

カスタマーハラスメント行動指針

社会福祉法人大和高原育成福祉会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人と利用者様、その家族様、関係事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えています。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、もし、トラブル等があったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えています。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。（具体的には後述します）

労働契約法において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、法人は職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。以上のことから、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えています。

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、各施設の施設長及び事務長、または部長職とする。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- ・カスタマーハラスメントに関して、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音する場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために限定して利用します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて自治体と連携し、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用をお断り、または中止する場合があります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

附 則

この指針は、令和6年12月1日から施行する。

理事長 三浦 正志