

カスタマーハラスメント に対する基本指針

令和5年7月12日策定

令和6年12月16日改定

社会福祉法人 共生会
東四つ木ほほえみの里

【目的】

社会福祉法人共生会「東四つ木ほほえみの里（「地域包括支援センター東四つ木及び立石分室」を含み、以下「当施設」といいます。）」の理念や基本方針を実現するためには、ご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様（以下、「ご利用者等」といいます。）の協力関係が必須であると考えております。

当施設とご利用者等がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてご利用者等の満足度向上及び課題解決につながるはずです。

この指針は、それらを実現するために、ご利用者等にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、「カスタマーハラスメント」に該当します。

東京都では、「カスタマー・ハラスメントは、働く人を傷つけるのみならず、サービスの提供を受ける環境や事業の継続に悪影響を及ぼすものとして、社会全体で対応しなければならない。（※1）」との理由から「東京都カスタマーハラスメント防止条例」を制定しました。

当施設には、カスタマーハラスメントをはじめ、あらゆるハラスメントから当施設の職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供するとともに、当施設職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

※1の「 」書き部分は、東京都カスタマーハラスメント防止条例の制定主旨から抜粋

【対象となる行為】

カスタマーハラスメントの対象となる行為を以下に例示させていただきます。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

1. ご利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為

- ・ 職員に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・ 職員に対する威迫、脅迫
- ・ 職員に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・ 職員の人格を否定する発言
- ・ 職員を侮辱する発言

2. ご利用者等による過剰または不合理な要求

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求

- ・ 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

3. ご利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束
- ・ 合理的理由のない当施設以外の場所への呼び出し

4. ご利用者等によるその他ハラスメント行為

- ・ ご利用者等によるプライバシー侵害行為
- ・ ご利用者等によるセクシュアルハラスメント
- ・ ご利用者等によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

1. 法人内対応

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置しています。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

2. 法人外対応

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・ サービスの提供を継続することが困難などの事情があると当施設が判断した場合には、やむを得ず利用契約の解除といった措置を行うことがあります。
- ・ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

【ご利用者等に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を策定いたし

ました。そこで、ご利用者等には以下の事項をお願いいたします。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者等には上記事項を順守していただいておりますが、ご利用者等と当施設職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えております。

ご利用者等には、引き続きご理解とご協力をお願いいたします。

令和6年12月16日改定

社会福祉法人 共生会
東四つ木ほほえみの里
施設長 大門 美恵