

社会福祉法人双葉町社会福祉協議会カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和8年9月17日制定

1. はじめに

社会福祉法人双葉町社会福祉協議会(以下「本会」という。)は、双葉町地域福祉ビジョンを基に「人にやさしい福祉のまちづくり」の推進を使命とし、利用者、地域住民、関係機関等(以下「ご利用者等の皆様」という。)の信頼に応え、質の高い福祉サービスの提供に努めています。

本会では、ご利用者等の皆様からのご意見、ご要望及び苦情を真摯に受け止め、サービスの改善及びより良い福祉サービスの提供につなげることを基本とします。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、暴力、脅迫や過度な要求等により、職員の就業環境が害されることは決して容認されるものではありません。

職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、ご利用者等の皆様との良好な関係を維持するため、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会におけるカスタマーハラスメントとは、ご利用者等の皆様から職員に対しての言動であって、その要求の内容またはその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、そのことにより、職員の就業環境が害されることをいいます。

具体的には以下のような行為を指しますが、これらに限られるものではありません。

(カスタマーハラスメントの該当する行為)

項 目	内 容
暴力・身体的な攻撃	職員を叩く、蹴る、殴る等・物を投げつける・その他職員の生命、身体を脅かす行為
暴言・威圧・脅迫	職員を大声で怒鳴る・人格を否定する発言・土下座等の過度の謝罪を要求する行為
不当な要求	契約等のサービス範囲を超える対応を要求する・特定の職員に特別な対応を要求する行為
長時間・継続的・執拗な言動	長時間にわたり職員を拘束する・同じ苦情や要求を繰り返す行為
職員個人への要求、私生活への介入	職員個人への住所、連絡先を執拗に聞いてくる・職員の家族や私生活について執拗に詮索する行為
性的な言動	職員に対する性的発言・不必要に身体に触れる行為
無断撮影、SNS 等による行為	職員を無断で撮影する、職員の写真や動画等を無断で SNS 等に掲載する行為

その他	上記に該当しない場合であっても、要求の内容または、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、その結果、職員の就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
-----	---

3. 本会の対応

- (1) カスタマーハラスメントが発生した場合には、職員個人に対応を任せることなく、組織として対応します。また、必要に応じて関係機関や専門機関等と連携し、適切に対応します。
- (2) 基本方針を職員へ周知するとともに必要な研修及び啓発を行います。また、相談した職員のプライバシーを保護し、相談したことを理由に不利益な取り扱いを行いません。
- (3) 本会は、ご利用者等の皆様からの声を大切にし、丁寧で誠実な対応を心掛けますと同時に職場で安心して働くことのできる職場環境を守ること、より良い福祉サービスの提供につながるものと考えております。「ご利用者等を大切にすること」と「職員を守ること」の両立を図り、地域から信頼される社会福祉協議会を目指します。