

網走市社会福祉協議会職員カスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針

第1 はじめに

本来、福祉サービスの利用者等からの要望や意見は、福祉サービスの向上につながるものです。しかし、要望や意見の中には、職員に対して人格を否定するような言動、過度・理不尽な要求などがあります。これらの行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、利用者等との関係をより良いものとするにつなぐと考え、網走市社会福祉協議会における「カスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針」を定めました。

本会においては、「カスタマーハラスメントの防止等に関する基本方針」に基づき、カスタマーハラスメントに対して、組織として適切に対応します。

第2 カスタマーハラスメントの定義

本会では、カスタマーハラスメントを「利用者等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、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（殴る、蹴る、叩くなどの暴行や書類や物を投げつける）
- ・ 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（長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束する）
- ・ 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
- ・ 本会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、職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティなどの機微な個人情報の暴露、その他ハラスメント、つきまとい行為など

第3 カスタマーハラスメントへの対応

利用者等からの要望や意見には、それぞれの事情に配慮したうえで、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど、適切かつ丁寧な対応を心がけます。

その中で、カスタマーハラスメントが行われた場合には、複数の職員で対応する、記録を取る、内部で情報を共有するなど組織として対応し、状況に応じて警告を行う、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りするなど毅然と対応します。カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。

職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。

また、カスタマーハラスメントが暴行、傷害、脅迫など悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的措置を含めて毅然と対応します。

令和8年10月

網走市社会福祉協議会 黒田 幸市