

社会福祉法人げんき カスタマーハラスメントに対する基本方針

制定日 令和 8 年(2026 年)10 月 1 日

1. はじめに

社会福祉法人げんき(以下「当法人」という。)は、「地域社会のすべての人と歩む」という法人理念のもと、すべての人がその人らしく生きていくことができるよう、それぞれの違いを認め合い、お互いに尊重し合える社会、ともに暮らし、ともに生きる社会の実現を目指しており、利用者一人ひとりに寄り添ったきめ細やかな福祉サービスの提供に努めています。

当法人では、利用者、ご家族、その他関係者の皆様(以下「利用者等」という。)から寄せられるご意見、ご要望、苦情、相談等は、より良い福祉サービスを提供するための大切な情報であると考えています。当法人は、利用者等の声に真摯に耳を傾け、事実関係を確認した上で、適切かつ誠実に対応します。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、著しい暴言、人格を否定する言動、威圧的・執拗な言動、不当な要求等により、職員の人格や尊厳が傷つけられたり、安全が脅かされたり、就業環境が害されたりすることがあります。

当法人は、利用者の権利と尊厳を守ることと、職員の安全と尊厳を守することは、いずれも大切であると考えています。

そのため、正当なご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超える言動については、法人として組織的かつ適切に対応します。

本方針は、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策に関する指針、東京都カスタマー・ハラスメント防止条例及び同ガイドライン、障害者差別解消法その他の関係法令・指針等を踏まえて定めるものです。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを、利用者等からのクレーム、言動等のうち、要求の内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものと捉えます。

なお、利用者等から苦情、相談、意見、要望等があったことのみをもって、カスタマーハラスメントと判断するものではありません。

福祉サービスの内容や職員の対応等についての正当なご意見・ご要望については、法人として真摯に受け止め、サービスの質の向上につなげます。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、要求の内容、必要性、方法・態様、頻度、継続性、職員への影響等を総合的に確認し、個別の事案ごとに法人として判断します。

3. カスタマーハラスメントに該当し得る行為

当法人では、例えば次のような行為をカスタマーハラスメントに該当し得るものと考えます。これらに限られるものではありません。

- ・ 職員を殴る、蹴る、押す、物を投げる等の暴力・身体的な攻撃
- ・ 職員やその家族等に対する脅迫、威嚇
- ・ 著しい暴言、侮辱、人格を否定する発言
- ・ 大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる等の行為
- ・ 土下座等の過度な謝罪を要求する行為
- ・ 正当な理由なく、同じ要求や苦情を繰り返す、長時間拘束する等の執拗な行為
- ・ 契約、制度、法令等の範囲を超えるサービスや対応を繰り返し要求する行為
- ・ 正当な理由なく特定の職員による対応を強要する行為
- ・ 職員の住所、電話番号等の個人情報を不当に取得・利用する行為
- ・ 職員を待ち伏せする、付きまとう等の行為
- ・ 職員個人を特定できる情報を SNS 等に掲載し、誹謗中傷する行為
- ・ 職員に対する性的な言動や不必要な身体接触
- ・ 差別的な発言その他、職員の人格や尊厳を傷つける行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全、人格、尊厳又は就業環境を害する行為

4. 事業運営における利用者等への配慮

障害福祉の現場では、障害特性、発達段階、疾病、心理状態、感覚特性、コミュニケーション上の困難、環境の変化などにより、気持ちの高ぶりや、大きな声、さまざまな形での意思・感情の表出等が生じる場合があります。

当法人は、こうした行動を表面的な現れだけで判断せず、その背景や本人の気持ちを丁寧に理解し、直ちにカスタマーハラスメントと判断することはありません。

利用者一人ひとりの状況に応じて、支援方法や環境、コミュニケーションの工夫、関係者・関係機関等との連携を図り、合理的配慮と権利擁護の視点を大切にしたい支援に努めます。

一方で、利用者本人や家族・関係者等の言動により、職員の生命、身体、安全又は尊厳が脅かされる場合には、利用者の権利を尊重しながら、職員の安全確保に向けた適切な措置を講じます。

5. 法人としての対応

カスタマーハラスメントが発生した場合、当法人は職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

必要に応じて、管理者等への対応の引継ぎ、複数職員による対応、対応場所・時間・方法の変更、

対応の終了、サービスの利用中止・契約解除等の措置を講じます。

暴力、脅迫、傷害、器物損壊、ストーカー行為等、犯罪に該当する可能性がある場合には、職員及び利用者の安全を最優先とし、必要に応じて警察や弁護士、自治体（窓口）等に相談・通報します。

また、カスタマーハラスメントによって通常のサービス提供が困難となる場合には、関係法令、契約及び事業所の規程等を踏まえ、利用者の権利擁護及び必要な支援の継続にも配慮しながら、対応方法を法人として検討します。

6. 職員への配慮・相談体制

当法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員の安全及び心身の健康を守ります。

職員が一人で問題を抱え込むことがないよう、所属長、管理者、法人本部等に相談・報告できる体制を整備します。

被害を受けた職員に対しては、必要に応じて、対応業務の変更、勤務上の配慮、休養、医療機関・専門機関等への相談その他必要な支援を行います。

また、カスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。

7. 利用者・ご家族・保護者等の皆様へのお願い

当法人は、利用者等との信頼関係を大切にし、より良い福祉サービスを提供することを目指します。

サービスについてお気づきの点、不安、ご不満、ご要望等がございましたら、職員、管理者又は当法人の相談窓口までお申し出ください。

皆様からいただいたご意見等については、カスタマーハラスメントと一律に判断することなく、サービスの質の向上につながる大切な声として真摯に受け止めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫、著しい暴言、威圧的・執拗な言動、職員の個人情報侵害する行為、社会通念上相当な範囲を超える不当な要求等については、職員の安全と就業環境を守るため、法人として適切に対応します。

8. 法人の姿勢

当法人は、「利用者の尊厳を守ること」と「職員の尊厳を守ること」は、ともに大切にされるべきものと考えています。

利用者等からの正当なご意見・ご要望には誠実に向き合い、必要な改善につなげるとともに、カスタマーハラスメントには組織として適切に対応します。

利用者、家族、職員及び関係者が互いの人格と尊厳を尊重し、安心して福祉サービスを利用・提供できる環境をつくることを通じて、質の高い福祉サービスの継続的な提供に努めます。

以上