

社会福祉法人欣寿会 カスタマーハラスメントに 対する基本方針

法人理念 地域に笑顔を 働く人に欣びを

令和8年10月1日 制定

社会福祉法人欣寿会

1 はじめに

社会福祉法人欣寿会では、法人理念である「地域に笑顔を 働く人に欣びを」のもと、ご利用者一人ひとりが安心して快適に生活できる環境づくりと、質の高い福祉サービスの提供に努めています。

また、ご利用者・ご家族・関係者の皆さまからいただくご意見やご要望については、サービスの質を向上させるための大切な声として真摯に受け止め、誠実な対応に努めてまいります。

一方で、暴言、脅迫、威圧的な言動、不当または過剰な要求等により、職員の尊厳や安全が脅かされ、就業環境が害される行為については、職員を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保する観点から、組織として適切に対応する必要があります。

職員が安心して働くことのできる環境を整えることは、ご利用者への継続的かつ質の高い福祉サービスの提供にもつながるものと考えています。

当法人では、改正労働施策総合推進法、「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」および厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を踏まえ、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人では、ご利用者・ご家族・関係者等から職員に対して行われる言動のうち、

- その要求内容に妥当性を欠くもの
- 要求内容に妥当性がある場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

であり、その結果、当法人で働く職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と考えます。

なお、ご意見、ご要望、苦情等のすべてをカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

ご利用者・ご家族等から寄せられる正当なご意見やご要望については、これまでと同様に真摯に受け止め、適切なサービス改善につなげてまいります。

また、疾病、認知症の症状、障害特性その他の事情を背景とする言動については、その背景や状況に十分配慮し、個別に判断します。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

以下は一例であり、これらに限定されるものではありません。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等の精神的な攻撃
- 大声、怒鳴る、威嚇するなどの威圧的な言動
- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 正当な理由のない長時間の電話や面談、居座り、不退去等の拘束的な行為
- 正当な理由なく、同一内容の説明や回答を繰り返し要求する行為
- 職員を長時間拘束する行為
- 立入禁止区域や業務上立入りを制限している場所へ無断で立ち入る行為
- 職員や他のご利用者のプライバシー・個人情報を侵害する撮影・録音、または業務を妨害する態様での撮影・録音
- 差別的な言動
- 性的な言動や行為
- 特定の職員個人に対する執拗な攻撃、要求、つきまとい等
- 職員の氏名、写真、映像、音声その他個人情報等を本人の意に反してSNSやインターネット上に公開する行為
- 実現不可能または社会通念上不相当なサービスの提供を繰り返し要求する行為
- 契約内容を著しく超えるサービスを要求する行為
- 正当な理由のない金銭、物品、サービス、謝罪等を要求する行為
- その他、職員の安全や尊厳を脅かし、就業環境を害すると法人が判断する行為

4 当法人の職員に対する取組み

当法人は、職員をカスタマーハラスメントから守るため、次の取組みを行います。

- カスタマーハラスメントに関する基本方針および対応方法を職員へ周知します。
- カスタマーハラスメントに関する知識や適切な対応方法について、研修・教育を実施します。
- 職員が一人で問題を抱え込まないよう、相談・報告体制を整備します。
- 必要に応じて管理者等が対応を引き継ぎ、組織として対応します。
- カスタマーハラスメントの被害を受けた職員の心身のケアおよび安全確保を優先します。

- 発生した事案について検証を行い、再発防止およびサービス改善に取り組みます。

5 カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断される言動が認められた場合には、職員の安全と尊厳を守るため、組織として毅然とした対応を行います。

状況に応じて、

- 対応する職員の変更
- 複数職員での対応
- 面談・電話等の中断
- 対応時間や対応方法の変更
- 連絡窓口の一本化
- 来訪方法や面会方法等の見直し

など、必要な措置を講じる場合があります。

福祉サービスの提供継続について見直しが必要となる場合には、ご利用者の権利や生活への影響に十分配慮し、関係法令、契約内容等に基づき適切に対応します。

また、暴行、脅迫、器物損壊、不退去その他の犯罪行為に該当する可能性がある場合や、悪質性が高いと判断した場合には、警察、弁護士、関係行政機関等の外部専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応する場合があります。

6 ご利用者・ご家族・関係者の皆さまへのお願い

社会福祉法人欣寿会は、ご利用者・ご家族・関係者の皆さまと職員が互いを尊重し、信頼関係を築きながら、安心できる福祉サービスを共につくっていくことを大切にしています。

ご意見やご要望がございましたら、遠慮なく職員または各事業所の管理者へお申し出ください。

いただいたご意見には誠意をもって対応いたします。

一方で、職員の尊厳や安全を脅かす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には、本基本方針および当法人の「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、組織として対応いたします。

すべてのご利用者、地域の皆さま、そして職員にとって安心できる「居心地のよい空間」を共に
っていくため、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日 制定