

社会福祉法人川越町社会福祉協議会

カスタマーハラスメント防止・対応指針

1 目的

社会福祉法人川越町社会福祉協議会（以下、「本会」という。）は、利用者、その家族、地域住民、関係機関、取引先その他法人の事業に関係する皆さまから寄せられるご意見・ご要望・苦情等を、より良い福祉サービス及び地域福祉活動につなげる大切な声として受け止めます。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、著しい暴言、長時間にわたる拘束、不当な要求その他、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境を損なうことがあります。

法人は、職員が安心して業務を行うことができる環境を整備するとともに、利用者等との建設的な対話を大切にしながら、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することを目的にこの指針を策定します。

2 基本的な考え方

本会は、次の考え方に基づきカスタマーハラスメント対策を行います。

- （１）正当なご意見・ご要望・苦情をカスタマーハラスメントと一律に扱うことはしません
- （２）利用者等の置かれている状況や事情を十分に確認し、必要な説明、支援及び合理的配慮を行います
- （３）一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力、脅迫、著しい暴言、不当な要求等については、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します
- （４）カスタマーハラスメントが疑われる場合であっても、直ちに相手を責めるのではなく、事実関係を確認し、状況に応じた適切な対応を行います
- （５）職員が一人で抱え込むことのないよう、上司及び法人本部等に相談・報告できる体制を整えます

3 カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、家族、地域住民、関係機関、取引先その他本会の事業に関係する者からの言動のうち、次の各号のような、その内容又は手段・態様等が社会通念上許容される範囲を超え、その言動によって職員の就業環境が害されるものをいいます。

ただし、正当な苦情、改善要望、サービスに関する意見、合理的配慮を求める申し出等は、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

（１）身体的な攻撃

殴る、蹴る、叩く等の暴力、物を投げつける、職員に故意にぶつかる、唾を吐きかける等

(2) 精神的な攻撃・脅迫

職員の人格を否定する発言、脅迫、侮辱、著しい暴言、土下座等の謝罪を強要する、「辞めさせる」「SNS に書く」等と脅す、職員の個人情報を見盗りして無断で公開すると脅す等

(3) 威圧的な言動

大声で怒鳴り続ける、威圧的な態度を取り続ける、周囲の利用者や職員を威嚇する等

(4) 継続的・執拗な言動

同じ要求や質問を長時間、繰り返す、説明を行っても執拗に責め続ける、電話、メール等を繰り返し行い、職員を長時間拘束する等

(5) 拘束的な言動

長時間にわたって帰らない、電話や面談を長時間にわたり終了させない、職員をその場から離れられない状態にする等

(6) 不当・過剰な要求

制度、契約、サービス内容等から著しく逸脱した要求、職員個人に対する特別な対応を繰り返し要求する、正当な理由なく金銭等を要求する、職員の私生活や個人情報について過度に尋ねる等

(7) その他

無断で職員を撮影・録音する、職員のプライバシーを侵害する、インターネットや SNS 等への掲載をほのめかして職員を脅す等

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

5 職員の基本的な対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合、職員は一人で判断・対応せず、次の対応を基本とします。

(1) 事実関係の確認

(2) 正当なご意見・苦情については、誠実に対応する

(3) 対応が困難であると判断した場合は、速やかにグループリーダーまたは係長に報告する

(4) 可能な限り職員一人で対応せず、複数の職員で対応する

(5) 長時間の拘束や同様の要求が繰り返される場合は、グループリーダーまたは係長の指示を受けて対応を終了する等の措置を講じる

(6) 暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為があった場合は、必要に応じて警察等の関係機関に連絡する

(7) 必要に応じて法人本部へ報告し、組織として対応する

6 相談・報告体制

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、またはその可能性があると感じた場合は、事案の重大性や確実な判断を待つことなく、次の窓口にご相談することができます。

【相談窓口】

地域福祉係長 駒田圭治、福祉サービス係 川村優子

実際にカスタマーハラスメントに該当するかどうかは明確でない場合や、発生するおそれがある場合についても相談を受け付けます。

7 本会による事後対応

相談・報告を受けた場合、本会は必要に応じて次の対応を行います。

- (1) 関係者から事実関係を確認する
- (2) 必要に応じて記録、録音等の客観的資料を確認する
- (3) 被害を受けた職員と行為者を引き離す等、職員の安全を確保する
- (4) 必要に応じて、グループリーダーまたは係長等が職員に代わって対応する
- (5) 職員の心身の状況に配慮し、必要な支援を行う
- (6) 事案の内容に応じて、警察、弁護士、関係機関等と連携する
- (7) 事案の原因や背景を確認し、必要に応じて業務・サービス・接遇等の改善を行う
- (8) 必要に応じて、再発防止策を講じる

8 特に悪質な行為への対応

暴力、傷害、脅迫、著しい威圧、長時間の拘束、執拗な要求その他特に悪質な行為については、職員の安全を最優先とし、本会として毅然と対応します。必要に応じて、警察への通報、弁護士への相談、関係機関との連携、書面による警告、サービス提供方法の見直しその他必要な措置を講じます。

なお、法令や制度上のサービス提供義務等がある場合には、その趣旨を踏まえて適切に対応します。

9 相談者等のプライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談者、関係者等の情報は適切に管理し、必要な範囲を超えて他者に漏らしません。また、相談・報告を行った職員が安心して相談できるよう、相談者等のプライバシーを保護します。

10 相談等を理由とする不利益な取扱いの禁止

職員がカスタマーハラスメントについて相談・報告したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことなく、安心して相談できる環境を整えます。

11 職員への教育・啓発

本会は、職員がカスタマーハラスメントについて正しく理解し、利用者等との適切なコミュニケーションを図ることができるよう、必要な研修・啓発を行います。ま

た、利用者等の置かれている状況、障害特性等について職員の理解を深め、適切な対応につなげる取組を進めます。

12 継続的な見直し

本会は、カスタマーハラスメントの発生状況や対応状況、職員の意見等を踏まえ、本指針及び対応体制を必要に応じて見直し、より適切な職場環境の整備に努めます。

令和8年10月1日

社会福祉法人川越町社会福祉協議会
会 長 加 藤 志 保 子