カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人あゆみ会は、利用者、保護者、ご家族、地域の皆様その他関係者の皆様（以下、顧客等という）からいただくご意見・ご要望を、より良い保育・福祉サービスの提供につなげる大切なものと考え、誠実な対応に努めます。一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する、社会通念上許容される範囲を超えた言動に対しては、職員を守り、安定したサービス提供を継続するため、法人として組織的かつ毅然と対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

当法人では、顧客等からの言動のうち、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その結果として職員の就業環境が害されるものを、カスタマーハラスメントとして捉えます。　なお、正当なご意見、ご要望、苦情、改善のご提案等については、カスタマーハラスメントには当たりません。内容を丁寧に確認し、適切な対応に努めます。

2. 対象となり得る言動の例

- 暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、著しい暴言、人格を否定する言動
- 大声、威圧的な言動、土下座等の過度な謝罪の強要
- 長時間の拘束、居座り、反復・執拗な電話や面談の要求
- 制度・契約・サービス内容を著しく超える、又は実現困難な要求
- 職員個人へのつきまとい、個人情報の要求、SNS 等への不適切な投稿・拡散
- 合理的な理由のない職員の処分・解雇等の要求

※上記は例示であり、個々の事案について、言動の内容・態様・頻度・継続性、事案の経緯等を踏まえて総合的に判断します。

3. カスタマーハラスメントへの対応

- 職員個人に対応を任せず、園長・管理者、法人管理部等と連携して組織的に対応します。
- 必要に応じて、対応者の交代、複数名での対応、連絡窓口・連絡方法の指定等を行います。
- 十分な説明を行った後も社会通念上許容される範囲を超える言動が継続する場合は、面談・電話等の対応を終了又は制限することがあります。
- 暴力、脅迫その他犯罪に該当し得る言動や、職員・利用者・園児等の安全を脅かす事態については、警察への相談・通報を検討します。
- 必要に応じて弁護士その他関係機関と連携し、適切に対応します。

4. 対応の段階

- カスタマーハラスメントへの対応は、次の段階により行うものとします。

1　初期対応

（1） 事実確認

（2） 顧客等への説明

（3） 職員の安全確保（同席者配置、場所変更等）

2　組織的対応

（1） 複数名対応への切替

（2） 連絡窓口の指定・一本化

（3） 面談・電話等の時間制限

（4） 管理職による直接対応

3　強い措置

（1） 書面による注意・警告

（2） 面談・電話等の対応の制限または終了

（3） 暴力、脅迫その他犯罪に該当し得る言動について警察への相談・通報

（4） 弁護士その他関係機関との連携

（5） 必要に応じた契約関係の見直し（法令の範囲内）

5. 職員を守るための取組

- 法人内に相談・報告体制を整備し、職員に周知します。
- 発生時には速やかに事実確認を行い、被害を受けた職員への配慮を行います。
- 対応方法や判断基準を定め、研修・周知を通じて実効性のある対応に努めます。
- 相談・報告を行った職員が不利益な取扱いを受けないよう配慮し、関係者のプライバシー保護に努めます。

6. 皆様へのお願い

当法人は、利用者、保護者、ご家族、地域の皆様と相互に尊重し合い、信頼関係を築きながら、安心・安全で質の高い保育・福祉サービスを提供していきたいと考えています。職員が安心して業務に従事できる環境を守ることは、安定したサービス提供にもつながります。本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

制定日：令和 8 年 10 月 30 日

社会福祉法人あゆみ会

理事長　大島 幸弘