

カスタマーハラスメントに対する行動指針

はじめに

私たち社会福祉法人岡北福祉会 美咲こども園（以下、「当園」といいます。）は、今後も利用者の関係者様との協力関係のもと、職員の心身の健康を守り、より良いサービスをご提供していくために、「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。

目的

より良いサービスを提供するためには、働く職員に安心して働ける環境を提供することも必要と考えております。

また、当園の提供するサービスの利用者の関係者との信頼関係を築き、お互いに協力しあうことが必要不可欠です。この協力関係の構築により、サービス品質がより高まり、結果として利用者に対してより良いサービスをご提供できると考えております。

当園の「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、サービス品質をより高めるために、利用者の関係者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ことを目的としております。

対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する 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、下記の内容を想定しております。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。

- ・ 利用者の関係者による暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット・SNS 上での文面を含む)
- ・ 個人に対する暴力
- ・ 個人に対する威迫・脅迫
- ・ 個人に対するストーカー（行為頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
- ・ 個人の人格を否定する発言
- ・ 個人を侮辱する発言
- ・ 利用者の関係者による過剰または不合理な要求
- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 当社の職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 利用者の関係者による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束（長時間電話を含む）
- ・ 合理的理由のない当社施設以外の場所への呼び出し
- ・ 利用者の関係者によるその他ハラスメント行為
- ・ 利用者の関係者によるプライバシー侵害行為
- ・ 利用者の関係者によるセクシュアルハラスメント
- ・ 利用者の関係者によるその他各種のハラスメント

カスタマーハラスメントによって生じる弊害

カスタマーハラスメントによって生じる主な弊害として、以下のことが挙げられます。

- ・ ストレスによる職員のパフォーマンスの低下、健康不良、休職、退職
- ・ ハラスメント対応に人的コストを割くことによる業務の遅れ、休止
- ・ 上記に伴い、利用者・利用者の関係者が受けられるサービス品質の低下
- ・ 職員数の減少及び風評被害による当施設の維持・存続の危機

カスタマーハラスメントへの対応

【職員対応】

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、園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の被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・ 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。
- ・ より適切な対応を実施するために弁護士や外部専門家と連携します。

【保護者対応】

- ・ より良い関係の再構築に努めます。
- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は誠に残念ながら当社サービスの利用をお断りまたは中止させていただくこともございます。
- ・ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による違法または不当な圧力である場合は、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

利用者の関係者に対するお願い

目的においても掲げているとおり、当園は、ご提供させていただく各サービスを通じて利用者の関係者と素晴らしい関係性を築き、より良いサービスをご提供したいと考えております。

そこで、利用者の関係者には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ 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

ご利用者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、今後も上記事項の遵守を継続していただくことで、より良いサービスのご提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

社会福祉法人岡北福祉会

美咲こども園

園長 大森 聡一