社会福祉法人　寿永会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

【目的】

社会福祉法人寿永会（以下「法人」という。）は、利用者様やご家族、取引先の皆様等（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係を大切にし、より質の高いサービスの提供に努めています。そのためには、関係者の皆様と職員が互いに尊重し、安心して関わることのできる環境を整えることが重要です。

本方針は、職員の安全と尊厳を守るとともに、関係者の皆様と職員が良好な関係を築き、適切なサービスを提供できる環境を確保することを目的として、カスタマーハラスメントに対する法人の基本的な考え方と対応方針を定めるものです。

【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様からのご意見やご要望は、サービスの質を向上させるための大切なものです。法人では、正当なご意見やご要望については真摯に受け止め、適切に対応します。

一方で、ご意見やご要望の内容や手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、心身に過度な負担を与えたりする行為については、「カスタマーハラスメント」として適切に対応します。

【対象となる行為】

カスタマーハラスメントとは、関係者の皆様からの要求や言動のうち、その内容または手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、次のような行為を対象とします。ただし、これらに限られるものではありません。

≪暴力・暴言・脅迫等≫

- 暴力や身体的な危害を加える行為
- 大声で怒鳴る、威圧する、侮辱する等の行為
- 職員または法人に対する誹謗中傷
- インターネットやSNS等を利用した誹謗中傷や虚偽の情報の拡散
- 威迫、脅迫、恐喝等の行為
- 職員の人格や尊厳を否定・侮辱する発言
- その他、職員に著しい精神的苦痛を与える言動

≪過剰または不合理な要求≫

- 社会通念上相当な範囲を超える謝罪の要求
- 正当な理由なく職員の処分や解雇等を要求する行為
- 社会通念上相当な範囲を超えるサービスや特別な対応を繰り返し要求する行為
- 法令、契約、法人の規程等から逸脱した対応を要求する行為
- 合理的な理由なく、同じ要求を繰り返す行為

≪合理的な範囲を超える時間的・場所的拘束≫

・正当な理由のない長時間の拘束
・電話や面談等を長時間にわたり繰り返す行為
・正当な理由なく事業所以外の場所への呼び出しを繰り返す行為
・職員をその場から退去できない状況にする行為

≪職員のプライバシー等を侵害する行為≫

・職員の住所、電話番号、家族等の個人情報を不当に取得・利用する行為
・職員の写真や動画等を本人の同意なく撮影・公開する行為
・職員へのつきまとい、待ち伏せ等の行為
・電話、メール、SNS、メッセージ等による執拗な連絡
・その他、職員のプライバシーや人格を侵害する行為

≪その他の行為≫

・職員の心身に過度な負担を与える行為
・他の利用者様の安全や施設の秩序を損なう行為
・その他、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

なお、利用者様の疾病、障害、認知症等の特性による言動については、その背景や状況を踏まえ、カスタマーハラスメントと一律に判断することなく、適切に対応します。

【法人としての対応】

法人は、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次のとおり取り組みます。

・職員がカスタマーハラスメントを一人で抱え込むことのないよう、相談体制を整え、組織として対応します。
・カスタマーハラスメントを受けた職員の安全確保と心身のケアを優先します。
・必要に応じて管理者等が対応を引き継ぎ、事実関係の確認および記録を行います。
・職員がカスタマーハラスメントについて相談したことや、事実関係の確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。
・事案を検証し、必要に応じて対応方法の見直しや職員への周知・研修等を行い、再発防止に努めます。
・事実関係の確認・記録のため、必要に応じて電話や面談等の内容を記録・録音する場合があります。
・カスタマーハラスメントが継続し、改善が見られない場合には、関係法令、利用契約および法人の規程等に基づき、サービスの提供方法の変更、利用契約の見直し等、必要な対応を行います。
・暴力、脅迫、つきまとい等、犯罪行為に該当する可能性がある場合には、警察、弁護士等の関係機関と連携して対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

利用者様・ご家族様・関係者の皆様と職員が互いに尊重し、安心して関わることのできる環境をつくるため、以下についてご理解とご協力をお願いいたします。

・職員の人格や尊厳を尊重すること
・法令、契約および法人の規程等を遵守すること
・ご意見やご要望については、冷静な対話を心がけること
・カスタマーハラスメントに該当する行為を行わないこと

法人は、これからも皆様との信頼関係を大切にし、利用者様と職員がともに安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

皆様のご理解とご協力を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人 寿永会

理事長　佐藤 慎二郎