

ハラスメントに対する基本方針

～ ハラスメントは許しません ～

- ・ 職場におけるハラスメントは、個人としての尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為であるとともに、職員の能力の有効な発揮を妨げ、職場秩序や業務の遂行を阻害し、社会的評価に重大な影響を与える問題です。
- ・ 社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会は、「最も弱いものをひとりももれなく守る」という基本理念のもと、重症心身障害児者の医療・福祉・教育における施策の充実に向けた活動を展開しておりますが、セクシャルハラスメント・パワーハラスメントを始めとする全てのハラスメント行為に対して厳正に対処してまいります。
- ・ 職員がハラスメント行為を行った場合は、就業規則等に従い、厳正に対処いたします。
- ・ 職員の心身の安全を確保するとともに、質の高いサービスの提供に尽力するため、ご利用者様やそのご家族・ご親族等の関係者様および取引業者様におかれましても、ご理解・ご協力をお願いいたします。

社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. カスタマーハラスメントとは

- ・利用者様やそのご家族・ご親族等の関係者および取引業者（以下「利用者様等」という。）からのクレーム・言動のうち、事実無根の要求や、暴力的・屈辱的な方法による要求などにより、職員の就業環境が害されることをいい、具体的には、次のような行為が該当します。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) 利用者様等による暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

- ・職員を叩いたり、職員に向かって物を投げたり、突飛ばしたりする身体的暴力
- ・職員に対する暴言・誹謗中傷（インターネット・SNS上でのものを含む）
- ・職員に対する威迫・脅迫（大声で威圧する、怒鳴るなど）
- ・職員の人格を否定する発言
- ・職員を侮辱する発言

(2) 利用者様等による過剰又は不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等、処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) 利用者様等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(4) 利用者様等によるその他ハラスメント

- ・プライバシー侵害行為
- ・セクシャルハラスメント
- ・その他各種のハラスメント

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 社会福祉法人全国重症心身障害児（者）を守る会の内部での対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます

(2) 利用者様等への対応

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます
- ・必要に応じ、外部機関（顧問弁護士・警察等）にも相談し、カスタマーハラスメント解消の見込みがない場合には、利用の停止又は契約を解除させていただくこともあります

以 上