

社会福祉法人調布市社会福祉事業団の職員に対する カスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針

1. 基本方針

社会福祉法人調布市社会福祉事業団（以下「事業団」という。）は、法令遵守に努め、安全、安心で、信頼できる、一人ひとりに寄り添ったサービスを利用者（およびその家族、関係者）に提供できるよう、日々の業務に取り組んでいます。一方で、質の高いサービスを提供するためには、職員の人権が守られ、心身共に健康で安心して働ける環境を整えることも大切であると考えます。事業団の提供するサービスについての意見や要望は、業務改善やサービスの向上につながるものであり、事業団はこれに丁寧かつ真摯に対応します。暴言や侮辱的な言動等の職員に対するカスタマー・ハラスメントは、職員を傷つけるのみならず、業務の遂行を阻害するものであり、ひいては事業団の提供するサービスの低下につながりかねないものです。事業団は、質の高いサービスを継続的に提供するため、職員に対するカスタマー・ハラスメントに対し、組織として毅然と対応し、職員を守るとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組みます。

2. カスタマー・ハラスメント等の定義

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントとは、「利用者等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、職員の勤務環境を害するもの」をいいます。
- (2) (1)の「職員」には、事業団の職員はもとより、事業団の業務として対応を行う派遣職員や委託事業者等も含まれます。
- (3) (1)の「利用者等」とは、事業団が提供するサービスを受ける者又は事業団の業務に密接に関係する者であって、職員が対応する全ての人をいいます。
- (4) (1)の「著しい迷惑行為」とは、暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言その他の不当な行為をいいます。

3. カスタマー・ハラスメントにあたり得る行為

※以下の記載は例示であり、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
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当、過剰な要求
- ・法人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

- ・職員へのセクシュアル・ハラスメント、SOGI ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

4. カスタマー・ハラスメントへの対応

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントが行われた場合においては、職員の安全を確保し、行為者に対し、その行為の中止の申入れその他の必要な措置を迅速かつ適切に講じます。
- (2) 中止の申入れをしてもなおその行為が継続する場合は、対応を中止する等、毅然と対応します。
- (3) 悪質な言動及び犯罪行為に対しては、警察への通報や弁護士への相談等、厳正に対処します。

5. 事業団の責務

事業団は、職員に対するカスタマー・ハラスメントを防止するため、次の対策を講じます。

- (1) 職員に対するカスタマー・ハラスメントに対応するため、複数人による対応や所属事業所及び組織における相談・報告等ができる体制の整備
- (2) カスタマー・ハラスメント防止のためのマニュアルの作成
- (3) 意識啓発のための研修等の実施

6. 職員の責務

- (1) 職員は、カスタマー・ハラスメントへの理解を深めるとともに、その職場において防止に資する行動をとるよう努めます。また、事業団の講ずる取組に協力するよう努めます。
- (2) 管理監督職の職員は、カスタマー・ハラスメントが行われることのない良好な勤務環境を確保するよう努めます。職員から相談がなされた場合には、迅速かつ適切に対処するよう努めます。

7. 留意事項

この基本方針の実施に当たっては、利用者等の権利を不当に侵害しないよう留意します。

令和8年6月

社会福祉法人調布市社会福祉事業団
理事長 伊藤 栄敏