

社会福祉法人上越老人福祉協会 カスタマーハラスメント対応指針

1. 目的

社会福祉法人上越老人福祉協会は、質の高いサービスの提供のため、ご利用者様・ご家族様からのご意見、苦情及びご要望を大切に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、質の高いサービス提供には職員が安心して働くことができる環境を整えることも重要と考えております。それを阻害するカスタマーハラスメントにあたる言動には、職員の安全と尊厳を守り、適切なサービス提供体制を守るために毅然とした対応をとってまいります。

本指針はご利用者、ご家族・親族・代理人、近隣住民、その他事業に関係を有する者等（以下「利用者等」という。）及び職員双方の人権と尊厳を守りながら、適切なサービスを提供することを目的として定めるものですのでご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントは、利用者等から職員に対して行われる言動のうち、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の就業環境を害するものをいいます。

次のような言動をカスタマーハラスメントに該当し得るものとして想定しています。

- ①身体的暴力（たたく・蹴る・殴る・物を投げつける・つねる・髪を引っ張る など）
 - ②精神的暴力（怒鳴る・威圧的な態度・見下した言動・理不尽な要求・職員の人格の否定・SNS/インターネットによる誹謗中傷・頻繁な電話や長時間の拘束 など）
 - ③セクシャルハラスメント（必要もなく職員の体を触る・わいせつな画像を見せる・つきまとう・不快感を与える性的な言動をする など）
 - ④その他（理不尽な苦情・謝罪や土下座の強要・社会通念上相当な範囲を超える強要 など）
- ただし、上記は代表的な例であり、これに限られるものではありません。

3. 認知症等への配慮

ご利用者本人に認知症、その他の疾病又は障害がある場合、その特性及び心身の状態を考慮して対応します。ただし、職員の生命、身体又は安全が脅かされる場合には、職員の安全確保を最優先に対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、職員一人に対応させることなく、管理者等が組織として対応し、事実関係の確認、記録（必要に応じて録画、録音）を行います。

職員の安全が脅かされる場合、関係機関への相談、警察への通報等を行うことがあります。

カスタマーハラスメントにより、通常の方法によるサービス提供が困難となった場合には、サービス提供方法の変更、利用条件の見直し等を行う場合があります。また、さらに悪質な行為には、サービス提供の終了や弁護士や警察等の関係機関と連携を図り対応します。