

カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 基本方針の策定目的

豊岡市社会福祉協議会（以下「本会」という。）は、「一人ひとりが つながり 支え合う 安心な地域づくり」を基本理念に、地域に暮らすすべての住民の皆さまが、住み慣れた地域で安心して生活できるよう、福祉サービスの提供や相談支援、ボランティア活動の推進などを通じて、地域福祉の推進に努めることを使命としています。

その実現には、ご利用者やそのご家族、地域住民、関係先の皆様（以下「ご利用者等皆様」という。）と本会との信頼に基づく協力関係を欠くことはできません。また、法人として地域福祉を着実に推進していくためには、働く職員の人権が尊重され、安心していきいきと活躍し十分に能力が発揮されることも重要です。その結果として、ご利用者等皆様に対するよりよいサービスの提供や課題解決につながると考えます。

このカスタマーハラスメントに対する組織方針は、これらを実現するためにご利用者等皆様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするために作成したものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

本会では、サービス利用者やそのご家族、地域住民等からの要求や言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境や安全を害するものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

具体例として、次のような行為を含みます。

（１）威圧的・攻撃的な言動

- ・ 大声による威嚇
- ・ 人格を否定する暴言
- ・ 長時間にわたる叱責
- ・ 脅迫的な発言
- ・ 土下座など過度な謝罪要求

（２）過度または不合理な要求

- ・ 契約や基準を超えるサービス提供の要求
- ・ 特別扱いの強要
- ・ 対応困難な要求の繰り返し
- ・ 同じ内容の執拗なクレーム

(3) 業務運営を妨げる行為

- ・長時間にわたる拘束
- ・行事・イベント運営の妨害
- ・窓口や電話対応の過剰な独占・妨害
- ・他の利用者への迷惑行為

(4) SNS・インターネット等による圧力行為

- ・SNS 投稿を利用した威圧
- ・根拠のない誹謗中傷
- ・職員個人への晒し行為

(5) その他、職員の安全や尊厳を損なう行為

- ・差別的言動
- ・執拗な接触やつきまとい
- ・訪問先等における不適切な言動やセクシュアルハラスメント
- ・外国籍住民等に対する言語や文化の違いを背景とした過度な要求や威圧的言動
- ・その他、本会が不適切と判断する行為

3. ハラスメントへの対応姿勢

本会は、すべてのご利用者等皆様に対して誠実かつ丁寧な対応に努めます。その一方で、職員の人格や安全を守ること重要な責務であると考えています。

カスタマーハラスメントに対しては、

- ・個人ではなく組織として対応する
- ・冷静かつ公平に判断する
- ・組織としての品位を保ちながら毅然と対応する
- ・必要に応じて対応を終了する
- ・職員の安全確保を最優先とする

ことを基本姿勢とします。

また、悪質性が高い場合には、関係機関との連携や法的対応も視野に入れ、適切に対応します。

4. 具体的な対応の流れ

【第1段階】 丁寧な説明と状況確認

まずはご利用者等皆様のご意見やご要望を丁寧に伺い、事実確認を行います。

- ・落ち着いた対応を心がける
- ・誤解や行き違いの解消に努める
- ・必要に応じて複数名で対応する

- ・訪問時は事前に状況を確認し、単独対応が難しいと判断される場合は複数名での訪問を検討する

【第2段階】 組織的対応への切替え

威圧的言動や長時間拘束等が見られる場合は、上司へ速やかに引き継ぎます。

- ・一人で抱え込まない
- ・録音・録画なども含めた記録を残す
- ・必要に応じて対応場所を変更する
- ・訪問中の場合は、必要に応じて速やかにその場を離れ、事務所へ連絡する
- ・周囲の安全確保を行う

【第3段階】 明確な意思表示

不当要求や迷惑行為が継続する場合は、本会として明確に意思を伝えます。

例：

- ・「他の利用者の皆さまへの影響があるため、長時間の対応は控えさせていただきます」
- ・「職員への威圧的な言動はご遠慮ください」
- ・「規定に基づき対応しております」

【第4段階】 対応終了・外部連携

悪質性が高い場合や安全確保が必要な場合には、対応を終了します。

必要に応じて、

- ・市町村（担当部署）
- ・警察
- ・弁護士等の法律専門家

等と連携し、適切に対応します。

5. 職員へのサポート体制

本会は、職員が安心して業務に従事できるよう、以下の支援に努めます。

（1）相談しやすい環境づくり

- ・上司・責任者への速やかな相談
- ・情報共有体制の整備
- ・一人で対応を抱え込まない運営
- ・職員の業務終了後の状況確認

（2）対応研修の実施

- ・クレーム対応研修

(3) メンタルヘルスへの配慮

- ・精神的負担への配慮
- ・必要に応じた面談実施
- ・継続的なフォロー

(4) 記録と再発防止

- ・発生事例の記録
- ・再発防止策の共有

【最後に】利用者・地域住民の皆さまへのお願い

本会は、すべてのご利用者等皆様が安心してご相談やサービスをご利用いただける環境づくりに努めています。

地域の福祉を共に支えていくため、職員とご利用者等皆様が互いを尊重し合える関係づくりへのご理解とご協力をお願いいたします。