

社会福祉法人福成会 カスタマーハラスメント対策基本方針

1. 目的

本法人は、利用者や家族、地域の人々と信頼関係を築きながら、安心して安全な福祉サービスを提供することを目的とする。

職員が不当な言動や過度な要求などにより精神的・身体的な被害を受けることのないよう、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）に関する基本方針を定める。

2. 基本的な考え方

カスハラとは、正当な要望を超え、職員の人格や尊厳を侵害する行為を指す。本法人は、職員の人権を尊重し、安全で働きやすい職場環境を守ることを責務とする。利用者や家族からの意見や要望は誠実に受け止め、サービス改善につなげる。カスハラ行為に対しては、組織として毅然と対応する。

3. カスハラに該当する主な行為

利用者（家族、関係者等を含む）からのクレーム、言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はそ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り、当該手段、態様により、働く職員の就業環境が害されるもの。

カスハラの例示は以下の通り。

- (1) 暴言、威嚇、脅迫、人格を否定する発言
- (2) 大声で威圧的に詰め寄る、威嚇的な態度
- (3) 身体的暴力、物を投げる、机を叩くなどの行為
- (4) 長時間にわたる執拗な苦情、同様の要求の繰り返し
- (5) 不当・不可能な要求、業務範囲を超えた個人的要望
- (6) セクシュアルハラスメントに該当する言動
- (7) SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報の拡散

これらに限らず、正常な運営に支障をきたす行為。

4. 職員の対応と報告

(1) カスハラに該当する行為を受けた場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司または法人本部に報告する。

(2) 状況に応じて、複数対応、時間帯調整、記録作成、警察・行政・弁護士等への相談を行う。

(3) 被害を受けた職員には、心身のケアを含む適切な支援を行う。

5. 法人の対応

法人は、カスハラ行為が認められた場合、状況の深刻度、安全性、影響範囲を総合的に判断し、適切な措置を選択して実施する。

(1) 行為の中止要請、注意喚告、改善要求

(2) 複数対応、担当者変更、時間帯調整

(3) 記録の作成、関係機関（行政・警察・弁護士等）との連携

(4) サービス提供方法の変更、契約内容の調整、契約継続の可否判断

(5) 運営または業務の継続が困難と判断した場合のサービス提供の中止

(6) 職員や他の利用者の安全が確保できないと判断した場合のサービス提供の中止

6. 職員への啓発

(1) カスハラに関する理解を深めるため、研修や事例共有を継続的に実施する。

(2) 管理職は、現場の早期発見および相談体制づくりを担う。

(3) 職員同士が互いを尊重し、安全で働きやすい職場環境をともに築く。

7. 相談・報告窓口

各事業所管理者

8. 附則

この方針は令和8年4月1日から施行し、必要に応じて見直しを行う。