

社会福祉法人津田福祉会

カスタマーハラスメントに対する基本方針・行動指針

1. 目的

社会福祉法人津田福祉会（以下「法人」という。）は、利用者様及びご家族様等から寄せられるご意見、ご要望、相談、苦情等を大切に受け止め、より良い福祉サービスの提供とサービスの質の向上に努めます。そのためには、利用者様及びご家族様等と職員が互いに人格と尊厳を尊重し、安心して関わることのできる環境を整えることが重要です。

一方で、職員に対する暴言、脅迫、暴力、人格を否定する発言、過度な要求、長時間にわたる拘束その他、社会通念上許容される範囲を超える言動によって、職員の安全や就業環境が害される場合には、カスタマーハラスメントとして適切に対応します。

本方針・行動指針は、職員の安全と人権を守るとともに、利用者様及びご家族様等との良好な信頼関係を維持し、より良いサービスにつなげることを目的として定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

法人におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、利用者様、ご家族様、代理人、その他法人の事業に関係する者から職員に対して行われる言動のうち、その内容や態様等が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

カスハラへの該当性については、言動の内容、目的、経緯、頻度、態様、職員への影響その他の事情を総合的に考慮して判断します。

3. 正当な苦情・相談等について

次のような正当な意見、要望、苦情、相談等については、カスハラとして一律に扱うものではありません。

- ・サービス内容や職員の対応についての正当な意見、要望、苦情
- ・制度、契約、利用料金、サービス内容等に関する問い合わせ
- ・事実関係の確認や説明を求めること
- ・サービスの改善を求める正当な申し入れ

また、利用者様ご本人の疾病、障害、認知症、精神・心理状態その他の心身の状態等に起因する言動については、その背景や状況を十分に確認し、直ちにカスハラとみなすものではありません。

このような場合には、利用者様ご本人の状態に応じて、必要なケア、医療的対応、環境調整、家族や関係機関との連携等、適切な対応を検討します。ただし、疾病や障害等に起因する言動であっても、職員の安全確保が必要な場合には、職員の安全を最優先として適切な措置を講じます。

4. カスハラに該当し得る行為

法人では、次のような行為をカスハラに該当し得るものとして想定しています。

- (1) 暴言・侮辱・人格否定等

- ・ 大声で怒鳴る、執拗に叱責するなどの威圧的な言動
- ・ 職員の人格や尊厳を否定する発言
- ・ 侮辱、誹謗中傷、差別的な発言等を繰り返す行為
- ・ 職員に対して不当な謝罪を繰り返し要求する行為

(2) 脅迫・威嚇等

- ・ 職員や法人に対して危害を加えることをほのめかす行為
- ・ 「殺す」「殴る」「家まで行く」等の脅迫的な発言
- ・ 職員やその家族等への危害をほのめかす行為
- ・ 反社会的勢力との関係をほのめかすなど、威圧的な言動

(3) 暴力・危険行為

- ・ 職員を叩く、蹴る、押す、つかむなどの身体的な攻撃
- ・ 物を投げる、物を壊すなど、職員の安全を脅かす行為
- ・ 危険物を持ち込む又は使用する行為
- ・ その他、職員の身体又は安全を脅かす危険な行為

(4) 過度な要求・不当な要求

- ・ 契約上又は介護・福祉サービス等の提供範囲を著しく超える要求を繰り返す行為
- ・ 合理的な理由なく、特別な対応や便宜を繰り返し求める行為
- ・ 法令、制度又は契約上対応できない事項について、実現を強要する行為
- ・ 職員に対して土下座等の過度な謝罪を強要する行為

(5) 長時間・反復的な拘束

- ・ 正当な理由なく、長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・ 同一又は類似の要求を繰り返し、業務を著しく妨げる行為
- ・ 電話、面談、訪問、メール等を繰り返し、通常の業務に支障を生じさせる行為
- ・ 一度説明した事項について、合理的な理由なく同一内容の説明を過度に繰り返し求める行為

