名張育成会 カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人名張育成会（以下「当法人」という。）は、「自分らしい幸せ」を大切にし、利用者一人ひとりの人権と尊厳を尊重した福祉サービスの提供に努めています。

より良いサービスを実現するためには、利用者やご家族、関係機関、取引先の皆様と当法人が互いに信頼し、尊重し合える関係を築くことが大切です。また、職員が安心して働くことのできる環境を整えることも、質の高い支援を継続していくために欠かせません。当法人では、職員の安全と尊厳を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保するとともに、利用者の皆様により良いサービスを提供するため、「カスタマーハラスメント基本方針」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、利用者やそのご家族、取引先、関係機関、その他当法人に関わる方々からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の身体的または精神的な苦痛を与えたり、職員の就業環境を害したりする行為を、カスタマーハラスメントと考えます。なお、ご意見やご要望、サービスに対するご指摘など、正当な申し出をカスタマーハラスメントと捉えるものではありません。内容や状況を適切に確認し、誠実に対応してまいります。

3. 対象となる主な行為

カスタマーハラスメントに該当する行為として、以下のようなものが挙げられます。

（1）身体的・精神的な暴力や威圧的な言動

- 職員を叩く、蹴る、物を投げる、唾を吐くなどの身体的暴力
- 大声で怒鳴る、暴言を浴びせる、人格を否定するなどの言動
- 威迫、脅迫、侮辱、誹謗中傷などの行為

（2）セクシュアルハラスメント

- 不必要に身体に触れる行為
- 性的・卑猥な発言や言動
- 職員が不快に感じる性的な行為

(3)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サービス提供の要求
- 合理的な理由のない謝罪や職員への処罰の要求
- 不当な金銭要求など

(4)時間的・場所的な拘束

- 合理的な理由のない長時間の拘束や執拗な対応の要求
- 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

(5)その他の迷惑行為

- 職員個人のプライバシーを侵害する行為
- インターネットや SNS 等での職員に対する誹謗中傷
- 施設や設備への損壊、不法侵入など、業務や施設運営に支障を及ぼす行為

4. 当法人の基本的な対応

当法人では、カスタマーハラスメントに対し、以下の方針に基づき対応します。

① 職員の安全と尊厳を守ります

職員が安心して業務に取り組める環境を守ることを最優先に考えます。

② 法人全体で組織的に対応します

職員個人に対応を任せたり、抱え込ませたりすることなく、法人として組織的に対応し、必要な支援を行います。

③ 背景や状況を理解し、適切な支援に努めます

行為者が利用者であり、障害特性や認知症などが関係している場合には、故意や悪意の有無だけで判断せず、行動の背景や要因を理解することに努めます。必要に応じて支援方法や環境の見直しを行います。

④ 社会通念上相当な範囲を超える行為には毅然と対応します

話し合いによる理解を求めながらも、改善が見られない場合や悪質な行為については、サービス提供の中止、取引の停止、施設への入場制限など、状況に応じた必要な措置を講じます。

⑤ 関係機関や専門家と連携します

悪質な行為や犯罪に該当するおそれがある場合には、警察や関係機関、弁護士等の専門家と連携し、適切に対応します。また、必要に応じて行為の内容を記録・録音等により保存する場合があります。

5. 皆様へのお願い

当法人は、利用者の皆様やご家族、関係機関、取引先の皆様との対話を大切にし、いただいたご意見やご要望に真摯に向き合ってまいります。

その一方で、職員一人ひとりも尊重されるべき存在であり、安心して働くことのできる環境があってこそ、利用者の皆様へのより良い支援につながると考えています。

皆様におかれましても、本方針の趣旨をご理解いただき、互いを尊重し合える関係づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。

社会福祉法人 名張育成会

市川 知惠子

令和 7 年 12 月 1 日 策定