

カスタマーハラスメント対策に関する基本方針

2026 年 9 月

社会福祉法人 新緑福祉会

当法人は、利用者様及びご家族の皆様との信頼関係を大切にし、より良い福祉サービスの提供に努めます。一方で、職員等の安全と尊厳を守るため、社会通念上許容される範囲を超える言動には組織として対応します。

基本方針

当法人は、利用者様及びそのご家族に対し、安全で安心な福祉サービスを提供するとともに、職員等が安心して働くことのできる環境を確保することを重要な責務と考えています。

また、利用者様及びご家族の皆様からのご意見、ご要望、ご指摘には真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めます。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員等の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為については、職員等を守る観点から組織として対応いたします。

カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者様、そのご家族その他当法人のサービスに関係する方からの言動のうち、次のいずれかに該当するものをカスタマーハラスメントと考えます。

- 要求内容に妥当性を欠くもの
- 要求を実現するための手段や態様が社会通念上不相当なもの
- 職員等の就業環境を害するもの

対象となる行為の例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。個別の状況に応じて、行為の内容、態様、継続性、職員等や他の利用者様への影響等を総合的に判断します。

区分	行為例
身体的な攻撃	暴力行為、物を投げる行為、威嚇的な行為、身体接触を伴う攻撃的行為

区分	行為例
精神的な攻撃	暴言、威圧的な言動、脅迫、侮辱、人格を否定する発言、SNS 等を利用した誹謗中傷
過度又は不合理な要求	過剰な謝罪要求、土下座等の要求、正当な理由のない金銭要求、提供できないサービスの要求、業務と無関係な要求
継続的・執拗な言動	長時間の拘束、繰り返しの電話、同様の要求の反復、職員に対する執拗な追及
職員のプライバシー侵害	個人情報の開示要求、無断撮影・録音、SNS 等への無断掲載

カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、カスタマーハラスメントに対し、職員等個人に対応を任せるのではなく、組織として対応します。状況に応じて、以下のような措置を講じる場合があります。

- 複数職員による対応
- 管理者による対応への切替え

- 警察・弁護士等への相談
- サービス提供方法の見直し
- サービス提供の中止
- 施設からの退去要請 等

職員等の保護

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員等に対し、必要な安全確保措置、相談対応、メンタルヘルス支援、再発防止の検討を実施します。また、カスタマーハラスメントに関する相談や報告を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

再発防止への取り組み

当法人は、職員教育・研修、発生事例の分析、マニュアルの見直し、関係部署との連携強化を通じて、カスタマーハラスメントの防止と再発防止に継続的に取り組みます。

利用者様及びご家族へのお願い

当法人は、利用者様及びご家族との信頼関係のもと、より良い福祉サービスの提供を目指しています。

皆さまからのご意見やご要望は真摯に受け止め、改善に努めてまいりますので、職員等の人格や尊厳を尊重いただき、

相互の信頼関係に基づく福祉サービスの提供にご理解とご協力をお願いいたします。

以上