(6) 職員のプライバシー等を侵害する行為

- ・ 正当な理由なく、職員個人の住所、電話番号、SNS等の私的な連絡先を聞き出そうとする行為
- ・ 職員本人又はその家族等への危害をほのめかす行為
- ・ 職員の私生活に過度に介入する行為
- ・ 職員のプライバシーを侵害する態様で撮影・録音し、その内容を不当に利用又は公開する行為
- ・ 職員個人を特定できる情報を不当に収集、公開又は拡散する行為

(7) セクシュアルハラスメントに該当する言動

- ・ 職員に対して性的な発言を繰り返す行為
- ・ 職員の意思に反して身体に触れる行為
- ・ 性的な行為や接触を強要する行為
- ・ 性的な画像、動画等を見せる又は送付する行為
- ・ その他、職員が不快又は苦痛を感じる性的な言動

(8) SNS・インターネット等を利用した不当な行為

- ・職員や法人に対する誹謗中傷を行う行為
- ・事実と異なる情報を、職員や法人を害する目的で意図的に拡散する行為
- ・SNS、口コミサイト等への投稿をほのめかし、不当な要求を行う行為
- ・職員個人を特定する情報等を不当に公開又は拡散する行為
- ・インターネット上で職員への危害をほのめかすなど、職員の安全を脅かす行為

(9) その他

- ・職員の安全、人格、尊厳又は就業環境を著しく害する行為
- ・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員に精神的又は身体的な苦痛を与える行為

※上記は代表的な行為例であり、これらに限られるものではありません。カスハラへの該当性については、言動の内容、目的、経緯、頻度、態様、職員への影響その他の事情を総合的に考慮して判断します。

5. 法人としての対応

法人は、カスハラが発生した場合、職員を一人に対応させることなく、管理者等その他の責任者が組織として対応します。必要に応じて、対応者の変更、複数名での対応、対応場所や方法の変更、電話や面談等の終了、事実関係の確認及び記録等を行います。暴力、脅迫、器物損壊その他犯罪に該当する可能性のある行為については、職員の安全を最優先とし、必要に応じて警察その他の関係機関に相談又は通報します。

また、サービス提供の継続が困難となる場合には、利用者様ご本人の状況を踏まえ、関係機関と連携し、契約及び関係法令等に基づいて、サービス提供方法の変更、中止その他必要な措置を検討します。

6. 相談・職員への配慮

法人は、カスハラを受けた職員が安心して相談できるよう、相談窓口を設置し、その連絡先及び相談方法を職員に周知します。相談を受けた場合には、相談者の意向及び安全に配慮しながら必要な事実確認を行い、適切に対応します。

相談者及び関係者のプライバシーを保護するとともに、相談したこと、事実確認に協力したこと等を理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

また、必要に応じて、管理者等、法人内の関係部署、外部専門機関その他の関係者と連携し、被害を受けた職員の心身及び就業環境に配慮します。

7. 周知・情報提供及び再発防止

法人は、本方針・行動指針を職員に周知するとともに、カスハラへの適切な対応に必要な情報を、必要に応じて提供します。また、カスハラが発生した場合には、事案の内容や対応状況等を確認し、必要に応じて対応方法の見直し、情報共有その他の再発防止に取り組みます。

8. 利用者様及びご家族様等との相互尊重

法人は、利用者様及びご家族様等と職員が互いに人格と尊厳を尊重し、信頼関係を築きながら、より良いサービスをともにつくっていくことを大切にしています。利用者様及びご家族様等から

の正当なご意見、相談、苦情等については、法人として真摯に対応します。

その一方で、利用者様及びご家族様等におかれましても、職員を含むすべての人の人格と尊厳を尊重し、暴力、脅迫、威圧的な言動、人格を否定する発言、過度な要求その他、職員の安全又は就業環境を害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。

法人は、利用者様及びご家族様等との対話を大切にし、互いに尊重し合える環境づくりに努めます。

9. 改定

本方針・行動指針は、法令、国等の指針、社会情勢その他の状況の変化を踏まえ、必要に応じて見直し、改定します。

附則

令和8年10月1日 制定・施行