

小布施町社会福祉協議会カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人小布施町社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「誰もが安心して暮らし続けることができる地域づくり」を目指し、本会の各種サービスを利用する方の尊厳を尊重しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく信頼関係を大切にしながら、地域福祉活動及び福祉サービスを推進しています。

そのためには、利用者さまやご家族ならびに地域の関係者のみなさまの声に真摯に耳を傾け、誠実に対応することが重要であると考えています。一方で、暴言、威圧的な言動、不当な要求、人格を否定する発言、長時間にわたる拘束など、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為は、職員の心身に大きな負担を与え、適切な福祉サービスの提供や地域福祉活動の継続にも影響を及ぼします。

本会は、利用者さま（ご家族、関係者の皆さま等を含む）との良好な関係づくりを大切にしながらも、職員一人ひとりが安心して働くことができる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会では「利用者、利用者の家族、地域住民、関係者その他本会の業務に関係する者からの言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容が妥当であっても、その実現手段・態様が社会通念上不当であり、職員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為（例示）

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。

- （１）身体的、精神的な攻撃（暴力行為、傷害、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、脅迫等）や威圧的な態度
- （２）継続的、執拗な言動（電話や電子メール等を含む）
- （３）強要（謝罪、土下座、職員の処分、金品の要求等）
- （４）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、自宅等への呼び出し等）
- （５）差別的な言動
- （６）セクシャルハラスメント行為（性的な言動、不必要な身体への接触）
- （７）職員の個人情報（写真、音声、動画等）の取得、SNS、Web 等への投稿・公開
- （８）不合理または過剰なサービス提供の要求
- （９）その他、職員の安全や尊厳を脅かす言動

4. 本会の対応姿勢

本会は、カスタマーハラスメントに対し、職員個人に対応を任せず、組織として対応します。また、悪質性が高いと判断される場合には、対応の中止、関係機関との連携、警察・弁護士等への相談など、適切な措置を講じます。

5. 職員への支援

本会は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取り組みを行います。

- ・相談体制の整備 ・複数職員による対応体制 ・必要に応じた記録の作成及び情報共有 ・研修等による対応力向上
- ・職員の心身への配慮

6. みなさまへのお願い

本会は、利用者さまや地域住民のみなさま等との対話を大切にし、丁寧な説明と誠実な対応に努めます。一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、職員を守るため、やむを得ず対応を制限又は中止する場合があります。すべての人が安心して利用できる地域福祉活動及び福祉サービスの提供のため、ご理解とご協力をお願いします。