

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人高崎市社会福祉協議会

1 基本的な考え方

本会は、地域住民の皆さま、利用者及びそのご家族、ボランティア、関係機関・団体等との信頼関係を大切にしながら、「誰もが安心して暮らせる福祉のまちづくり」を実現していくため、地域福祉の推進と福祉サービスの向上に努めることを基本姿勢としています。

しかしながら、福祉サービス等と全く関係のない、または対応が著しく困難である要求や、威圧的な言動、身体的・精神的な攻撃などは、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境を害するだけでなく、福祉サービスの継続的な提供にも支障を及ぼすことから、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応するものとします。

2 カスタマーハラスメントの定義

地域住民、利用者及びそのご家族、ボランティア等からの要求や言動のうち、その内容や手段・態様が社会通念上相当性を欠き、職員の就業環境が害されるものとします。

3 カスタマーハラスメントへの対応

- 職員がカスタマーハラスメントを受けた場合には、
- ・複数職員による対応など組織的に対応します。
 - ・サービス利用の中止、事業参加の制限等の措置を講じます。
 - ・悪質な事案については、直ちに顧問弁護士や警察と連携し、法的措置を含め対応します。

4 本会の取り組み

本会は、基本方針の周知、職員研修の実施、相談・報告体制の整備、発生事例の共有など、カスタマーハラスメント防止に向けた取組を継続的に推進します。

5 地域住民・利用者の皆さまへ

本会は、地域住民や利用者の皆さまとの信頼関係を大切にし、ご意見やご要望には真摯に対応してまいります。職員が安心して働くことができる環境を確保することは、利用者の皆さまへ継続して質の高い福祉サービスを提供することにつながるものと考えています。

今後も皆さまに安心して利用していただけるよう努めてまいりますので、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定 令和8年9月1日