

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人横浜やまびこの里

1. 目的

社会福祉法人横浜やまびこの里(以下「当法人」といいます。)は、利用者、ご家族、関係機関、取引先、地域の皆さま(以下「関係者の皆さま」といいます。)との相互理解と信頼関係を大切にし、安心して利用できる福祉サービスの提供に努めています。

一方で、関係者の皆さまからのご意見・ご要望の中には、内容の妥当性を欠くものや、手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の尊厳を傷つけ、心身の安全や就業環境を害するものがあります。当法人は、職員が安心して働ける環境を守ることが、結果として利用者へのより良い支援とサービスの質の向上につながるものと考え、本指針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、関係者の皆さまから職員に対して行われる言動のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、または要求内容に一定の妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出、制度やサービスに関するお問い合わせは、原則としてカスタマーハラスメントには該当しません。また、障害特性、疾病、認知症等に起因する言動については、直ちにカスタマーハラスメントとみなすものではなく、個別の状況を踏まえ、必要な支援や合理的配慮、関係機関との連携を含めて適切に対応します。

3. 対象となる行為

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例示であり、これらに限られるものではありません。

- 暴力、物を投げる、職員に危害を加える行為
- 大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する、人格を否定する、侮辱する、差別的な発言をする行為
- 長時間の拘束、居座り、繰り返しの電話・面会要求などにより業務を妨げる行為
- 合理的理由のない謝罪、土下座、金銭補償、職員の処分・解雇等を求める行為
- 契約内容や制度上対応できないサービス、法令に反する対応、社会通念上相当程度を超える特別扱いを求める行為
- 職員個人へのつきまとい、待ち伏せ、私的情報の詮索、プライバシーを侵害する行為
- 電話、メール、SNS、インターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の投稿・拡散、職員や法人の信用を不当に傷つける行為
- 性的な発言、身体への接触、交際の要求その他のセクシュアルハラスメントに該当する行為
- 反社会的勢力との関係を示唆するなど、不当または不法な圧力をかける行為

4. 基本的な対応方針

当法人は、関係者の皆さまからの正当なご意見・ご要望には誠実に耳を傾け、サービスの改善に活かします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員個人に対応を委ねることなく、組織として事実確認を行い、職員の安全確保を最優先に、毅然とした姿勢で対応します。

職員が一人で抱え込まないよう、上司・管理者・法人本部等へ速やかに報告・相談できる体制を整備します。

必要に応じて複数名で対応し、対応日時、場所、内容、相手方の発言、対応結果等を記録します。

内容を正確に把握し、職員の安全を確保するため、電話や面談内容を録音・記録する場合があります。

被害を受けた職員に対し、心身のケア、勤務上の配慮、相談支援を行います。

悪質または重大な事案については、弁護士、警察、行政機関、関係機関等と連携して対応します。

サービス提供の継続が困難と判断される場合は、法令、契約、制度上の手続を踏まえ、関係機関と協議のうえ、対応窓口の限定、警告文の発出、利用・取引の中止、契約解除等を検討します。

5. 法人内対応

職員がカスタマーハラスメントに関する理解を深め、未然防止、初期対応、記録、報告、関係者への説明等を適切に行えるよう、必要な研修および周知を実施します。

職員が安心して相談できるよう、職員向けの相談窓口を設置し、必要に応じて管理者、法人本部、外部専門機関等と連携します。相談内容については、プライバシーに配慮し、相談したことを理由として職員が不利益な取扱いを受けることのないよう留意します。

被害を受けた職員または対応により心身の負担が生じた職員に対しては、状況に応じて面談、勤務上の配慮、業務分担の見直し、医療機関や専門相談機関の利用案内等、必要なケアを行います。対応後は、再発防止の観点から法人内で必要な範囲において共有し、支援体制や研修内容の見直しに活かします。

6. 職員の行動基準

職員は、利用者の尊厳を守り、関係者の皆さまに対して丁寧で誠実な対応を行います。苦情やご意見を受けた場合は、感情的に反応せず、事実確認を行い、必要に応じて管理者へ報告します。危険を感じる場合や対応が困難な場合は、無理に単独で対応せず、速やかに応援を求めます。また、職員は、利用者、ご家族、関係機関、取引先、地域の皆さまその他の関係者に対し、暴言、威圧的言動、不当な要求、差別的言動、誹謗中傷、人格を否定する言動その他カスタマーハラスメントに該当し得る行為を行わないものとします。

7. 関係者の皆さまへのお願い

当法人は、関係者の皆さまと職員が相互に尊重し合い、安心して相談・支援・サービス提供ができる関係を築くことを大切にしています。多くの関係者の皆さまには日頃よりご理解とご協力をいただいておりますが、今後も次の事項についてご協力をお願いいたします。

- 職員や他の利用者の人格・尊厳を尊重すること
- 暴力、暴言、脅迫、誹謗中傷、差別的言動、過度な要求を行わないこと
- 法令、契約、制度上の範囲を踏まえた話し合いにご協力いただくこと
- ご意見やご要望は、事実に基づき、冷静かつ建設的にお伝えいただくこと
- 職員の個人情報や私生活に立ち入らないこと

8. 指針の見直し

本指針は、関係法令、行政通知、社会情勢、法人内の運用状況等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

制定日：令和 8 年 9 月 10 日