社会福祉法人カリヨン　カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

社会福祉法人カリヨン　理事長　　田岡　博明

1 目的

社会福祉法人カリヨン（以下「法人」という。）においては、利用者、保護者、関係者、地域住民の皆様（以下「利用者等」という。）からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。利用者等からいただく御意見や御要望は、サービスの改善、向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、利用者等の言動や行動に社会通念上許容される範囲を超えた言動があった場合は、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の利用者等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあることから、重大な問題であると認識しています。

そのため、本方針は、職員の安全を確保しつつ就業することができるよう、必要な配慮をすることを目的として定めるものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

法人においては、カスタマーハラスメントを「利用者等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動や行動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動・行動】

・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求

・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

・不当な損害賠償要求

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）

・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

・威圧的な言動

・継続的、執拗な言動

・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

・SNS への書きこみ

・付きまとい等の迷惑行為

※例示であり、これらに限られるものではありません。

3 カスタマーハラスメント発生時の対応

利用者等からの御要望や御意見には、それぞれが置かれている環境や事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中で利用者等からの言動や行動（行為）をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報する、弁護士等に相談して法的措置を含めた対応を検討するなど、厳正な対処を行います。

4 カスタマーハラスメント対策の実施体制と推進施策

（1） カスタマーハラスメントに対する法人の基本方針を職員への周知・啓発

本方針を法人内事業所に掲示するなどして全職員に共有し、周知を図る。

（2） カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

①利用者等対応中の職員が、カスタマーハラスメント事案と感じた場合には、周辺の職員に共有し、対応の体制を複数人とする。併せて、相談窓口担当者（サービス管理責任者又はケアマネージャー等）に内容を共有する。

②報告を受けた相談窓口担当者は、速やかに施設長にその日時、クレーム等内容、対応職員などを報告

する。

③報告を受けた施設長は、カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに最優先で努める。併せて、その対応を確認し必要に応じて法人事務局及び関係機関と調整する。

④カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、または事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取り扱いは行わない。

（3）職員のための相談体制の整備

職員がカスタマーハラスメントと感じた場合、対応後も不安が残るときは速やかに、施設長に相談する。施設長は必要に応じて関係部署や警察・弁護士等と連携し、対応する。相談後は希望に応じて職場配置等を調整する。また相談から概ね1か月後を目安にフォローアップ面談を行い、継続支援の要否を確認する。

（4）職員への教育、研修の実施

職員が必要に応じて法人や各機関、各団体が実施する研修会に参加できるよう施設長は周知する。

5 基本方針の公表

本方針は、法人のホームページへの掲載、施設での掲出を行い、広く周知を図る。

令和8年10月1日制定