

社会福祉法人育福会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本方針

社会福祉法人育福会(以下「当法人」という。)は、ご利用者及びご家族等の皆様の人権、尊厳及び意思を尊重し、安心して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、職員一人ひとりが心身ともに健康で安心して働くことが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。

そのため、当法人は、ご利用者、ご家族その他関係者からのご意見、ご要望に対して真摯に対応する一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、就業環境を害する行為等のカスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者、ご家族その他関係者からの言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 対象となる行為

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。

(1) 身体的な攻撃

- ・暴行、傷害、物を投げつける行為
- ・故意に身体へ接触する行為

(2) 精神的な攻撃

- ・暴言、威嚇、脅迫、侮辱、人格否定
- ・差別的又は性的な発言
- ・職員個人への誹謗中傷

(3) 過度な要求

- ・制度上又は契約上対応できないサービスの要求
- ・正当な理由のない謝罪や処分の要求
- ・長時間にわたる対応の強要

(4) 継続的又は執拗な言動

- ・同じ要求や苦情を繰り返す行為
- ・執拗な電話、メール、面会要求

(5) プライバシー侵害等

- ・職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- ・無断での録音、録画、撮影及びインターネット等への投稿

(6) セクシュアルハラスメント

- ・性的な言動、身体接触
- ・職員を不快にさせる性的な発言や要求

(7) その他

- ・施設運営を妨げる行為
- ・職員の安全や尊厳を害する行為
- ・法令又は公序良俗に反する行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、職員の安全確保を最優先とし、組織的に対応します。

また、必要に応じて次の措置を講じる場合があります。

- ・対応の中断又は終了
- ・面会、訪問等の制限
- ・サービス利用に関する協議
- ・警察、弁護士その他関係機関への相談又は通報
- ・法的措置の実施

5. 職員への支援

当法人は、カスタマーハラスメントから職員を守るため、相談体制の整備、事実確認、再発防止及び職員の心身のケアに努めます。

6. ご利用者・ご家族へのお願い

当法人は、ご利用者及びご家族との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様におかれましても、本方針をご理解いただき、相互の人格と尊厳を尊重した関係
づくりにご協力くださいますようお願いいたします。

附則

本方針は令和 8 年 8 月 1 日から施行する。