

カスタマーハラスメント基本指針

社会福祉法人すみれ会

すずらん

【対象事業所】

1. 共同生活援助事業所すずらんの家
2. 短期入所事業所すずらんの家
3. 生活介護事業所すずらん
4. 就労支援センターすずらん
5. 折尾就労支援センターすずらん
6. 八幡東就労支援センターすずらん
7. カレッジ北九州
8. カレッジ北九州 折尾キャンパス
9. 障がい者相談支援センターすずらん
10. デイサービス折尾すずらん

令和7年11月1日

<はじめに>

社会福祉法人すみれ会すずらん（以下「施設」）は、福岡県北九州市を中心とした地域に密着した活動を展開しており、「地域社会の発展に事業を通して貢献する」を常に掲げ、地域共生社会の実現を目指しております。

それには企業理念であります「障がいをもつ人と共に生きる。高齢者の生活に彩りを提供するサービスの充実を情熱と熱意をもって実現する。』が必要不可欠です。日頃よりお客様からは、温かい声援や貴重なご意見を頂いており、日々ありがたく参考にさせていただいております。

当施設は、お客様と職員の人権を共に尊重し、お客様の信頼や期待に応えていくために、万が一、お客様から社会通念相当の範囲を超えた要求、不適切な言動や行為、誹謗中傷があった場合の「カスタマーハラスメントに対する基本指針」を定めました。この取組みを通じて、今後もより多くのお客様に、より良いサービスを提供するため皆さまのご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

<目的>

お客様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、結果としてお客様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、お客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作成させていただきました。

カスタマーハラスメントから職員を守り、全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。」と規定されているとおり、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。

<カスタマーハラスメントの定義>

厚生労働省が公開している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき「お客様からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、また要求の内容が妥当であっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境が害されるもの」を定義いたします。

<対象となる行為>

これらの行為が確認された場合、やむを得ずお客様との利用契約を解除することがあります。また、悪質な場合には、警察・弁護士など外部専門家と連携し、適切に対処いたします。

- ・ 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、暴言等）
- ・ 威圧的な態度や言動
- ・ 脅迫的な態度や言動
- ・ 土業の名を利用した根拠の無い脅迫的な言動
- ・ 執拗な謝罪の要求（除・土下座）
- ・ 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ 一方的なサービス提供に関する変更要求や強要
- ・ 職員への処罰（解雇等の法人内処分）の要求
- ・ 継続的な執拗な要求（繰り返される電話・メール等）
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、時間）
- ・ 長時間に及ぶクレーム
- ・ 緊急性の無い事項に対する時間外並びに休息日の対応要求
- ・ 差別的、性的等のハラスメント行為
- ・ 職員個人の人格を否定した発言や文書、また侮辱する発言
- ・ 職員個人への攻撃、要求及びプライバシーを侵害する行為
- ・ 事業者や職員の誹謗中傷や虚偽の情報発信、拡散する行為（インターネットを含む）
- ・ 職員に対する揚げ足取り行為（些細なミスを責める、言葉尻を捉える等）
- ・ 関係者以外の立ち入り禁止区域への侵入、居座り行為
- ・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出しの要求

行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

<カスタマーハラスメントへの対応>

- ・ 個人での対応は行わず、組織的に対応いたします。
- ・ 警察、弁護士等のしかるべき機関に相談し、厳正に対応いたします。
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントに該当した場合、誠に残念ながら利用契約の解除、または中断させていただきます。

■社内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する社内相談窓口・連絡フローを整備し、周知します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった社員のケアを最優先に努めます。
- ・ 適切な対応を実施するために警察や弁護士などの外部機関との連携を図ります。

■社外対応

当社では、社員一人ひとりを守る義務があり、悪質であると判断した場合、合理的・理性的な話し合いを求めます。また、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、民事訴訟や法的処置、刑事告訴を視野にいれ適切に対処いたします。

<お客様へのお願い>

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなくサービスをご利用頂いておりますが、万が一、お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本指針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力の程、何卒宜しくお願い申し上げます。職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くため、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ 他者に敬意を持った行動をお願いします
- ・ 相互のコミュニケーションに大切にされた行動をお願いします
- ・ 課題が生じた際は、相互課題解決へ真摯にご協力をお願いします
- ・ ハラスメント行為に加担しないことをお願いします

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築による、質の高いサービスの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。