

カスタマーハラスメントに対する法人基本指針

1. 目的

社会福祉法人伊丹市社会福祉事業団（以下「当法人」という。）は、利用者及びご家族に対し、安心・安全で質の高い福祉サービスを提供することを使命としています。その使命を果たすためには、利用者・ご家族をはじめとする関係者の皆様との信頼関係の構築と、職員が安心して働くことができる職場環境の確保が不可欠であると考えています。

当法人は、関係者の皆様と相互に尊重し合い、良好な関係を築くことが、より質の高いサービスの提供と満足度の向上につながると認識しています。一方で、利用者・ご家族等からの暴言、威圧的な言動、不当な要求など、職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為は、職員の心身の健康やサービス提供体制に影響を及ぼし、結果として福祉サービスの質の低下につながるおそれがあります。

本指針は、利用者・ご家族等からの不適切な言動に対して組織として適切に対応するための基本的な考え方を示すとともに、職員の安全と尊厳を守り、安心して働ける職場環境を確保することを目的として策定するものです。また、関係者の皆様にも本指針へのご理解とご協力をお願いし、相互の信頼と尊重に基づく良好な関係のもとで、より良い福祉サービスの提供を目指します。

2. 基本的な考え方

当法人は、利用者・ご家族等からのご意見・ご要望には誠実に対応します。しかし、暴言・暴力、悪質なクレーム、職員の人格を否定する行為、業務の適正な範囲を超える要求等（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、ハラスメント行為に該当します。

労働契約法第5条において、「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、当法人は職員の心身の健康に配慮する安全配慮義務を負っています。このため、カスタマーハラスメントに対しては、今般策定したカスタマーハラスメント対応マニュアルにもとづき、組織として毅然と対応します。また、問題が生じた場合には、個人に任せず、管理者及び法人が責任をもって対応します。

3. 法人の対応について

当法人は、利用者及びご家族等との信頼関係を大切にし、誠実な対応に努めます。一方で、職員の人格及び尊厳を侵害する行為については、これを容認せず、職員を守るために組織として毅然と対応します。

すべての職員が安心して働くことができる環境を確保し、質の高い福祉サービスの提供を継続するため、本指針に基づく取組を推進します。

令和8年10月

伊丹市社会福祉事業団理事長