

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

社会福祉法人楽寿会(以下、「当法人」という)は、ご利用者を尊重し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでおります。

一方、ご利用者およびご家族等からの要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもあり、こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職場環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員が安心安全に就業できるような環境を確保することで、ご利用者およびご家族等に適切なサービスの提供につながると考え、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義・判断基準

カスタマーハラスメントとは、「ご利用者およびご家族等からのご意見、ご要望のうち、その内容にかかわらず、社会通念上許容される範囲を超える言動により、職員の安全や就業環境を損なうもの」と定義し、以下の行為とします。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- (1)暴行、傷害、物を投げる行為、器物損壊その他の身体的又は物理的な攻撃
- (2)脅迫、威嚇、侮辱、名誉棄損、人格否定、大声又は著しい暴言
- (3)正当な理由のない長時間の拘束、居座り、反復又は執拗な電話、面会若しくは要求
- (4)契約、重要事項説明、介護保険制度又は業務範囲を著しく超えるサービスの強要
- (5)合理的理由のない金銭、物品、謝罪文、土下座その他の行為の要求
- (6)職員個人へのつきまとい、私的連絡先の要求又は勤務外の接触の強要
- (7)許可のない撮影、録音又は職員を特定できる形でのインターネット若しくは SNS への投稿
- (8)正当な意見表明、苦情申出又は公益目的の情報提供の範囲を超え、法人、施設、利用者又は職員に関する虚偽若しくは著しく誤解を招く情報、誹謗中傷、侮辱的な内容又は個人情報、新聞社、テレビ局その他の報道機関、SNS、口コミサイト等へ伝達若しくは投稿し、又はその伝達、投稿若しくは拡散を示唆して職員を威圧し、不当な要求を受け入れさせようとする行為
- (9)差別的言動、不適切な身体接触その他職員の尊厳を害する行為
- (10)前各号に準ずる行為

3. カスタマーハラスメントへの対応

当法人でカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を打ち切り、以降の介護等サービスの提供をお断りし、退去していただく場合があります。特に、暴行、脅迫、その他の違法な行為については、状況により警察介入を依頼します。悪質と判断した場合は、弁護士等と連携の上、法的措置に移行するなど、毅然と対応します。

本指針は、より良い介護福祉サービスの提供のために職員が安全かつ快適な環境で業務を遂行できるためのものです。

ご利用者およびご家族、関係者の皆様にご理解、ご協力をお願い申し上げます。

令和8年 10 月 1 日

社会福祉法人楽寿会 理事長