

社会福祉法人恒勝会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

■ 方針策定の背景

社会福祉法人恒勝会は、地域に根ざした福祉サービスの提供に努め、ご利用者、ご家族、地域の皆様との信頼関係を大切にしています。

ご利用者、ご家族等からいただくご意見やご要望については、サービスの向上につながる大切なものとして、誠意をもって対応いたします。

一方で、暴言、威迫、不当な要求など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、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にも影響を及ぼすことがあります。

このため、当法人では、職員が安心して働くことのできる環境を整え、より良い福祉サービスを継続して提供するために、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

■ 私たちが目指すもの

福祉サービスを継続していくためには、法人とご利用者、ご家族、地域の皆様との良好な信頼関係が大切です。

この方針は、カスタマーハラスメントに対して対応することだけを目的とするものではありません。

お互いを尊重し、適切なコミュニケーションを通じて信頼関係を築くことで、職員が安心してご利用者と向き合い、より良い福祉サービスを提供できる環境づくりを目指します。

■ 当法人が考えるカスタマーハラスメント

当法人では、ご利用者、ご家族、取引先その他法人と関係を有する者が、社会通念上許容される範囲を超える言動をもって、職員の人格や尊厳を侵害し、精神的・身体的苦痛を与え、または業務継続を困難にする行為をカスタマーハラスメントと考えます。

具体的には、以下のような行為が該当します。

- 暴力、物を投げるなどの身体的な攻撃
- 暴言、威迫、侮辱、人格を否定するような言動

- 長時間にわたる拘束や、同じ内容の要求を繰り返す行為
- 土下座の強要や不当な謝罪要求
- 法人が提供できないサービスや特別な対応を強く求める行為
- SNS 等による誹謗中傷
- 職員の業務に関係のない個人情報を聞き出そうとする行為

上記はあくまで一例であり、行為の内容や状況等を踏まえて総合的に判断します。

なお、正当なご意見、ご要望、苦情については、カスタマーハラスメントとは区別し、これまでどおり誠意をもって対応します。

■ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる事案が発生した場合は、職員一人で抱え込むことなく、法人として事実関係を確認し、組織的に対応します。

悪質な行為や職員等の安全にかかわる場合には、必要に応じて警察、弁護士その他関係機関と連携し、毅然と対応します。

また、カスタマーハラスメントが継続し、適切なサービスの提供が困難であると判断した場合には、関係法令、契約内容等に基づき、サービスの提供方法の変更、提供の中止又は契約の解除等を検討する場合があります。

■ 法人としての取組

- 職員への周知・研修
- 相談体制の整備
- 発生した事案の記録及び情報共有
- 必要に応じた関係機関との連携

ご利用者、ご家族等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して働き、より良い福祉サービスを提供できる環境づくりに努めてまいります。

社会福祉法人恒勝会