

(基本的な考え方)

社会福祉法人 更生慈仁会(以下、法人と表す。)は、理念である「私たちは慈しみ、優しさの心を持って福祉事業を行い、利用者、家族の安心と安全の実現に努めます。」、運営方針及び新たな価値観として位置付けた「人善し 郷善し 吾に善し」に則り、利用者(相談者)をはじめそのご家族(保護者)、地域の皆様から必要とされる法人になることを目指して社会福祉事業活動を行っています。その実現の為、皆様からのご意見・ご要望に対し真摯に対応し、良好な信頼関係を築くよう努めています。

一方で、ご意見やご要望の中には、妥当性を欠くものも存在しており、過剰なクレームやカスタマーハラスメントに該当する事案も生じています。これらが生じる事で業務遂行の精度が下がり、結果としてサービスの質の低下を招きかねません。

この度、労働施策総合推進法第31条、就業規則第16条第2項(10)及び社会福祉法人 更生慈仁会 職場におけるハラスメントの防止に関する規程に則り、策定する事と致しました。

この基本指針は、法人内全事業所において共通したものとし、事業の実態に合わせ、適宜対応致します。

併せて、この基本指針は、法人が労働契約法第5条における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を負っている事を前提にしています。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、事業所において利用者等(家族、相談者、保護者含む)や事業所の隣接する住民の言動の中で属する従業員が業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、就業環境が害されるものとなりえる等全てを満たした場合に該当するものとします。

但し、客観的に社会通念上許容される範囲で行われたものは、正当な要望等として受け入れるものであり、この場合はカスタマーハラスメントには当たらないと致します。

2. 具体的な行為等

労働施策総合推進法が定義する「身体的攻撃」「精神的攻撃」「威圧的な言動」「継続的、執拗な言動」「拘束的な言動」にあたるものとします。

(1) 「身体的攻撃」(暴行、傷害等)

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

(2) 「精神的攻撃」(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等)

- ・SNS等のインターネット上への悪評を投稿する事またはほのめかす発言によって従業員を脅すこと。
- ・従業員の人格を否定するような言動を行うこと。(従業員のアイデンティティに関する侮辱を含む。)
- ・土下座を強要すること。
- ・従業員の性的傾向・ジェンダーアイデンティティ等の機微の個人情報について、当該従業員の許可を得ずに暴露すること、又は、開示するよう強要する若しくは禁止すること。

(3) 威圧的な言動

- ・大きな声をあげて従業員や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

(4) 継続的、執拗な言動

- ・同様の質問や要求を執拗に繰り返すこと。
- ・話のすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- ・同様の電子メール等を繰り返し送りつけること。

(5) 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

- ・不要に長時間(概ね1時間以上)に渡る居座りや電話で従業員を拘束すること。

3. 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に対し、決して屈することなく毅然とした態度で対応できるよう、当該施設長が従業員に対し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ていきます。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先とする。尚、メンタルが不調に陥った場合は、従業員が属する事業所の衛生管理者(産業医含む)又は衛生推進者を一義的な相談対応者としします。
- ・カスタマーハラスメントが発生した場合、事業所内で解決を目指す一方、事案に応じて、法人本部等と連携を図り、解決していきます。併せて、顧問弁護士、顧問社会保険労務士への相談、助言を受ける事が出来る等の体制を整えます。

(2) 法人外対応

- ・暴力行為等犯罪に該当し得る言動があった場合は、従業員の安全確保を最優先とし、警察へ通報する場合があります。
- ・法人従業員に対し、法人以外の関係者(業務上の顧客)によるカスタマーハラスメントが生じた場合も同様に対処致します。また、当法人従業員により顧客に対するカスタマーハラスメントが生じた場合も同様とします。
- ・カスタマーハラスメントが疑わしき場合、必要に応じて録音や録画を行う場合があります。尚、客観的な証拠として取り扱う場合は、個人情報保護法を遵守の上適切に取り扱います。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合、利用契約を解除又は中止する場合があります。
- ・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、法的対応を含め断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察や公的機関との連携を図り対応します。

4. 利用者(相談者)またはそのご家族(保護者)に対し、お願いしたいこと

- ・ハラスメント行為を行わない、加担しないこと。
- ・他者(他利用者、家族、保護者、従業員)に対し敬意をもって行動すること。
- ・すべての法令を遵守すること。

多くの利用者(相談者)またはご家族(保護者)の方々に既に遵守いただいているところではありますが、更に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ので、引き続きご協力をお願いいたします。

5. この基本指針は、法人ホームページに掲載し、広く周知致します。

令和8年7月1日
社会福祉法人 更生慈仁会
理事長 長谷川 まこと