

社会福祉法人慈恵会

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定日 令和8年 10 月 1 日

社会福祉法人 慈恵会

1. 目的

社会福祉法人慈恵会(以下「当法人」といいます。)は、利用者、その家族、関係者等に対し、福祉サービスの質の向上に努め、安心してご利用いただける環境づくりを進めています。

一方で、職員に対する暴言、威迫、不当要求、継続的な迷惑行為その他の著しい迷惑行為は、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を害し、ひいては適切な福祉サービスの提供に重大な影響を及ぼします。

当法人は、職員の安全で働きやすい職場環境を確保するとともに、利用者等との信頼関係を維持し、適切な福祉サービスを継続的に提供するため、本方針を定めます。

2. 基本方針

当法人は、利用者等からのご意見、ご要望、苦情等に対して真摯に対応し、サービスの改善につなげていきます。

その一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動、職員の尊厳を傷つける行為、安全を脅かす行為に対しては、組織として毅然と対応します。

当法人は、カスタマーハラスメントを容認せず、職員を守るために必要な対応を行います。

3. カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、その家族、関係者その他当法人のサービスに関わる者による言動のうち、要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、その実現の手段・態様が社会通念上不相当であり、当法人で働く職員の就業環境を害するものをいいます。

4. 対象となる行為の例

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。なお、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・精神的な攻撃

- 暴行、傷害、物を投げつける行為
- 大声で怒鳴る、威嚇する、脅迫する行為
- 人格を否定する発言、侮辱、名誉を傷つける発言
- 差別的な発言、性的な言動

(2)過剰又は不合理な要求

- 提供していないサービスの提供を強要する行為
- 制度上又は契約上対応できない要求を執拗に求める行為
- 合理的理由なく、過度な謝罪、金銭補償、特別扱いを求める行為

- ・ 職員個人による対応や自宅訪問、私的連絡先の開示等を求める行為

(3)継続的・執拗な言動

- ・ 同じ内容の要求や苦情を長時間又は繰り返し続ける行為
- ・ 面会、電話、メール等を用いて、必要な範囲を超えて執拗に連絡する行為
- ・ 対応者を替えるよう繰り返し要求し、業務に支障を生じさせる行為

(4)拘束的な行動

- ・ 長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・ 退去を求められても居座る行為
- ・ 業務時間外の対応を強要する行為

(5)プライバシー侵害・信用毀損行為

- ・ 職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- ・ 職員を無断で撮影、録音、録画する行為（法令上又は正当な理由がある場合を除く。）
- ・ SNS、インターネット、口コミ等へ職員個人や法人に関する誹謗中傷、事実と反する内容を投稿する行為

(6)その他の迷惑行為

- ・ セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ・ 土下座の要求等、職員の人格や尊厳を著しく傷つける行為
- ・ その他、福祉サービスの提供に重大な支障を及ぼす行為

5. 当法人の対応方針

当法人は、カスタマーハラスメントに該当する行為があった場合、又はそのおそれがある場合には、職員を守るため、状況に応じて次の対応を行います。

- ・ 事実関係を確認し、記録を作成します。
- ・ 職員個人に任せず、所属長、管理者、本部等を含め組織的に対応します。
- ・ 必要に応じて、対応方法や窓口を一本化します。
- ・ 行為の中止を求め、以後の対応方法についてお知らせします。
- ・ 悪質又は危険性が高い場合には、面談・電話対応等を中止又は制限することがあります。
- ・ 必要に応じて、警察、弁護士、関係行政機関その他の外部機関と連携します。
- ・ 利用契約、重要事項説明書、関係法令等に照らし、やむを得ない場合には、サービス提供の中止、契約の終了その他必要な措置を検討します。

6. 職員への支援体制

当法人は、職員が安心して相談・報告できる体制を整備し、次の支援を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・ 発生時の報告ルートの明確化
- ・ 被害を受けた職員への配慮、心身のケア
- ・ 複数名対応、管理者同席等による安全確保
- ・ 必要に応じた勤務上の配慮
- ・ 再発防止に向けた情報共有と改善

7. 利用者・家族等へのお願い

当法人は、利用者等との信頼関係を大切にし、正当なご意見・苦情等に関しては丁寧で誠実な対応に努めます。

利用者、その家族、関係者等におかれましても、職員の人格と尊厳を尊重し、ハラスメントに該当する行為を行わないようご理解とご協力をお願いいたします。

当法人が、他の利用者への支援、職員の安全確保及び適切な事業運営のために必要と判断した場合には、本方針に基づく対応を行います。

8. さいごに

今回、方針を作成し公表させていただいたのは、カスタマーハラスメントに対しての対策のみを目的としたものではなく、子どもたち・保護者の皆様・地域社会の皆様との信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションを通して、保育の質を高めることを目的としています。

当法人では、子どもたちひとりひとりに合わせた保育を心がけており、専門家として子どもの最善の利益を追及しながら、日々、質の向上に励んでおります。

至らぬ点もあるかと存じますが、今後も職員一同、保護者の皆様、地域社会の皆様と連携を図り、子どもたちの健やかな成長のために尽力して参りたいと考えています。ご理解・ご協力を賜りますよう、何卒よろしくお願い申し上げます。