社会福祉法人アンビシャス
カスタマーハラスメント対策　基本方針

○基本的な考え方

社会福祉法人アンビシャス（以下、「法人」という。）の理念や運営方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関係機関や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が大切です。

法人の職員が関係者の皆様との信頼関係と協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば関係者の皆様の満足度向上に繋がると考えています。

一方で、関係者の皆様からの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境を悪化させサービスの低下を招くゆゆしき問題です。

法人は職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様から、これらの行為を受けた場合は当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告・相談することとし、相談があった際には組織的な対応を行います。

○カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

１．カスタマーハラスメントの定義

・関係者の皆様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）のうち、要求内容の妥当性に照らして、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って、当該手段・態様により職員の勤務環境が害されるもの。

・労働契約法第５条における「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があります。

以上のことから、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

２．カスタマーハラスメントに該当する行為

身体的暴力

・ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為

精神的暴力

・大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為
・セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動、その他職員が嫌がる性的な行為等）

職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上でのものを含む）

・職員個人に対する威迫、脅迫
・職員個人の人格を否定する発言
・職員個人を侮辱する発言

過剰または不合理な要求

・合理的理由のない謝罪の要求
・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

合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

・合理的な理由のない長時間の拘束
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

その他ハラスメント行為

・関係者の皆様からのプライバシー侵害行為
・関係者の皆様からのその他各種のハラスメント

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

○カスタマーハラスメントへの対応と取り組み

関係者の皆様からの要望や意見にはそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため複数の職員での対応や職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて警告を行い、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士に相談するなど、法的または外部専門家に協力を求めて対応します。

☐ カスタマーハラスメントに対する法人の基本姿勢の明確化、職員への周知と啓発
☐ 職員のための相談窓口の設置（各部長、管理者、衛生管理者）
☐ カスタマーハラスメントへの対応体制の構築（理事、外部専門家等で調査）
☐ カスタマーハラスメントに関わる知識及び対処法を習得するための職員教育と研修
☐ カスタマーハラスメントの被害にあった職員の心のケア

令和７年４月１日