

令和7年11月1日

保護者、後見人、保佐人の皆さまへ

社会福祉法人清心会
理事長 岡部 浩之

カスタマーハラスメント基本方針策定について

日頃より、当法人の運営および日々の支援にご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

このたび社会福祉法人清心会では、職員が安心して支援にあたることができ、また利用される方やご家族の皆さまと相互に尊重しあえる関係づくりを目的として、「カスタマーハラスメント基本方針」を策定いたしました。

近年、福祉・医療など対人援助の分野において、過度な要求や威圧的な言動などにより、支援が滞る事例が全国的に増加しております。こうした状況を踏まえ、当法人としても、利用者の権利と職員の安全を共に守り、より良い支援体制を継続していくため、対応の考え方を明確にいたしました。

今回策定した基本方針は、「利用される方・ご家族・職員の誰もが安心できる関係づくり」を目的としたものであり、ご家族の皆さまに負担をおかけしたり、お願いごとを制限したりするものではありません。むしろ法人としても、ご利用者に対し至らない支援で不快な思いをされないよう誠実に支援を行うことを職員に徹底して伝えていきたいと考えておりますし、ご利用者を中心に関係者が支援を共につくる“パートナー”として、より良い話し合いや相談の方法を共有し、お互いに思いやりを持ったコミュニケーションにより対話を通じて関係性を構築することを大切にしたいと考えています。

つきましては、基本方針の内容を別紙にてお伝えいたしますので、ご一読くださいますようお願い申し上げます。また、ご不明な点やご心配なことがありましたら、お気軽に下記までお問合せ下さい。

今後も、お一人おひとりに寄り添った支援の充実を目指し、職員一同努めてまいります。引き続きご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

連絡先 社会福祉法人 清心会
総務部 島田・今井
TEL：0494-24-9951

社会福祉法人清心会

カスタマーハラスメント基本方針

令和 7 年 10 月 1 日

1. 基本的な考え方

社会福祉法人清心会は、すべての利用者・ご家族・関係者の皆さまに対し、誠実かつ適切なサービスを提供することを使命としています。同時に、職員の心身の健康と安全な職場環境の確保は、安定したサービス提供の基盤であると考えています。

このため当法人では、利用者やそのご家族、関係者等からの不当な言動（いわゆるカスタマーハラスメント）に対して適切に対応し、職員を保護する体制を整備するため、「カスタマーハラスメント基本方針」を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

本法人では、以下のような行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- 法的・社会的に許容される範囲を超えた要求（例：過剰な謝罪の要求、金銭や物品の要求、即時対応の強要など）
- 身体的暴力、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- 長時間にわたる拘束や執拗な電話・メール・面談要求
- 性的嫌がらせや人格を否定する言動
- 職員のプライバシーを侵害する行為や個人への攻撃
- 差別的、排他的発言や反社会的行動

3. 基本的な対応方針

当法人では、以下の方針に基づいて対応します。

- カスタマーハラスメントが確認された場合には、速やかに事実確認を行い、必要に応じて毅然とした対応を行います。

- 職員が被害に遭った場合には、管理職や上司への相談を促し、法人全体で対応を図ります。
- 職員の心理的負担軽減のため、必要に応じて外部機関（弁護士、産業医、カウンセラー等）との連携を図ります。
- 被害者に対しては相談対応や配慮措置を講じ、安全と健康を確保します。
- 悪質な場合には、契約・サービス提供の制限や中止、警察・行政機関への通報も視野に入れた対応を行います。

4. 体制整備と職員教育

- ハラスメント対応の担当者を設置し、対応事案の記録・管理を徹底します。
- 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する研修を定期的を実施し、対応力の向上を図ります。
- 実際の事例をもとにしたマニュアルや対応フローを整備し、全職員が参照できるようにします。

5. 利用者・関係者への周知

- 本方針を施設掲示、ホームページ等で周知し、当法人の考え方を明確に示します。
- 利用契約時や重要事項説明時にもハラスメント防止の観点を伝達し、相互理解を図ります。

6. 相談・報告体制

- カスタマーハラスメントに関する相談は、上司、管理者、総務部担当など複数の窓口で受け付け、迅速に対応します。
- 匿名相談も含め、相談者のプライバシーを尊重し、不利益な取り扱いは一切行いません。

7. 継続的な見直し

- 本方針および対応体制については、社会情勢や法令改正等に応じて適宜見直しを行います。