社会福祉法人大成会
カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

社会福祉法人大成会（以下、「当法人」という）が運営する各事業所においては、利用者およびそのご家族・関係者の皆様に質の高い障害福祉サービスを提供することに努めております。 一方で、利用者やご家族等からの行き過ぎた要求や不当な言動（カスタマーハラスメント）は、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、結果として他の利用者様への適切なサービス提供にも支障をきたす重大な問題であると認識しています。 当法人は、職員が心身の安全を保ち、安心して働き続けられる環境を守るため、以下のとおり「カスタマーハラスメント防止に関する基本方針」を策定し、組織として毅然とした対応を行います。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者およびそのご家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害するおそれのあるものを「カスタマーハラスメント」（以下、カスハラ）と定義します。

【対象となる主な行為の例】

- **身体的な攻撃：** 職員に対する暴力、殴打、蹴る、物を投げつけるなどの行為。
- **精神的な攻撃・威圧：** 人格を否定する発言、侮辱、大声での怒鳴り声、脅迫、土下座の強要など。
- **過剰・不合理な要求：** 法令や契約の範囲を著しく逸脱した過度な個別対応の強要、不当な謝罪の要求など。
- **長時間の拘束・執拗な連絡：** 正当な理由のない長時間の居座り、業務時間外の執拗な電話や連絡、不退去など。
- **プライバシーの侵害・SNS への投稿：** 許可なく職員や他の利用者を撮影・録音すること、SNS やインターネット上に職員の個人情報や誹謗中傷を投稿すること。

2. 障害特性への配慮と正当な権利擁護の尊重

当法人は、障害福祉サービスという特性上、利用者の障害特性、不安、こだわり、感覚過敏等に起因する言動については、その背景や要因の理解に努め、適切な支援方法の工夫を行います。 また、サービスに対する正当な苦情や意見、権利擁護に基づく要望については真摯に受け止め、サービスの質の向上につなげます。ただし、いかなる理由であっても、職員に対する暴力や著しい人権侵害は容認しないものとします。

3. 組織的な対応方針と相談ルート・窓口

・カスハラ事案が発生した場合、職員個人に対応を任せるのではなく、組織として対応します。困難な事例やトラブルのおそれがある場合は、複数名での対応や速やかな管理者への引き継ぎを徹底します。

・悪質な行為や犯罪行為（暴力、脅迫、器物損壊、ストーカー行為等）と判断される場合、あるいは対話による解決が困難な場合は、警察、弁護士、指定権者（行政）等の外部専門機関と迅速に連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

・現場でのトラブルや懸念が生じた際は、まず各事業所の管理者に速やかに報告・相談し、管理者の指示のもとで複数名対応や一時的な業務離脱などの措置を講じます。管理者だけでの判断が難しい場合、事案が深刻化・長期化する場合、あるいは管理者自身が被害を受けている場合等は、法人本部に設置された相談窓口に直接報告・相談ができる体制を構築し、法人全体で組織的かつ迅速に対応します。

4. 職員への支援体制と就業環境の整備

・管理者および法人本部窓口を通じ、職員が安心してカスハラの被害や懸念を相談・報告できる環境を維持します。

・被害を受けた職員の心身のケアを最優先し、必要に応じたメンタルヘルス支援や就業上の配慮を行います。

・カスハラの発生要因を分析し、マニュアルの改訂や再発防止に向けた環境改善に努めます。

・カスハラの相談・報告を行った職員（情報提供者や協力者を含む）のプライバシーおよび秘密は厳守します。相談したことや事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いや職場環境の悪化が生じないよう、徹底して保護を図ります。

5. 利用者およびご家族・関係者の皆様へのお願い

当法人は、利用者と職員が互いに尊重し合える良好な関係性を築くことが、より良い支援の提供につながると考えております。 大半の皆様には日頃より温かいご理解とご協力をいただいておりますが、万が一、上記のようなカスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、サービス提供方法の見直し（複数名対応への変更、利用時間の調整等）、やむを得ず利用契約の解除（利用停止）等の措置を講じる場合がありますので、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人 大成会

理事長　高柳 智