西蒲原福祉事務組合におけるカスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

サービスの利用者等からのご意見・ご要望は、組合運営やサービスの向上につながる貴重なものであり、本組合では、いただいたご意見・ご要望に対して丁寧かつ真摯な対応に努めています。

一方で、ご意見・ご要望の中には、職員の人格を否定するような暴言や過度な要求、長時間対応の強要など業務に支障を及ぼす迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメントを伴うものもあり、これらは職員が安心して働くことのできる職場環境を侵害するだけでなく、他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題となっています。本組合では、これらの行為から職員を守るとともに、サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応してまいります。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

・ 身体的な攻撃（暴行、傷害など）

・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など）

・ 威圧的な言動

・ 土下座の要求

・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

・ 拘束的な行動（不退去、居座りなど）

・ 差別的な言動

・ 性的な言動

・ 職員個人への攻撃、要求 など

（参考）厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル（令和４年２月）」から一部抜粋

3 カスタマーハラスメントへの対応

・本組合においてカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、複数の職員で対応するなど組織的に対応します。また、対応の終了や退去を求める場合があります。さらに悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士へ相談するなど法的に対応します。

・お客様対応の品質向上とトラブル防止のため、電話や窓口対応の録音を行う場合があります。

・職員のプライバシー保護のため、名札のフルネーム表記を見直し、名字のみを記載した名札としています。

・カスタマーハラスメント防止の啓発ポスターを組合施設に掲示しています。

4　基本的な対策

・カスタマーハラスメントに対する西蒲原福祉事務組合の基本姿勢の明確化

・カスタマーハラスメントへの対応等の明確化、職員への周知

・職員の相談対応体制の明示

・啓発ポスターの掲示、利用者への周知

・職員研修の実施