

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

社会福祉法人京都障害者福祉センター

はじめに

当法人は、「障がいのある人とその家族が地域のなかで尊厳を保ちながら普通の暮らしができるように支援する。」という基本理念のもと、安全で安心なサービスの提供に努め、当法人のサービスを提供する方及びそのご家族のほか当法人に関係を有する方（以下、「利用者様等」という。）のご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。利用者様等からいただくご意見・ご要望は、サービス改善に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

職員が安心して働ける環境を整えることは、結果として利用者様等とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、京都障害者福祉センターでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「利用者様等から職員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・職員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2. カスタマーハラスメントへの対応（当法人内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、職員の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。

また、職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、職員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（当法人外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。収集した記録・データはプライバシーに配慮したうえで目的外使用はしません。

当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と情報共有など連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. 皆様へ ～カスタマーハラスメント防止のために～

当法人では、今後とも、利用者様等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、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。