

社会福祉法人裾野市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

(1) 基本理念

裾野市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、地域福祉の推進を目的とする公共性の高い団体として、住民、福祉サービス利用者、相談者、家族、関係機関、取引先等との信頼関係を大切にし、誰もが安心して相談し、必要な支援を受けることができる地域づくりに努めます。

本会は、相談、意見、要望、苦情等について、内容を丁寧に確認し、必要な説明や改善に努めます。

一方で、職員に対する暴行、脅迫、暴言、威圧的な言動、不当な要求、長時間の拘束、執拗な連絡、無断撮影、SNS等による誹謗中傷など、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を害するものです。

本会は職員一人ひとりが安心して働くことのできる環境を確保するとともに、地域福祉活動、相談支援、福祉サービスを安定的に継続するため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応します。

(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、①顧客等の言動であって、②本会職員が従事する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、③職員の就業環境が害されるものをいいます。

(3) 本会の基本姿勢

ア カスタマーハラスメントを許容しません。

イ 職員の安全と心身の健康を守ります。

ウ 職員個人に対応を抱え込まず、組織として対応します。

エ 正当な意見、要望、苦情、相談には誠実に対応します。

オ 障害特性、認知症、生活困窮、孤立、家族介護負担等の背景に配慮しつつ、職員の尊厳を損なう言動には適切に対応します。

カ 特に悪質な行為については、警察、弁護士、行政機関等と連携し、必要な措置を講じます。

キ 職員が相談、報告、事実確認への協力を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

ク 消費者・利用者の権利、障害を理由とする不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供義務に留意し、正当な相談・苦情・申出とカスタマーハラスメントを混同しないよう対応します。

ク 本会職員が、委託先、取引先、関係機関等の他の事業主が雇用する労働者にたいしてカスタマーハラスメントに該当する言動を行わないよう、研修等により周知します。

(4) 対象となる相手方

本方針における「顧客等」とは、次の者をいいます。

- ・福祉サービス利用者
- ・相談者
- ・家族、親族、支援者、代理人
- ・地域住民
- ・ボランティア、寄附者、地域活動関係者
- ・施設利用者
- ・本会に事業に関して問い合わせ、申し込み、交渉等を行うも者
- ・その他、本会の事業に関係を有する者

(5) 職員への周知

本会は、本方針を職員に周知し、研修、会議、掲示、グループウェア等により、職員が内容を理解できるようにします。

(6) 利用者・住民等への周知

本会は、本方針をホームページ、事務所掲示、重要事項説明書、契約書、利用案内、相談窓口案内等により、必要に応じて利用者、相談者、家族、地域住民、関係機関等へ周知します。