# カスタマーハラスメントへの対応方針

社会福祉法人弘前豊徳会は、高齢者の皆様が住み慣れた地域でいきいきと安心して暮らせる地域包括ケアシステム実現のため、当法人の業務に従事する者が一丸となり、安全で質の高い介護サービスを提供していくことを目指しています。

この実現のためには、職員等が心身ともに健康で、安心して業務に従事できる就業環境を維持することが重要です。

当法人では、「ご利用者様、ご家族様の立場になって考え、行動すること」、「サービスに対する意見や苦情を真摯に受け止めて常に改善と向上に努めながら、質の高いサービスを追求すること」を基本方針に掲げ、常に誠実かつ丁寧な対応を心がけてまいりました。

しかし、万が一、社会通念上許容される範囲を超えたクレームや言動により、職員等の就業環境が害される場合に、これに適切・厳正に対応することで、職員等を保護し、安全で健全な就業環境を維持することができ、結果としてご利用者様等に対する安定的で質の高いサービスの提供につながるものと考えます。

## 1　カスタマーハラスメントの定義

当法人では、次の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

「職場における利用者又は家族等（取引先の従業員等を含む。）のクレーム・言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるもの」

＜具体例＞

① 要求に理由がない又は提供サービス等と全く関係のない要求

（性的な要求、職員のプライバシーに関わる要求等）

② 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

③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

（契約金額の著しい減額の要求等）

④ 不当な損害賠償要求

（提供サービス等の内容と無関係である不当な損害賠償要求等）

⑤ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

⑥ 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）

⑦ 威圧的な言動

⑧ 継続的（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動

⑨ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

## ２　カスタマーハラスメントへの対応姿勢

ご利用者様、ご家族様等からのご意見等は、当法人の業務の改善や課題解決につながり得るものであり、誠意をもって丁寧かつ親切な対応を行うことを基本とします。

しかし、当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員の人格及び就業環境を守るため、組織として毅然とした姿勢でご利用者様又はご家族様等への対応をお断りさせていただく場合があります。また、特に悪質と判断した場合には、警察・弁護士等と連携し、厳正に対処します。

## ３　カスタマーハラスメントへの取組

当法人では、職員等が安心して業務に従事できるよう各種支援策を実施します。また、職員等に対し、自らが顧客等としてカスタマーハラスメント行為を行わないよう啓発や研修をしてまいります。

## ４　ご利用者様、ご家族様等へのお願い

多くのご利用者様、ご家族様等においては、上記に該当するような事案もなく、当法人が提供するサービスをご利用いただいております。引き続き、ご利用者様、ご家族様等と職員等が、お互いに人格や尊厳を尊重し合う良好な関係を継続できますよう、ご配慮、ご協力の程よろしくお願いいたします。

なお、万が一、カスタマーハラスメントに該当すると当法人が判断した場合には、本方針に基づいて対応いたしますので、ご理解、ご協力の程よろしくお願いいたします。

当法人では、ご利用者様、ご家族様等の正当な権利を常に考え、人格や尊厳を尊重した対応を行います。今後も安全で質の高い介護サービスを提供し、ご利用者様、ご家族様等とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

令和８年１０月１日

社会福祉法人　弘前豊徳会

理事長　下　山　保　則