カスタマーハラスメントに対する当法人の方針

はじめに

社会福祉法人青洲会は、当法人の職員１人１人が尊重され、安全かつ健全な職場環境の中で業務に従事できるよう努めております。

上記取組の中で、一部の方による暴言や脅迫、不当な要求等の行為は、当法人で働く職員の尊厳を傷つけ、健全な業務運営を妨げる「カスタマーハラスメント」に該当します。

当法人は、利用者・ご家族・お取引先の皆様からのご意見・ご要望には真摯に対応いたしますが、カスタマーハラスメントに該当する行為については断固たる姿勢で臨むことをここに明示いたします。

カスタマーハラスメントに該当する行為

利用者・ご家族・取引先等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、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」と定義します。

なお、正当なご意見・ご要望・苦情や、障害のある方からの合理的配慮のお申し出は、カスタマーハラスメントには該当しません。

【該当する行為（例示）】

- 身体的または精神的な攻撃（暴行、脅迫、侮辱、暴言、中傷、名誉毀損 等）
- 執拗または威圧的な言動、長時間の拘束や不退去
- 差別的、または性的な言動
- 職員個人への攻撃や不当な要求
- 職員のプライバシーや個人情報を侵害する行為、SNS 等での公開・拡散
- 業務範囲を超えた過剰または不合理なサービス提供の要求
- 正当な理由のない謝罪・金銭補償・土下座等の要求

※留意事項

利用者本人の認知症症状や障害の特性に起因する言動については、障害者差別解消法や個別の介護・支援計画に配慮しつつ、職員の安全確保とのバランスを慎重に判断します。ただし、ご家族等による悪質な不当要求・暴言については本方針に沿って厳正に対応します。

対応姿勢

当法人は、職員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント行為が確認された場合には、対応をお断り、または中止させていただく場合があります。

また、悪質な行為が認められる場合には、契約書・重要事項説明書及び関係法令に基づき関係機関と協議のうえでのサービス提供契約の解除、相談対応の終了、さらには警察・弁護士等の関係機関と連携し、法的措置を含む厳正な対応を行います。

なお、職員の安全確保及び対応記録のため、会話を録音・録画させていただく場合があります。

取り組み

- 本方針の明示と周知等
- 職員が安心して働ける環境づくり
- カスタマーハラスメント事案への対応手順の整備
- 職員からの相談・報告体制の構築

ご意見・苦情について

正当なご意見・ご要望・苦情は、これまでどおり苦情解決制度（苦情受付担当者・第三者委員）において真摯にお受けします。本方針は、皆様の声をお受けする姿勢を変えるものではありません。

おわりに

当法人は、利用者やご家族、お取引先の皆様との間に築き上げた信頼関係を何よりも大切にしております。一方で、職員が安心して働き、心身の安全と尊厳が守られる環境を整えることが、安定的かつ質の高いサービス提供の基盤であると考えております。そのため、社会福祉法人としての責務を果たしつつ、ハラスメント行為に対しては組織全体で毅然と対応してまいります。 皆様におかれましては、本方針の趣旨にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

２０２６年１０月１日

社会福祉法人青洲会

理事長　平塚利子