

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センター（以下「当センター」という。）は、職員一人ひとりが能力を十分に発揮し、心身ともに健康で安心して働くことができる職場環境を確保することが、質の高い事業運営及びサービス提供の基盤であると考えています。

当センターは、利用者、関係機関、取引先その他当センターに関わる皆さまからのご意見、ご要望及びご指摘に対し、誠実かつ真摯に対応してまいります。

一方で、一部には職員の人格や尊厳を傷つける言動、不当な要求、社会通念上相当な範囲を超える行為が見受けられることがあります。このような行為は、職員の就業環境を害するだけでなく、事業運営にも支障を及ぼすおそれがあります。

当センターは、職員の人権と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応し、健全な関係の維持に努めます。

1 カスタマーハラスメントの定義

利用者、関係機関、取引先その他当センターに関わる方々からの言動のうち、その要求内容の妥当性を欠くもの、又は要求内容に照らして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って、職員の就業環境を害するおそれのあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

2 該当する行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴行、傷害、脅迫、威嚇、強要等の身体的・精神的攻撃・侮辱、暴言、人格否定、名誉毀損、中傷等の言動・継続的又は執拗な言動・長時間にわたる拘束や居座り・差別的又は性的な言動・職員個人への攻撃、誹謗中傷又は不当な要求・職

員の個人情報、写真、音声、映像等の無断撮影、無断公開又は SNS 等への投稿・合理的理由のない謝罪要求・合理的範囲を超えるサービス提供、対応又は金銭補償の要求・その他、職員の就業環境を害するおそれのある行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、対応の中止、サービス提供の停止その他必要な措置を講じることがあります。

また、悪質な行為については、警察、弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応します。

4 当センターの取組

当センターは、カスタマーハラスメント防止のため、以下の取組を行います。

・本方針の周知及び啓発
・対応マニュアル及び手順の整備
・職員に対する教育及び研修の実施
・相談及び報告体制の整備
・職員の安全及び心身の健康確保に向けた支援

2024年8月

社会福祉法人東北福祉会 認知症介護研究・研修仙台センター センター長