カスタマーハラスメントに対する基本方針

【目　的】

社会福祉法人仁風会　（以下「当法人」という。）は、当法人の基本理念を実現するためには、当法人が運営する施設・当法人が提供するサービスのご利用者様及びそのご家族（ご利用される可能性のある方及びそのご家族・関係者も含みます）ならびにお取引先の皆様及び地域の皆様（以下、総称して「お客様」といいます。）との信頼関係とお客様のご協力が必須であると考え、その関係構築の上で職員が気持ちよく働くことができることにより、質の高いサービスを提供し、お客様満足度向上につながるものと考えております。

つきましては、それらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として、以下の基本方針を定めました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）は、労働施策総合推進法において定められているハラスメント行為です。

当法人には、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務がありますので、当法人は、カスタマーハラスメントに対し、厳正に対応していきます。

【認知症等による言動について】

認知症や障害の特性により、ご本人の意図とは異なる言動が見られることがあります。こうした場合は、ご本人の状態を理解し、適切なケア方法を検討させていただきます。

【対象となる行為】

≪お客様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等≫

・職員に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等の具体的な行為

ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、押す、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ 精神的暴力（大声での威圧、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたりおとしめたりする行為、差別的発言）

ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部・足を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

エ その他の行為

・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、ＳＮＳ上でのものを含む）

・職員個人に対する威迫、脅迫　・職員個人の人格を否定する発言　・職員個人を侮辱する発言

≪制度上・契約上対応できないサービスの強要≫

（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）

・介護保険制度で定められた範囲を逸脱したサービス

・ケアプラン上に位置付けられていないサービス

・他のご利用者様への対応に支障をきたす過度なサービス

・特定の職員に限定しての継続的サービス

≪ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求≫

（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）

・不当な金銭補償・損害賠償の要求
・合理的理由のない謝罪の要求
・職員に関する解雇等の法人内処分の要求
・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
・説明・回答を尽くした後も同じ要求の繰り返しが３０分以上なされた場合
・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

≪お客様からのその他ハラスメント行為≫

・お客様からのプライバシー侵害行為
・お客様からのその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの職員の対応】

・当法人は、カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、外部機関（弁護士、自治体等）と連携して対応します。また、その内容が暴行・傷害・脅迫・悪質な業務妨害行為等の犯罪に該当し得ると判断したときは、警察に通報します。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

【お客様に対するお願い】

上記の【目的】や【カスタマーハラスメントについて】に記載があるとおり、気持ちよく働ける環境を提供し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くために、この方針を制定いたしました。
そこで、お客様には以下の事項につきご配慮いただきたくよろしくお願い申し上げます。

・ハラスメント行為に加担しないこと
・他者に敬意を持って行動すること
・すべての法令を遵守すること

これまで、当法人のお客様におかれましては、すでに上記事項を遵守していただいておりますが、今後につきましてもお客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力してまいりますので、引き続きご協力をお願い申し上げます。

社会福祉法人 仁 風 会
理事長　中村　泰久
２０２６年9月