

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人博光福祉会は、経営理念である「私たちは『みんなのやさしい家づくり』を通して『笑顔』をとどけます。」を追求し、高齢者、児童福祉等の多様な福祉サービスについて、私たちは一丸となり質の高いサービスを目指しております。このようなサービスを提供するためには、職員ひとり一人が、その尊厳を傷つけられることなく、安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。

この度、職員が皆様に対し笑顔で接し、充実したサービスを提供できるよう、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する行動指針を定めました。

### ◇カスタマーハラスメントに取り組む目的・背景

当法人の職員が心身ともに健康で、安心して働ける職場環境を整えることが、皆様により満足いただけるサービスを提供、継続できることに繋がると考え、皆様とより良い関係構築を目的として実施しています。

### ◇カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じ、「カスタマーハラスメント」とは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、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、労働者の就業環境が害されるもの」を想定しています。

### ◇対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

なお、以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃（暴行・傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）
- 話の揚げ足を取って責め立てる行為
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去・長時間の電話、居座り）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員個人への攻撃・要求
- 社会的妥当性を欠く金銭補償の要求
- 合理的理由または社会的妥当性を欠く謝罪の要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷または信用毀損行為
- 職員に対するプライバシー侵害行為
- その他各種のハラスメント
- 当法人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

## ◇カスタマーハラスメントの未然防止策

カスタマーハラスメント被害の発生を未然に防止するため、以下のとおり努めるものとする。

- カスタマーハラスメントの未然防止や発生した際に備え、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研修等を実施する。
- 職員は、ご利用者等からの満足度向上や生活上の課題解決、QOL 向上のために、

ご利用者等へのアセスメントを重ね、要望や意向の理解に努め、たうえで支援を行い、適切なサービスが提供されているか常に振り返り支援の見直しを行う。また専門職としての知識や技術の向上に努める。

- 職員は、ご利用者等からのサービス内容や職員に対する言動、態度がハラスメントに繋がる恐れがあると考えられる場合には、その原因を探求し、サービスの説明を十分に行い理解していただくなど、カスハラ恐れのある行為の解消に努める。
- ご利用者等からの要望や苦情サービスの改善、向上につながることもあるため、要望や苦情の申し入れ自体を抑制してはならない。それらについては傾聴し、速やかに所属長等に報告し改善対策について検討し、必要に応じて、対処するとともに、誠意をもってご利用者等に説明し理解をいただくように努める。

### ◇カスタマーハラスメントの対応姿勢

カスタマーハラスメントの対象となる行為には、理性的な話し合いによる関係構築を求めます。しかしながら、悪質であると考えられる場合、話し合いができない場合には、必要に応じて、顧問弁護士等の外部専門家に相談の上、厳正に対処します。

### ◇皆様へのお願い

皆様方には、上記事項を尊厳いただいております。皆様と更なるより良い関係構築に尽力して参ります。但し、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本行動指針に則り対応いたします。引き続き、皆様方のご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和7年1月1日  
社会福祉法人博光福社会  
理事長 桐山 博