

社会福祉法人希望の家 カスタマーハラスメントに対する基本方針

(目的)

社会福祉法人希望の家（以下「希望の家」という。）は、法人理念や創業の精神、行動指針を実現するために、利用者やその家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することと考えます。

そして、希望の家と利用者が互いに信頼し合い、職員も気持ち良く働くことができれば、結果として利用者の満足度の向上及び課題解決につながるはずです。

この基本方針は、それらを実現するために、円満に施設生活や事業所通所ができますように利用者やその家族等にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的とします。

(カスタマーハラスメントについて)

労働施策総合推進法の改正を受け、厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）では、事業主は、顧客等からの著しい迷惑行為（暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等）により、その雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、雇用管理上の配慮として適切な取組を行うことが望ましいとされ、その後、令和4年2月に厚生労働省が策定・公表した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」では、顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠くものやその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、これにより労働者の就労環境が害されるもの（以下「カスタマーハラスメント」という。）に対して、企業が取り組むべき対策が示されています。

希望の家といたしましては、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、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ことから、カスタマーハラスメントから希望の家並びに職員を守り、全ての職員に気持ち良く働ける環境を提供する義務があると考えています。

(対象となる行為)

利用者や家族等並びに取引先からのクレーム・言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠くものやその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、これにより職員の就労環境が害されるものとして、下記のことを想定しております。

なお、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。

また、カスタマーハラスメントに相当する行為が希望の家が設置する施設・事業所に対してなされた場合にも、法人へのハラスメントとして対応させていただきます。

《利用者や家族等からの暴力・暴言、ストーカー行為等》

- ・職員個人に対する暴力・暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫

- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《利用者や家族等による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・希望の家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

《利用者や家族等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《利用者や家族等によるその他ハラスメント行為》

- ・利用者や家族等によるプライバシー侵害行為
- ・利用者や家族等によるセクシュアルハラスメント
- ・利用者や家族等によるその他各種のハラスメント

（カスタマーハラスメントへの対応）

《法人内対応》

- ・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施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置するとともに、相談担当者を配置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、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が行われた場合は、必要に応じて、顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ・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、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

（利用者や家族等に対するお願い）

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の

心身の安全を確保し、利用者や家族等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、利用者や家族等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為を行わない、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

多くの利用者や家族等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、みなさん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、引き続きご協力お願いいたします。

令和6年8月5日

社会福祉法人希望の家
理事長 蓬萊 元次