カスタマーハラスメント対策基本方針

１．　基本的な考え方

戸田蕨福祉会では、常に利用者（保護者）様に対し真摯に向き合い、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いサービスを提供することに努めています。しかしながら、利用者等からの社会通念上不相当な要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメントなどといった、職員の尊厳を傷つけるものもあり、職場環境や職員の健康の悪化を招く場合があります。

これらの要求や言動に対し、職員を守り、適正なサービスの提供を継続していくため、戸田蕨福祉会では、社会通念上不相当な要求や言動に対しては、毅然とした態度で臨むとともに、組織的に対応します。

２．　カスタマーハラスメントの定義

「利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

【カスタマーハラスメントの判断基準】

（１）　利用者等の要求内容に妥当性はあるか

（２）　要求を実現するための手段や態様が社会通念に照らして相当な範囲か

３．　カスタマーハラスメントへの対応

職員がカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。

また、状況に応じて警告を行う、対応を中止する、退去を求めるなど毅然とした対応をし、さらに悪質な場合は、警察官の臨場を求めることや、弁護士に相談するなどの法的措置を視野に入れた対応を行います。

４．　本会の主なカスタマーハラスメント対策

・カスタマーハラスメント対策ガイドラインの策定　・研修の実施

・職員へのカスタマーハラスメント事例の共有　・ポスターによる意識啓発

・カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備　・通話録音の活用

・職員用名札の変更

令和８年１０月１日

社会福祉法人戸田蕨福祉会