

カスタマーハラスメント対応に関する基本方針

本会は、地域福祉の推進をはじめ、生活上の困りごとに関する相談、高齢者・障がい児者・こどもへの支援、訪問介護、福祉有償運送、権利擁護、ボランティア活動などを通じて、市民、利用者、そのご家族、関係機関、事業者その他多くの皆様と関わっています。皆様から寄せられる正当なご意見や苦情は、支援や業務を改善するための重要な情報として、誠実かつ真摯に受け止めます。

一方、十分な説明を行っても繰り返し傾聴や対応を求める過剰な要求、暴行、脅迫、暴言、不当な要求等は、職員の人格や尊厳を傷つけ、心身に過度な負担を与えるとともに、業務の円滑な遂行を妨げ、他の利用者へのサービス低下を招くおそれがあります。本会は、正当な意見・要望には引き続き真摯に対応しつつ、社会通念上許容される範囲を超える言動には、職員個人に対応を委ねず、組織として毅然と対応します。

本会のカスタマーハラスメント対応の基本的な考え方

- 本会は、相手の尊厳を尊重し、法令、契約、制度および本会の規程に基づき、公平かつ

誠実に対応します。

- 職員は、対応が難しいことだけを理由にカスタマーハラスメントと判断しません。まず

事実を確認し、説明不足、誤解、制度上の困難、障がい特性、認知症、精神的不調、生活困窮その他の背景を踏まえて対応します。

- 社会通念上許容される範囲を超える言動には、職員の安全を優先し、複数人で組織的に対応します。

- 相談・報告した職員に対し、相談したことを理由とする不利益な取扱いを行いません。

- 正当な苦情申出や権利行使を妨げず、カスタマーハラスメントへの対応を理由として、必要な福祉サービスを一律に拒否しません。サービスの制限または終了は、法令、契約、運営規程等に基づき個別に判断します。

令和8年10月1日

社会福祉法人 鈴鹿市社会福祉協議会