

社会福祉法人東京蒼生会

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

＜基本的考え方＞

社会福祉法人東京蒼生会（以下、「法人」という。）は、法人に関わるご利用者およびそのご家族等（以下、「関係者」という。）に対して、より良いサービスの提供を実現するために、関係者の皆様方との信頼関係及び協力関係の確保に努めております。

しかしながら、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動や暴力、性的言動等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、信頼関係等を崩すとともに就業環境の悪化を招くこととなり、業務継続に大きな支障を生じることとなります。

法人は、職員の人権を守るとともに就業環境を維持するために、これらの行為に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が、関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

＜カスタマーハラスメントについて＞

カスタマーハラスメントとは、関係者からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、職員の就業環境が害されるものとします。（厚生労働省発行 カスタマーハラスメント対策企業マニュアルより）

＜カスタマーハラスメントの対象となる行為＞

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ありません。

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もの

- ・ 身体的攻撃（物を投げる、叩く、蹴るなど身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- ・ 精神的攻撃（脅迫、侮辱、暴言、名誉棄損、誹謗中傷等）
- ・ 性的言動（性的・卑猥な言動、その他職員が嫌がる性的な行為をする等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的（繰り返し）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 職員個人への攻撃、要求

要求内容の妥当性に照らして社会通念上不相当とされる場合があるもの

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求（土下座を除く）
- ・ 金銭補償の要求
- ・ 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平時の対応＞

- ・ 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研修等を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置します。

＜カスタマーハラスメント発生時の対応＞

（法人内の対応）

- ・ カスタマーハラスメント発生の早期に状況把握し、事実確認を行うとともに対応体制を整えます。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員の心身の健康被害を軽減・回復させることを優先的に努めるとともに、状況により当該職員及び当該ご利用者やご家族等の担当を代わるなどの対応をします。
- ・ 必要に応じて、顧問弁護士・警察等適切な外部機関と連携し解決を図ります。

（法人外対応）

- ・ カスタマーハラスメントには合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- ・ カスタマーハラスメントに関して、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あります。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の解決が見込めない場合は、必要な措置を講じたうえでサービス提供の停止又は契約解除をさせていただく場合があります。

＜事後の対応＞

- ・ 被害にあった職員を当該利用者や家族の担当から外します。
- ・ サービスの継続が必要な場合、必ず複数名で対応します。
- ・ 被害にあった職員に対し、産業医等の専門家による心のケアを提供します。
- ・ 当該カスタマーハラスメントの状況について、主観的な感情を排除して客観的に記録するとともに、それらを含めた一連の証拠を組織として一元管理します。
- ・ 事実関係に基づき、法人としての見解と改善を求める文書を相手方に送付します。
- ・ 発生した事例を風化させず、要因分析を行います。
- ・ 得られた教訓をマニュアルに反映し、職員研修を通じて法人全体で周知徹底します。

＜プライバシー保護と不利益取扱いの禁止＞

- ・被害にあった職員及び関係者のプライバシーに十分配慮し、知り得た秘密は厳守します。
- ・対応したことや協力したことを理由とした解雇や降格等の不利益取扱いを禁止します。

＜関係者の皆様に対するお願い＞

当法人に関係する多くの皆様方には上記の事項に該当する行為もなく、良好な関係をもっていただいておりますが、万が一カスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

2024 年 10 月 5 日 制定

2026 年 8 月 7 日 一部改正

社会福祉法人東京蒼生会

理事長 齊 藤 修