カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

【２０２６年９月３０日 制定】

社会福祉法人 共生の里

当法人・事業所（以下「事業所」）は、『福祉・公益事業を通じて「利用者の幸せ、職員の幸せの実現」に取り組むことで社会貢献する』という経営理念のもとに、ご利用者様やご家族様、そして地域の相談者の皆様が、安心して適切な支援やサービスを受けられる環境づくりに努めております。

質の高いサービスを安定して提供し続けるためには、ご利用者様・相談者の皆様と、当事業所職員との間の「温かい信頼関係」が何よりも大切です。

同時に、サービスや相談業務を提供する職員が、安心して心身ともに健康に働ける環境を守ることも、持続可能な支援のために不可欠です。万が一、社会通念上許容される範囲を超えた不当な言動（カスタマーハラスメント）があった場合に、職員の安全と尊厳を守り、適切な業務を維持するための基本方針を以下の通り定めます。

1．心身の状況への配慮と基本スタンス

私たちは、ご利用者様の障害特性や心身の状況、病状（認知症の症状等）、環境の変化による不安などに起因する言動については、適切な支援や相談対応の一環として寄り添い、丁寧に対応いたします。日々の業務の中で、お気づきの点やご要望、お困りごとがございましたら、いつでも遠慮なくご相談ください。

しかしながら、これらは職員に対するあらゆる暴言・暴力や、理不尽な要求を無条件に受け入れることを意味するものではありません。

2．対象となる行為

本方針において対象となるのは、事業所のご利用者様、ご家族様、相談者様等からの言動のうち、職員の安全を脅かし、就業環境を著しく悪化させる以下のような行為です。

- 職員に対する大声、暴言、威嚇、侮辱、人格を否定するような言動
- 職員に対する殴る、蹴る、胸ぐらをつかむ、物を投げつけるなどの暴力行為
- 職員への過度なつきまとい、卑猥な発言、その他性的な迷惑行為
- 制度や法律上対応できない不当な要求、長時間の拘束、過度な謝罪（土下座など）の要求
- SNS やインターネット上への、職員個人を特定・誹謗中傷する内容の書き込み

3．ハラスメント発生時の組織的対応

万が一、上記のような不当な言動やハラスメント行為が発生した場合、またはその恐れがある場合、当窓口は職員個人の責任とせず、組織として以下のように対応いたします。

- 状況に応じて、単独での対応を一時的に中止し、複数名での対応へ切り替えます。
- 話し合いや事態の改善が困難であると判断した場合は、誠に遺憾ながら、サービスの提供中止（契約解除）や退室を求めるほか、専門機関（警察・弁護士等）へ相談のうえ法的措置を講じることがあります。

4．相談窓口の設置と職員の保護

職員が不安や被害をいつでも報告・相談できるよう、内部には就業規則に則った「相談・通報窓口」を設置しています。報告を受けた場合は迅速に事実関係を確認し、被害を受けた職員の心身のケアや安全確保を最優先に行います。また、相談や報告をした職員に対して、不利益な取扱いは一切行いません。

5．周知とご理解のお願い

当窓口は、本方針を事業所内への掲示、ホームページへの掲載等を通じて皆様に広く周知し、ご理解を深めていただけるよう努めます。

お互いを尊重し合い、誰もが安心して相談し、笑顔で過ごせる環境づくりのため、皆様のご理解と心強いご協力を心よりお願い申し上げます。