

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

当法人では、職員が心身ともに健康で、一人ひとりの能力を発揮できる安全で働きやすい職場環境を確保することが、安全で質の高い福祉サービスを提供する基盤であると考え、次のとおり、基本方針を定めます。

1. 定義

カスタマーハラスメントとは、利用者様・ご家族様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容を妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の職場環境が害されるものと定義します。

2. 対象となる行為

(1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ア 当法人の提供する福祉サービス等に過誤・過失が認められない場合
- イ 要求内容が、当法人の提供する福祉サービス等の内容とは関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の場合

- ア 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高い言動
 - ・ 身体的攻撃（暴行・傷害）
 - ・ 精神的攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）
 - ・ 威圧的言動
 - ・ 土下座の要求
 - ・ 継続的、執拗な言動
 - ・ 拘束的な行動（不退去・居座り・監禁・長時間の電話や対応）
 - ・ 差別的な言動
 - ・ 性的な言動
 - ・ 職員個人への攻撃、要求（SNS／インターネット上での誹謗中傷等を含む）
 - ・ 器物の損壊
- イ 上記の他、要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
 - ・ 交通費の請求や利用料等の不払い要求
 - ・ 金銭補償の請求、謝罪の要求

3. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、組織として毅然とした対応を行うとともに、悪質な行為に対しては、警察や弁護士等と連携し、適切に対応させていただきます。