

カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

社会福祉法人狭山市社会福祉協議会(以下「本会」という)は、社会福祉法の第109条に基づいて、地域福祉の推進を図ることを目的とした団体であり、市民一人一人が住んでいてよかった、住みつづけたいと思える地域を目指して、民間の立場で行政等と連携しながら、市民の皆様の生活上の様々な課題を、一緒に考え、悩み、解決するために地域福祉を積極的に推進しています。

本会は、利用者等¹からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めています。利用者等からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会です。

一方で、一部の利用者等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えたものもあります。これらは、職員²の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあり、重大な問題であると認識しています。

本会は、カスタマーハラスメントを「利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には下記のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

利用者等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただく場合があります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、法的措置を含めて、厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】 ※例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・そもそも要求に理由がない又は制度・サービス等と全く関係のない要求
- ・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

【皆様へのお願い】

職員の心身の安全を確保し、皆様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの基本方針を制定いたしました。

そこで、皆様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの方々には既に上記事項を遵守していただいておりますが、皆様と職員との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。

令和8年9月

社会福祉法人 狭山市社会福祉協議会

会長 宮本 雄司

¹ 「利用者等」の定義

- ・現在、サービス等の提供を受けている者
- ・将来、サービス等の提供を受ける可能性のある者
- ・本会の行う事業に関係する者

² 「職員」の定義

- ・本会の行う事業の業務に従事する全ての者

(例) 正規・非正規職員、理事等の役員、委託業者の職員、事業に関わるボランティア(支部社協含む)等