社会福祉法人市原寮 カスタマーハラスメント対応基本方針（声明）

社会福祉法人市原寮 ｜ 令和8年10月1日 制定

1. はじめに（基本理念）

社会福祉法人市原寮（以下「当法人」）は、定款第1条に掲げる目的のもと、「多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が、個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援すること」を使命として事業運営を行っております。また、就業規則第13条第2号に定める服務心得として「事業所の利用者に対しては、常に懇切丁寧を旨としてその言語態度には慎重且つ細心の注意を払い、施設利用者に不安と不信を起こさせないこと」を徹底し、質の高い介護・福祉サービスの提供に努めております。

しかしながら、当法人で働くすべての職員の人権と尊厳が守られ、心身ともに安心・安全に就労できる職場環境が確保されていなければ、持続可能で良質なサービスの提供は成り立ちません。当法人は、職員に対するカスタマーハラスメント（利用者、ご家族、関係取引先等からの著しい迷惑行為・不当な要求等）に対して毅然とした姿勢で臨み、組織として職員を守るため、本基本方針を制定・公表いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、厚生労働省の指針に基づき、「施設利用者、その家族又は関係取引先等からの要求・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、当該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って、職員の就業環境が害されるもの」をいいます。

3. 対象となる行為の類型

正当なご意見・苦情やご要望の範囲を逸脱し、以下のような行為が認められた場合、カスタマーハラスメントと判断いたします。

行為の類型	具体的な行為例
身体的・精神的な攻撃	職員に対する暴力、威嚇、威圧、脅迫、侮辱、暴言、人格を否定する言動

行為の類型	具体的な行為例
過剰・不当な要求	・法令、契約内容、介護保険制度の基準を逸脱する過剰なサービスの強要・正当な理由のない謝罪の強要（土下座の要求など）・職員個人に対する不当な処罰・解雇・担当変更の執拗な要求・金品の要求、制度外・契約外の金銭的補償の強要
継続的・拘束的な迷惑行為	・長時間にわたる電話、面談、居座りによる職員の拘束、業務妨害・理由のない執拗な連絡、同一内容の過度な繰り返し要求
プライバシー侵害・名誉毀損	・職員に対するセクシュアルハラスメント（性的な言動、不必要な身体への接触、つきまとし等）・職員の顔写真、名札、音声、動画等の無断撮影・録音・職員の個人情報や誹謗中傷をSNS等のインターネット上に投稿・拡散する行為

※ 認知症や疾病の症状等に起因する言動については、専門的知見に基づく医学的・介護的アプローチを最優先に検討・対応を行いますが、職員の身体・生命に危害が及ぶおそれがある場合は、必要な安全確保措置を講じます。

4. カスタマーハラスメントへの対応方針

- **組織的な対応の徹底**
  ハラスメント行為が発生した場合、担当職員一人に対応を任せず、複数名対応への切り替え、主任・施設長等の管理職による組織的な対応を行います。
- **記録の保持および確認**
  客観的な事実確認および状況把握のため、電話応対の録音や面談時の記録（メモ作成等）を実施・保管いたします。
- **サービスの利用停止・契約解除の検討**
  悪質な行為や著しい迷惑行為が改善されない場合、施設利用契約書および重要事項説明書の定めに従い、サービスの提供中止や契約解除を含めた厳正な対応を行います。

- **警察・弁護士等の外部専門機関との連携**
  暴力、脅迫、器物破損、不退去、業務妨害等の刑罰法規に抵触する恐れがある悪質な事案については、警察への通報を行うとともに、法人顧問弁護士と連携し民事・刑事の両面から法的手続きを講じます。

5. 職員を守るための法人の取り組み

- **相談窓口の明確化および通報者の保護**
  カスハラに直面した職員が速やかに報告・相談できるよう窓口を整備し、法令遵守管理規程第10条に則り、相談を行った職員に対していかなる不利益な取扱いも行いません。
- **被害職員へのケア**
  ハラスメント被害を受けた職員に対し、配置転換や休養等の配慮、専門職によるメンタルヘルスケアを実施します。
- **教育・研修の実施**
  職員心得（就業規則第13条）を再確認しつつ、正当なクレームとハラスメントを判別し適切に対処するための職員研修を実施します。

6. ご利用者・ご家族の皆さまへのお願い

社会福祉法人市原寮は、ご利用者・ご家族との信頼関係を大切にし、住み慣れた地域社会で安心していきいきと暮らしていただけるよう、全力を尽くしてまいります。
職員が安心して笑顔で質の高いケアを提供し続けるためにも、皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：令和8年10月1日
社会福祉法人市原寮
理事長　森　京子