

社会福祉法人さくら会カスタマーハラスメントに対する方針

■はじめに

社会福祉法人さくら会では、利用者ならびにその家族の方々等からのご意見、ご要望に対して、真摯に対応し、サービスの改善に活かしてまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントは、当法人の職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くだけでなく、他の利用者に対するサービスの提供を妨げるものです。

本方針は、利用者やその家族等から当法人職員に対してカスタマーハラスメントがあった場合の当法人の姿勢と対応を示すものです。また、当法人職員が、他の事業者の就業者をはじめとする、全てのステークホルダーに対してカスタマーハラスメントを行わないことを示すものでもあります。

■カスタマーハラスメントの定義

利用者ならびにその家族の方々等からの苦情・言動のうち、要求内容が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであり、当該手段・様態により、当法人職員の就労環境が害されるおそれのあるもの、または当法人の業務を不当に妨げるもの。

■該当する行為

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）や威圧的な言動（一般的に怖いと感じる程度の発言や威張り散らす行為、常識を超えた大声等）
- ・継続的な言動、執拗な言動（電話を繰り返す行為含む）
- ・土下座の要求、金銭の要求、正当な理由のない謝罪の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃や要求（解雇等処分の要求含む）
- ・職員の個人情報の SNS やインターネット等への投稿（写真、音声、映像の公開）
- ・不合理又は過剰なサービス提供の要求

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、毅然とした対応を行い、職員一人ひとりを守ることが不可欠です。カスタマーハラスメントが確認された場合には、それ以降の対応を中止またはお断りすることがあります。さらに悪質と判断される行為が認められた場合は、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処します。

■さくら会における取組み

- ・本方針の職員への周知・啓発
- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルの策定
- ・カスタマーハラスメント相談窓口の設置
- ・職員への教育・啓発の実施（年1回以上。当法人職員がカスタマーハラスメントを行わないための教育含む）