

社会福祉法人すみなす会 カスタマーハラスメント基本方針

1. 基本的な考え方

社会福祉法人すみなす会(以降「当法人」という)は、利用者やご家族等との信頼関係を大切にし、お互いの人格と尊厳を尊重しながら、安心して関わることのできる関係づくりを基本とします。

日々の関わりの中でいただくご意見やご要望は、より良いサービスにつなげるための大切な声として受け止め、丁寧に対応します。

一方で、要求の内容やその伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、安全や心身の健康を損なったりする行為については、カスタマーハラスメントとして、法人として適切かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者やご家族等からの苦情・要望等のうち、その内容または実現のための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格・尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする行為をいいます。

なお、正当な苦情や要望、適切な配慮を求めること自体を、カスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

【例えば】

- 暴力、威嚇、脅迫などの行為
- 職員の人格を否定する発言、侮辱、暴言
- 正当な理由のない過度な要求や土下座の要求、長時間にわたる拘束
- 職員に対する性的な発言・質問、不必要な身体への接触など
- 職員個人に対する誹謗中傷、名誉・信用を損なう行為
- 職員の氏名、住所、連絡先等の個人情報を無断で公開する行為
- 職員の写真・音声・映像等を、本人の同意なく SNS やインターネット等へ投稿・公開する行為
- その他、職員の安全、人格、尊厳または心身の健康を著しく損なう行為

なお、利用者等の障害、疾病、認知機能、精神状態その他の特性等が言動に影響している場合には、その背景にも配慮し、必要に応じて関係職種・関係機関等と連携して対応します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントまたはその疑いのある事案が生じた場合は、職員一人で抱え込むことなく、職員の人格や尊厳を守るため法人組織として一緒になって対応します。

なお、行為が悪質であると判断した場合や、法人としての対応だけでは解決が困難な場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、必要な措置を講じ、厳正に対処します。

5. 私たちが大切にすること

「利用者やご家族等との信頼関係」と「職員の安心・安全」は、どちらも大切です。

お互いを尊重し、より良い関係を築いていくことによって、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えていますので、ご協力お願いいたします。

令和8年9月 25 日
社会福祉法人すみなす会
理事長 村上 友利