

社会福祉法人 熊本市社会福祉事業団

カスタマーハラスメント対策基本方針

（目的）

社会福祉法人熊本市社会福祉事業団（以下、法人という。）の基本理念「私たちは、すべての人の笑顔のある暮らしを支え、健やかで安心できる地域づくりに貢献します」の実現には、ご利用者様やそのご家族様並びに関係機関が、お互いに信頼しあえる関係にあることであり、その信頼関係により職員が安心して向上心を持って働くことができ、結果としてご利用される方の満足度の向上や課題解決へも大きくつながっていくものだと考えています。

この基本方針は、それらを実現するために、ご利用者様・ご家族様をはじめ法人とかわりのある皆様にご協力いただき、知っていただくことを目的としており、さらには、ご利用者及びご家族等の尊厳を守り、安心してサービスを利用できる環境づくりを推進するとともに、職員の人格及び安全を守り、安心して働くことのできる職場環境を整備することを目的としています。

（基本姿勢）

法人は、ご利用者及びご家族等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情等に対し、誠実かつ丁寧に対応して参ります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動、要求又は行為に対しては、職員保護及び健全な事業運営の観点から、組織として毅然と対応いたします。

（カスタマーハラスメントの定義）

法人におけるカスタマーハラスメントとは、ご利用者、ご家族又は関係者等からの要求又は言動のうち、その内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいいます。

（対象となる行為）

対象となる行為の例は以下のとおりとします。

① 身体的攻撃

- * 暴力行為
- * 威嚇行為
- * 物を投げつける行為

② 精神的攻撃

- * 暴言
- * 威圧的言動
- * 人格否定
- * 差別的発言
- ③ 過剰又は不当な要求
 - * 制度上対応困難な要求
 - * 不合理な謝罪要求
 - * 金銭要求
 - * 特別扱いの強要
- ④ 継続的又は執拗な行為
 - * 長時間拘束
 - * 繰り返しの電話
 - * 執拗な面談要求
- ⑤ プライバシー侵害等
 - * 無断撮影又は録音
 - * SNS 等による誹謗中傷
 - * 職員個人情報の詮索

なお、認知症、精神症状、障害特性等に起因する行動については、福祉的支援及び専門的対応を前提として適切に対応することといたします。

(組織の対応)

法人は、カスタマーハラスメントに対し、次の対応を行います。

1. 施設等の管理者と法人本部との連携した組織的な対応
2. 複数職員による対応体制整備
3. 発生事案の記録及び共有
4. 職員相談体制の整備
5. 必要に応じた関係機関との連携
6. 職員研修及び再発防止の実施

(利用者及び家族等への周知)

本方針については、施設内掲示、重要事項説明書、事業団のホームページ等により周知いたします。

(施行日)

本方針は、令和8年10月1日から施行する。