

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 光輪会

1. 基本的な考え方

当法人は、利用者及びご家族等から寄せられるご意見、ご要望、ご指摘を、より良い福祉サービスを提供するための大切な声として受け止め、誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、威圧的な言動、長時間の拘束、過度な要求、人格を否定する言動等、社会通念上許容される範囲を超える行為については、職員の尊厳を傷つけ、安全で安心して働くことのできる就業環境を害するものです。

当法人は、このようなカスタマーハラスメントから職員を守ること、事業主としての重要な責務であると考えます。

2. 法人としての方針

当法人は、カスタマーハラスメントに対して、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。

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、毅然とした態度で対応し、職員を保護します。

特に悪質な行為、暴行、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察、弁護士その他の関係機関と連携して対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- 暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言等
- 大声を出す、机を叩く等の威圧的な言動
- 土下座等の過度な謝罪の要求
- 同じ要求や苦情を繰り返すなどの執拗な言動
- 長時間の電話、面談、居座り等による拘束
- 正当な理由のない金銭、補償、謝罪、職員の処分等の要求
- 職員の個人情報の要求、無断撮影、録音等
- SNS等を利用した職員への誹謗中傷
- その他、要求内容又は要求方法・態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

4. 利用者の特性等への配慮

当法人は、社会福祉法人として、利用者一人ひとりの尊厳を尊重します。

利用者本人の言動については、障害特性、認知症、疾病、心身の状態、コミュニケーション上

の特性等を十分考慮し、単に言動だけを捉えてカスタマーハラスメントと判断することはありません。

また、利用者及びご家族等からの正当な意見、要望、苦情等については、これまでと同様、真摯に受け止め適切に対応します。

5. 職員を守るための取組

当法人は、次の取組を行います。

- カスタマーハラスメント防止規程及び対応マニュアルの整備
- 職員相談窓口の設置
- 管理者への速やかな報告体制の整備
- 原則として職員一人に対応を抱え込ませない体制づくり
- カスタマーハラスメントに関する職員研修の実施
- 被害を受けた職員への必要な配慮及び支援
- 悪質な事案についての警察、弁護士等との連携
- 発生事案の記録及び再発防止

6. 利用者・ご家族等へのお願い

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

その一方で、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全な就業環境を害する行為については、法人として対応を中止し、又は必要に応じて警察、弁護士その他関係機関へ相談する場合があります。

利用者、ご家族等の皆様におかれましても、当法人のカスタマーハラスメント防止の取組について、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

社会福祉法人光輪会

理事長 山本 恭永