

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## 【はじめに】

社会福祉法人すぎなみき会（以下「すぎなみき会」という）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるすぎなみき会と利用者であるご本人やご家族、並びに取引先の皆さまの協力関係が必須であると考えております。そこで、ご利用者様、ご家族様とのよりよい関係性の構築のために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

## 【カスタマーハラスメントについて】

すぎなみき会ではご利用者様、ご家族様に寄り添った関わりを心がけております。一方で、ご利用者様、ご家族様からの常識を超えた要求や言動で、人格を否定または暴力・セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけられる行為は、関係性の悪化を招く問題と捉えております。そのため、ご利用者様、ご家族様に対して誠意を持って対応しつつも、これらの行為を受けた際には毅然とした態度で対応いたします。

## 【対象となる行為】

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記の行為について想定しております。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ございません。また、施設等において支援拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

- ・暴力、暴言
- ・過剰または理不尽な要求
- ・合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・その他のハラスメント行為
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷行為

## 【カスタマーハラスメントへの対応】

### 事前の対応

- ・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発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

## 発生時の対応

- ・事業所職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、事実関係の確認を行い該当すると判断された場合はご利用者様等にハラスメント行為をやめるよう組織として取り組みます。
- ・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るとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく組織として合理的及び理性的な話し合いを求め、関係の改善に努めます。
- ・改善が見込まれない場合、予め契約等においてご説明している通り契約解除を申し出、サービスの提供等を中止するとともに法的手段の検討を行います。
- ・暴力等の身体的な攻撃があった時は直ちに 110 番通報をします。又、職員等に対する暴言があった時は、敷地外への速やかな退出を求め、これに応じない時は 110 番通報をします。

## 【皆様へのお願い】

ご利用者様と職員の良い関係を築くため、ご利用者様及びそのご家族、取引先の方には以下の事項をお願いいたします。

- ・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

多くのご利用者様、ご家族様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後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6年 4月 1日  
社会福祉法人すぎなみき会  
理事長 峯山 敏正