

社会福祉法人水の会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

【基本的な考え方】

社会福祉法人水の会は、職員一人ひとりが心身ともに健康で、安心して働くことができる職場環境の維持に努めるとともに、利用者の皆様に質の高い保育・福祉サービスを提供してまいります。

施設を利用する皆様やそのご家族等から寄せられる正当なご意見やご要望に対しては、誠心誠意、迅速かつ真摯に対応してまいります。

一方で、職員に対する著しい迷惑行為や人権を侵害する行為（カスタマーハラスメント）等で、社会通念上許容される範囲を超える言動などにより職員の就業環境を害される場合には、職員の安全と心身の健康を守るため、組織として毅然とした態度で対応します。

【カスタマーハラスメントに該当する行為】

カスタマーハラスメントの対象となる行為は、以下の行為を指しますが、これらは例示であり、これらに限定されるものではありません。

- ・身体的な攻撃（殴る、蹴る、物を投げる など）
- ・精神的な攻撃（脅迫、侮辱的な言動、土下座の強要、人格を否定する言動 など）
- ・威圧的な言動（大声で責める、威嚇する、物をたたく、にらむ など）
- ・執拗な言動（同じ内容の苦情や要求を繰り返す、話のすり替え、揚げ足を取る など）
- ・拘束的な言動（長時間の居座りや電話、不必要に職員を拘束する など）
- ・性的な言動（わいせつな言動、職員へのつきまとい など）
- ・職員個人への攻撃や嫌がらせ（職員の写真や動画の無断撮影、誹謗中傷や事実に基づかない内容の SNS 等への投稿 など）
- ・正当な理由のない過度な要求（社会通念上相当な範囲を超える謝罪や金銭、特別な対応等の要求 など）

【対応方針】

〔組織的対応〕

カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合は、担当者個人で問題を抱え込むことなく、組織として迅速かつ適切に対応します。

被害を受けた職員またはその行為を目撃した職員は、園長、施設長等の所属長に相談するほか、法人内に設置している相談・通報窓口にご相談することができます。

〔対応の拒否・制限〕

カスタマーハラスメントに該当する行為については、その内容や程度に応じて、その対応を中止することなどがあります。

特に悪質な行為が継続する場合には、関係法令や契約等を踏まえ、サービス提供の中止や施設からの退去を求めるなどの対応を行う場合があります。

〔警察・弁護士等との連携〕

暴力、脅迫その他の犯罪行為に該当するおそれがある場合や、特に悪質な行為が行われた場合には、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

【職員への支援・保護】

カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対しては、心身の状態に配慮し、必要な支援を行うとともに、相談したこと等を理由として不利益な取扱いを行いません。

また、相談内容や職員の個人情報等について、適切に取り扱い、プライバシーの保護に努めます。