

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 【目的】

社会福祉法人広尾町社会福祉協議会(以下「広尾町社協」という。)では、広尾町における社会福祉活動の活性化及び地域福祉の推進を図ることを目的とし、理念である「ひととひとが支え合いこころがかようおもいやりのまちづくり」の実現を目指しています。その実現のためには、職員が安心して生き活きと業務に従事することが不可欠であり、町民の皆様や関係機関の皆様との相互理解や信頼、協力関係が必須であると考えております。

この指針は、事業を推進していくうえで職員の働きやすい環境づくりについて、皆様にご理解・ご協力をいただきたいことをお伝えすることを目的として作成しております。

### 【カスタマーハラスメントについて】

厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載を参考に広尾町社協ではカスタマーハラスメントを以下のとおり定義します。

「行為主体を問わず、広尾町社協職員に対する妥当性を欠いた要求や、社会通念上不相当な言動(暴言、暴行、脅迫等)及び態度により、職員の就業環境が害されるおそれがあるもの。」

広尾町社協といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があります。法的には労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されており、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

### 【対象となる行為】

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。

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・継続的な(繰り返し)、執拗な(しつこい)言動
- ・威圧的な言動及び態度
- ・差別的な言動及び態度
- ・性的な言動及び態度
- ・職員個人への攻撃

#### 【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、関係の構築に努めます。
- ・関係の構築が困難な場合又は悪質な行為であると判断した場合は、対応をお断りさせていただきます。又、事案によっては外部の専門機関(警察、弁護士等)に相談のうえ、適切に対処いたします。

#### 【皆様に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、皆様と職員が対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、皆様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
- ・他者に敬意をもって行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

今後も町民の皆様とともに地域福祉の推進に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

## カスタマーハラスメントに対する行動指針(介護・障害サービス事業所)

### 【目的】

社会福祉法人広尾町社会福祉協議会(以下「広尾町社協」という。)の理念や方針を実現するためには、事業者である広尾町社協と利用者であるご本人やそのご家族並びに関係機関の皆様(以下「利用者等」という。)の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者と利用者等がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として各位の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針はそれらを実現するために、利用者等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作成しております。

### 【カスタマーハラスメントについて】

利用者であるご本人やそのご家族並びに関係機関からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

広尾町社協といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守りすべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されており、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

### 【対象となる行為】

労働施策推進法が定義する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、下記について想定しております。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。

<ご利用者、ご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等>

職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等 具体的行為

ア 身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等の身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

イ 精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする)

ウセクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど)

エその他の行為

- ・職員個人に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)
- ・職員個人に対する威迫、脅迫
- ・職員個人の人格を否定する発言
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

<ご利用者、ご家族等からの過剰または不合理な要求>

- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・広尾町社協職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

<ご利用者、ご家族等からの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
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

<ご利用者、ご家族等からのその他ハラスメント行為>

- ・ご利用やご家族等からのプライバシー侵害行為
- ・ご利用者、ご家族等からのその他各種のハラスメント

#### 【カスタマーハラスメントへの対応】

<法人内対応>

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各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に関する相談窓口を開設します。
- ・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るとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を変更する等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・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。

< 法人外対応 >

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
  - ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供等をお断り、また中止させていただくこともございます。
- 介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

【利用者等に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、各位と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定致しました。利用者等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
- ・ 他者に敬意をもって行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること