カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

社会福祉法人ゆめネット（以下「当法人」という。）は、法人理念である「幸せの創造」のもと、ご利用者、ご家族、地域の皆さま、関係機関等との信頼関係を大切にし、一人ひとりの尊厳を守りながら、安心・安全で質の高い福祉サービスの提供に努める。

ご利用者やご家族等からいただくご意見・ご要望、苦情等は、サービスの質をより良くするための大切な声として真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応する。一方で、職員に対する暴言・暴力、威圧的な言動、不当・過剰な要求等、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、カスタマーハラスメントとして適切に対応する。

第１条　（目的）

この方針は、カスタマーハラスメントの防止に関し必要な事項を定め、職員の人格及び尊厳を尊重するとともに、職員が安心して働くことのできる良好な就業環境を確保し、質の高い福祉サービスを継続して提供することを目的とする。

第２条　（基本理念）

当法人は、正当なご意見や苦情、改善のご要望をカスタマーハラスメントとして扱うことなく、これらにはこれまでと変わらず真摯に向き合う。その一方で、カスタマーハラスメントについては決して放置せず、職員を守るため、組織として適切かつ毅然と対応する。

第３条　（定義）

１　「ご利用者・ご家族・関係者等」とは、当法人の福祉サービスを利用する者、その家族、関係者その他当法人のサービス提供に関わる者をいう。

２　「カスタマーハラスメント」とは、ご利用者、ご家族、関係者等からの要求・言動のうち、その要求の内容が妥当性を欠くもの、または要求の内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをいう。

３　正当なご意見や苦情、改善のご要望は、カスタマーハラスメントには含まれない。

第４条　（該当する行為）

当法人のご利用者、ご家族、関係者等からの言動のうち、次に掲げる行為その他カスタマーハラスメントに該当し得る行為をいう。

一　暴力、物を投げる、物を壊す等の身体的な攻撃

二　暴言、侮辱、人格を否定する発言

三　脅迫、恫喝、威圧的な言動

四　正当な理由のない謝罪や土下座等の強要

五　社会通念上相当な範囲を超える過剰な要求

六　同じ要求を繰り返す、長時間にわたり職員を拘束する等の執拗な言動

七　職員個人への連絡やつきまとい等、業務の範囲を超えた要求

八　職員や他のご利用者の安全を脅かす行為

九　職員の同意なく撮影・録音し、SNS 等へ投稿する行為

十　SNS 等への誹謗中傷や、職員個人を特定する情報の公開

十一　その他、職員の就業環境を害する不当な言動

上記はあくまで一例であり、これらに限られるものではない。

第 5 条　（当法人が講ずる措置）

当法人は、前条の防止を図るため、次の措置を講ずる。

一　この方針を役員及び従業員に周知し、カスタマーハラスメントに関する教育・研修を実施すること

二　カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備し、その周知を図ること

三　発生した事案を適切に記録・検証し、必要に応じて再発防止策を講ずること

四　カスタマーハラスメントを受けた職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて対応者の変更、複数職員での対応、対応時間や方法の調整等を行うこと

五　行為の内容や程度に応じて、弁護士、警察その他の関係機関等と連携し、適切に対応すること

六　カスタマーハラスメントに該当する行為が継続し、サービスの提供や他のご利用者・職員の安全確保に支障が生じる場合には、状況に応じてサービス提供の継続について検討すること

第 6 条　（違反行為等に対する措置）

カスタマーハラスメントに該当する行為については、職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応する。必要に応じて、契約その他の関係規程に基づき、サービス提供の継続を含めた対応を検討する。

第 7 条　（相談・報告窓口）

カスタマーハラスメントに関する相談・報告窓口は、次のとおりとする。

社会福祉法人ゆめネット　法人本部　人事部

電話番号：052-354-5826

電子メール：yumejinji@yumenet.org

第 8 条　（職員への配慮）

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員が一人で抱え込むことのないよう、適切な配慮を行い、組織として対応する体制を整える。また、相談・報告した職員に対して不利益な取扱いを行わない。

第 9 条　（適用範囲）

この方針は、当法人の役員、正社員、契約社員、パートタイム従業員、派遣従業員及び業務委託先に対しても本方針の趣旨を周知し、適切な対応を求める。

第 10 条　（ご利用者・ご家族・関係者の皆さまへ）

当法人では、ご利用者、ご家族、関係者の皆さまからいただくご意見やご要望を大切にする。サービスについてお気づきの点やご不満、ご要望等がある場合は、職員または法人の相談窓口まで申し出ていただきたい。皆さまからの声を真摯に受け止め、サービスの改善と質の向上に努めるとともに、ご利用者・ご家族・関係者の皆さまと職員が互いの人格と尊厳を尊重し、信頼関係を築いていくことが、より良い福祉サービスの提供につながるものと考える。

第 11 条　（改廃）

この方針は、関係法令の改正その他の事情の変化に応じ、必要があるときはこれを改廃する。

附　則

この方針は、令和８年１０月１日から施行する。