

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

当事業所は、「希望と夢を」という基本理念の下、子どもたちにとって居心地の良い場所となるために、子どもと保護者の思いに寄り添い、信頼関係を深め、笑顔と笑い声が絶えない事業所づくりを目指しております。また、保護者からお寄せいただくご意見・ご要望は、当事業所の療育サービスの改善・サービスの向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の保護者様の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心な療育サービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して療育に取り組むことが可能となり、ひいては、保護者様との関係をより良いものとするにつながると考え、当事業所における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2. 当事業所におけるカスタマーハラスメントの定義

当事業所では、カスタマーハラスメントを「**保護者から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの**」と定義します。

具体的には、以下のような行為を想定しております。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- 身体的な攻撃(暴行、傷害)
 - ・職員に向かって物を投げたり、突飛ばしたりする行為
- 精神的な攻撃(脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言)
 - ・職員の人格を否定するような言動
 - ・長時間にわたり、必要以上に同じ内容での叱責
 - ・事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する行為
 - ・職員の容姿に対する冷やかし
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
 - ・差別的な言動、性的な言動
- 過大要求
 - ・当法人が提供できない療育の提供を強いる行為
 - ・療育時間外に無理やり預けようとする行為
 - ・職員への処罰の要求
 - ・職員の休日や、夜間に個人的な連絡を強要する行為
 - ・社会通念上妥当性のない金銭の要求
- 個の侵害
 - ・ボイスレコーダーなどによる盗聴・盗撮・ストーカー行為
 - ・職員のプライベート情報(住所、学歴、家族構成など)を聞き出そうとする行為
 - ・職員の個人情報をSNSに投稿する行為
 - ・保護者間で職員や施設の情報を無断で共有する行為

3. カスタマーハラスメントへの対応(事業所内)

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先します。

- ・職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口及の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応(事業所外)

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当事業所でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携上、毅然と対応します。

5. 最後に

私たちが目指しているのは、子どもたちが「ここにいていいんだ」「ありのままの自分でいいんだ」と思えるような、心のよりどころとなる事業所であることです。子どもたちとの信頼関係を築く為にも、まずは保護者の皆様と日々の小さなことも丁寧に伝え合い、信頼関係を築いていきたいと思っています。共にお子様の成長を喜び合いながら、温かい連携を築いていきますよう、なにかご要望やご意見がありましたら、遠慮なくおっしゃってください。東青葉にじいろさぽ～とひろばが、子どもたちにとっても、保護者の皆様にとっても安心できる場所となりますよう、職員一同、心を込めて関わっていきますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。

社会福祉法人若宮福祉会
東青葉にじいろさぽ～とひろば 管理者 渡 雅代