

(趣 旨)

第1条 この指針（以下、「本指針」という）は社会福祉法人三幸会（以下、「本法人」という）の施設においてカスタマーハラスメント発生時における必要な事項を定めることとします。

(方針策定の背景)

第2条 本法人は、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生をお過ごし頂きたいという理念のもと、地域に密着して福祉事業を実施しています。おかげさまで多くの利用者様・ご家族様・関連事業所・取引業者（以下、「関係者のみなさま」という）からご愛顧を賜っております。厚生労働省において、関係者のみなさまからの悪質なクレーム・暴言や暴力などの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という）対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されており、関係者のみなさまとの対応を実践する環境の変化とともに、本法人の職員が心身の不調を来すことも見られるようになってきました。その点を考慮した上で、関係者のみなさまと本法人がカスタマーハラスメントについて認識を共有させていただくことが必要な時代背景に呼応してまいります。本法人といたしましたしましてはカスタマーハラスメントから職員を守り、気持ち良く働ける環境を提供する義務となる安全配慮義務がございます。

(方針策定の目的)

第3条 関係者のみなさまが安心・安全で尊厳ある生活を営むことができるように、生活がより豊かになるように日々業務に邁進するため、各種サービスの提供等を通して関わり合いを深め、これからも継続して良好な関係を築くため、福祉事業者である本法人が本指針の公表することは、カスタマーハラスメントへの対策のみを目的にしたものではありません。関係者のみなさまと気持ち良いコミュニケーションを通して、各種サービスの質を高めることも目的としています。今回本指針の公表により、対応する本法人職員の精神負担が軽減されることで、各種サービスの質を更に向上できるものと考えています。今後も、関係者のみなさまがご満足していただけるサービスが提供出来るよう、尽力してまいります。

(本法人が考えるカスタマーハラスメント対象となる行為)

第4条

1. 関係者のみなさまによる暴力・暴言・ストーカ行爲
  - ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面含む）
  - ・威迫、脅迫
  - ・ストーカ行爲（頻繁な電話、メール、SNSのメッセージ送信を含む）
  - ・人格を否定する発言
  - ・侮辱する発言
  
2. 関係者のみなさまによる過剰または不条理な要求
  - ・合理的理由のない謝罪の要求
  - ・合理的理由のない金銭の要求

- ・本法人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
- 3. 関係者のみなさまによる合理的範囲を超える時間的拘束、場所的拘束
  - ・合理的理由のない長時間の拘束
  - ・合理的理由のない事業所以外への場所への呼び出し拘束
- 4. 関係者のみなさまによるハラスメント行為
  - ・プライバシー侵害行為
  - ・その他各種のハラスメント

(本指針を組み込んだ契約書の締結)

第5条 本法人と関係者のみなさまが取り交わしをする契約書は、前条におけるカスタマーハラスメントが見られた場合、契約内容にかかるサービスの遅延やサービス提供自体の停止、場合によっては契約等の解除といった措置を行う場合があることを明記し、関係者のみなさまにご承諾いただいた上で、契約させていただきます。

(カスタマーハラスメント発生時の対応)

第6条 本法人では、カスタマーハラスメントと見られるような事象が発生した場合に備えて、その事象がカスタマーハラスメントにあたるかを判断するための窓口を法人本部（特別養護老人ホーム三幸の園内）に設置し、適正にかつ迅速に対応するため、第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）との連携を強めてまいります。また、被害に遭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の性質が反社会的勢力による不当な圧力であると判断した場合は、断固たる対応を行うものとします。

(カスタマーハラスメント防止強化対策)

第7条 本法人は、定期的に職員教育を開催し、ノウハウ蓄積に向けて情報共有を強化することで、関係者のみなさまに提供するサービスの質の向上を推進してまいります。カスタマーハラスメントに関する事案につきましては、内容を正確に把握するために、会話を録音させていただく場合がございます。

(関係者のみなさまへのお願い)

第8条 本法人として以下の事項をお願いできればと考えております。

1. ハラスメント行為に加担しないこと
2. 他者に敬意を持って行動すること
3. すべての法令を遵守すること

多くの関係者のみなさまには既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、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、引き続きご協力をお願いいたします。

本指針は令和6年 4月 1日より施行する。