質の高い福祉サービスの提供に努めています。

また、顧客等から寄せられる意見、要望、苦情等は、サービスの質の向上及び業務改善につながる重要なものとして、社協として誠実かつ丁寧に受け止めています。

一方で、職員の人格を否定する言動、暴力、性的、過剰な要求等により職員の安全や職場環境が脅かされる状況も見受けられるようになってきています。

社協は、職員の人格と尊厳を尊重し、誰もが安心して働き続けられるよう、顧客等からの要求や言動に対しては、毅然とした態度で対応し、職員を保護するため、次のとおり基本方針を定め、カスタマーハラスメント対策に取り組みます。

1 目的

職員へのカスタマーハラスメントに対し、組織として毅然とした態度で対応し、職員を保護するとともに、必要な措置を講ずることを目的とする。

2 定義

カスタマーハラスメントは、顧客等からの言動であって、その言動が、社協職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、職員の職場環境や安全を害される行為をいう。

3 組織対応

(1) 相談体制の整備

カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設け、相談窓口の責任者を置く等、職員に周知し、相談員が適切に対応できるよう相談体制を整備します。

(2) 毅然とした組織対応

担当者に抱え込ませず組織で対応し、必要に応じて窓口対応、サービス提供の一時中止又は終了します。

(3) 複数人対応、記録及び保存

現場では複数人で対応し、必要に応じ、正確な事実確認と防犯のための対応内容の記録（録音）及び保存をします。

(4) 外部機関との連携

特に悪質な事案は、あらかじめ対処の方針を定め、警察通報、弁護士等と連携その他必要な措置を講じ、組織として体制を整備します。

(5) 職員の保護及び支援

被害を受けた職員へは、メンタルケアを行う窓口を整備し、速やかに産業医等の医療専門家につなげられるように体制を準備し、メンタルケア、勤務上の配慮、複数対応への変化等の必要な支援を行います。

4 カスタマーハラスメントの防止体制の整備

- (1) カスタマーハラスメントを含むハラスメント防止に関する規程及び細則を作成し、社協内の考え方、対応方針等を統一し整備します。
- (2) 全ての職員の基本規範となるカスタマーハラスメントの判断基準を含む行動マニュアルを作成し、防止体制を整備します。
- (3) 職員に対し研修等を実施し、周知啓発を行います。

令和8年10月1日

社会福祉法人
大和市社会福祉協議会
会長 濱 田 和 博