

社会福祉法人 土佐希望の家
カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当法人は、「利用者の生命、人間としての尊厳、及び権利を尊重し、良質な医療と豊かな暮らしを提供します。」という基本理念を実現するためには、利用者やご家族、並びに関係者の皆さま（以下「関係者の皆さま」といいます。）と良好な協力関係を構築し、職員が安心していきいきと働くことができる職場環境にしていくことが大切であると考えております。

このことを関係者の皆さまにご理解いただきますとともに、より良い施設づくりに向けて、ご協力いただきたいことや、知っておいていただきたいことをお伝えするため、この基本方針を策定しました。

2. カスタマーハラスメントについて

当法人では、カスタマーハラスメントを「関係者の皆さま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、次のような行為を指します。ただし、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
- ・ 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
- ・ 社会通念上、不相当な対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 当法人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
- ・ 職員へのセクシュアルハラスメント、つきまとい行為など

3. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、関係者の皆さまからのご意見や苦情を真摯に受け止め、ご理解と信頼を得られるよう努めるとともに、皆さまのニーズやご期待にお応えできるよう、サービスの向上に努めてまいります。

一方で、上記のような職員の人権侵害や不当な要求などの場合は、当法人としてカスタマーハラスメントと捉え、次の対応を取らせていただく場合があります。

(1) 上司による対応	担当職員の上司が同席させていただく場合があります。
(2) 証拠の確保	会話の録音やメモにより記録させていただく場合があります。
(3) 警告・対応打ち切り	不当な要求や言動が続く場合は、上司や所属長が警告し、対応を打ち切りさせていただく場合があります。
(4) 退出・通報	警告に従わない場合は施設から退出を命じることがあります。 緊急時（暴力や脅迫等）は直ちに110番通報を行います。
(5) 法的措置等の検討	悪質な事案については、弁護士や警察と連携し法的措置を検討します。