

（1）職員向けアンケートの実施

●対象者：347名（雇用形態問わず）中、83件（23.9%）の回答

●83件の回答中、「カスハラを受けた、または、他の職員が受けているのを見た」との回答は、38件（45.8%）

1. カスハラを受けた場面

①電話対応時	15件（36.6%）
②窓口対応時	10件（24.4%）
③訪問時	9件（22.0%）
④事業所内でのサービス提供時他	7件（17.0%）
※電話対応時・窓口対応時・訪問時を併せて、34件で全体の83%を占めている	

2. カスハラを受けた内容

①暴言型（大きな声で怒鳴る等）	20件（33.9%）
②時間拘束型（長時間の居座り等）	9件（15.3%）
③リピート型（理不尽な要求等）	9件（15.3%）
④権威型（権力を盾に要求等）	6件（10.2%）
⑤暴力・威嚇・セクハラ等	15件（25.3%）
※全体で59件の回答あり	

3. カスハラを受けたきっかけ

①相手の勘違い・思い込み	18件（33.3%）
②相手が制度に納得できていない	13件（24.1%）
③相手の八つ当たり	9件（16.7%）
④理由が分からない	6件（11.1%）
⑤対応や接遇、精神的な疾患他	8件（14.8%）
※全体で54件の回答あり	

4. 受けた行為の具体内容（一部）

- ・ 窓口に複数回来られ、電話対応した職員を出せ、辞めさせろと暴言や威嚇をされた
- ・ 相談中、制度や支援内容に納得せず、大声を出し、暴言や威嚇を長時間された
- ・ 訪問時にセクハラ的な言動や事務所に再三にわたり、威嚇の連絡があった

(2) 対策マニュアルの策定

- ・アンケート結果や国・中津市の取組等を参考に、「中津市社会福祉協議会カスタマーハラスメント対応マニュアル」を策定
- ・中津市社協の職員は、市民、利用者、利用者家族等からの意見・要望・不明な点について丁寧に説明し、ご理解をいただく義務がある
- ・その責務を果たすため、職員一人ひとりをカスタマーハラスメントから守り、職員がその能力を十分に発揮できる良好な職場環境を確保する

(3) 対応の基本姿勢

- 〈寄り添った対応〉
 - ・気持ちに寄り添い傾聴に徹し、相手の主張を正確に聞き取る
 - 〈特性に応じた対応〉
 - ・障がいがある方や高齢者等の特性に応じる
 - ・しかし、ごく一部ではあるが、著しい迷惑行為をする方もおられます。そういった場合には、マニュアルに沿って対応をとる場合があります
- ※マニュアルの策定は、決して正しい要望を妨げるものではなく、誰もが住みやすい地域に向けて、様々な方との協働及び信頼関係の構築に努めていきます

(4) カスタマハラスメントの定義

市民・利用者・利用者家族等からの要求で、内容に不当なもの、またその要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なものであって、職員の就業環境が害されるもの

(5) カスタマーハラスメントへの対応

- | | |
|------------|---|
| ●組織として対応する | ☆職員の就業環境が害されるような著しい迷惑行為があった場合に、毅然とした対応を行います |
| ●毅然と対応する | |
| ●法的に対応する | |
| ●警察との連携 | |

カスタマーハラスメントの対象行為例 (一部)

- 1 要求内容の妥当性を欠くもの
当法人に権限のない又対応が困難である事項に関する不当な要求 他
- 2 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動
暴行、威嚇行為、誹謗中傷、威圧的言動、性的言動 他