

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人 元気寿会

社会福祉法人 元気寿会は、ご利用者・ご家族等との信頼関係を大切に、安心して福祉サービスをご利用いただける環境づくりに努めています。

同時に、質の高いサービスを継続して提供するため、職員の尊厳と安全を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保することも重要な責務であると考えています。

1. 基本的な考え方

当法人は、ご利用者・ご家族等から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、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、誠実な対応に努めます。

一方で、その内容や手段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る行為、職員の就業環境を害する行為、または事業運営や他のご利用者の生活・安全に支障を及ぼす行為については、カスタマーハラスメントとして、職員個人に対応を任せることなく法人として組織的に対応します。

本方針は、ご利用者・ご家族等と職員がお互いを尊重し、より良い関係のもとで安心・安全な福祉サービスを継続して提供することを目的として定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの対象となる方

当法人が提供するサービスをご利用される方、そのご家族、身元引受人、代理人、関係者、その他当法人の職員と接するすべての方を対象とします。

3. カスタマーハラスメントと考えられる主な行為

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。行為の内容、目的、態様、頻度、継続性を踏まえ、社会通念上相当な範囲を超えるかどうかを総合的に判断します。

- ・ 暴言、威嚇、侮辱、人格を否定する発言その他職員の尊厳を傷つける言動
- ・ 大声、威圧的な態度、脅迫的な言動、物を叩く・投げる等の行為
- ・ 長時間にわたる執拗な苦情、同一内容の繰り返し、業務に著しい支障を生じさせる拘束
- ・ 合理的な理由のない謝罪、土下座、金銭、特別扱い、担当者の変更等の過度な要求
- ・ 職員への暴力、身体的接触、性的な言動、つきまとい等の行為
- ・ 特定の職員を指名し続ける、個人的な連絡先を求めるなど、職員個人への執拗な対応要求

- ・ 深夜・早朝等、緊急性のない時間帯における繰り返しの連絡
- ・ SNS、インターネット等への誹謗中傷、職員個人を特定する情報や画像・音声等の無断掲載・発信
- ・ 医療・介護等に関する専門的判断や法令・制度上の制約を無視した対応の強要
- ・ 職員のプライバシーを侵害する行為、差別的・侮辱的な言動
- ・ その他、施設・事業所の運営または他のご利用者の生活・安全に支障を及ぼす行為

4. カスタマーハラスメントが確認された場合の対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当する、またはそのおそれがある行為が確認された場合、職員の安全確保を最優先とし、事実関係を確認したうえで、行為の内容や程度に応じて次の対応を行います。

- ・ 管理者・責任者への対応の切替え、複数職員での対応
- ・ 面談場所、面談時間、電話・メール等の連絡方法や連絡時間の指定・制限
- ・ 口頭または文書による注意、行為の中止要請
- ・ 施設・事業所への来訪、面会等の方法の調整または制限
- ・ 必要に応じた会話・対応内容の記録
- ・ 法人本部、顧問弁護士、行政機関、警察その他関係機関への相談・連携
- ・ 暴力、脅迫、器物損壊等、犯罪に該当する可能性がある場合の警察への通報
- ・ 行為が継続し、信頼関係が著しく損なわれ、契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合の、関係法令・契約内容等に基づくサービス利用契約の解除等の検討

なお、契約の解除等については、個別の事情、ご利用者本人の心身の状況、サービスの継続性、関係法令および契約内容等を踏まえ、慎重に判断します。

5. 職員を守るための法人の取組み

- ・ カスタマーハラスメントに関する法人内の対応方針・手順の整備
- ・ 職員への周知・研修の実施
- ・ 発生時に職員が一人で抱え込まないための相談・報告体制の整備
- ・ 事実確認と記録の保存、必要に応じた関係部署・専門家との連携
- ・ カスタマーハラスメントを受けた職員への配慮および必要な支援

- ・事例の振り返りを通じた再発防止とサービス改善

6. 通常のご意見・ご相談・苦情との区別

当法人は、正当なご意見、ご要望、ご相談、苦情の申出をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

サービス内容への疑問、職員の対応に対するご指摘、事故や不適切な対応についての説明・改善の要望などについては、これまでどおり真摯に受け止め、必要な確認と改善に努めます。

また、ご意見・ご相談・苦情を申し出たことのみを理由として、ご利用者に不利益な取扱いを行うことはありません。

7. 入居者・利用者・家族等へのお願い

福祉サービスは、入居者・利用者・家族等と職員との信頼関係の上に成り立つものです。当法人は、ご利用者一人ひとりの尊厳と、その人らしい暮らしを大切にするとともに、サービスを支える職員一人ひとりの尊厳も同じように大切にしたいと考えています。

ご不安やご不満、ご要望がある場合には、遠慮なく各施設・事業所の職員または管理者へお申し出ください。内容を確認し、必要な説明や改善に努めます。

お互いを尊重した対話を通じて、より良いサービスと安心できる環境をともにつくっていただけるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

8. 本方針の適用

本方針は、社会福祉法人 元気寿会が運営する各施設・事業所に適用します。各サービスの契約書、重要事項説明書その他の規程にカスタマーハラスメントに関する定めがある場合は、それらとあわせて運用します。

社会福祉法人 元気寿会

理事長 川崎 幸子

制定 令和8年10月