

カスタマーハラスメント対策基本方針

ご利用者・ご家族・関係者の皆さまへ

当施設は、皆さまからの正当なご意見・ご要望・苦情を真摯に受け止め、サービスの向上に努めてまいります。一方で、社会通念上相当な範囲を超える行為に対しては、職員の安全・尊厳・職場環境を守るため、組織として適切に対応します。

1 基本方針

- 1 正当なご意見・ご要望・苦情は、サービス改善のため大切に受け止めます。
- 2 一方で、暴言・威圧・長時間拘束・繰り返しの過剰要求など、社会通念上相当な範囲を超える行為には、組織として対応します。
- 3 利用者さまに必要な介護サービスは継続しつつ、職員の安全と尊厳を守ります。



2 このようなご相談はお受けします

- ✓ 介護内容について説明を受けたい
- ✓ 対応について確認したい
- ✓ 事故やトラブルについて話を聞きたい
- ✓ 改善してほしい点がある
- ✓ 相談窓口を知りたい



3 カスタマーハラスメントに該当する行為

次のような社会通念上相当な範囲を超える行為は、カスタマーハラスメントに該当します。



4 施設の対応

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は、次のように対応します。

- 1 苦情内容は誠実に確認し、必要な説明・改善を行います。
- 2 行き過ぎた言動がある場合は、管理者が対応窓口を一本化します。
- 3 改善がみられない場合は、書面で警告します。
- 4 必要に応じて、連絡方法や面談方法を制限します。
- 5 暴力・脅迫など安全上の問題がある場合は、行政・顧問弁護士・警察等に相談します。

5 相談窓口



施設長・生活相談員までお申し出ください。

内容により、法人本部・行政・関係機関と連携して対応する場合があります。



6 おわりに

皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

当施設は、これからも安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。職員の安全と尊厳が守られる環境づくりに、引き続き、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。



社会福祉法人静岡厚生会・厚生苑

ハラスメント・カスタマーハラスメント基本方針

2026年10月

社会福祉法人静岡厚生会 厚生苑では、利用者・ご家族等が安心して介護サービスを利用できること、また、職員が安心して働くことのできる環境を確保することを大切にしています。

利用者・ご家族等から寄せられるご意見、ご要望及び苦情については、サービスの質を向上させるための大切なご意見として真摯に受け止め、必要な説明、改善及び再発防止に努めます。

一方、職員の人格や尊厳を傷つけ、安全または就業環境を害する行為については、職員個人に対応を任せることなく、法人・施設として組織的に対応します。

1. ハラスメント防止に関する基本的な考え方

厚生苑では、次のようなハラスメントを認めません。

- ・パワーハラスメント
- ・セクシュアルハラスメント
- ・妊娠、出産、育児、介護等に関するハラスメント
- ・利用者、ご家族、関係者等から職員に対するカスタマーハラスメント
- ・その他、相手の人格や尊厳を傷つける行為

ハラスメントに関する相談や報告があった場合には、事実関係を確認し、必要な対応を行います。

なお、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うことはありません。

2. 利用者・ご家族等からのご意見・苦情について

介護内容、職員の対応、事故、契約内容、利用料金等についてのご意見、ご要望及び苦情は、正当な申し出として受け付けます。

施設側に改善すべき点がある場合には、必要な説明、謝罪、改善及び再発防止を行います。

また、苦情や意見を申し出たことを理由として、利用者ご本人に不利益な介護を行うことはありません。

3. カスタマーハラスメントについて

ご意見や苦情を申し出ること自体が、カスタマーハラスメントになるものではありません。

しかし、要求の内容またはその伝え方が社会通念上相当な範囲を超え、職員の人格・尊厳を傷つけたり、安全や就業環境を害したりする場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがあります。

例えば、次のような行為です。

- ・暴力、物を投げる、物を壊すなどの行為
- ・脅迫、威嚇的な言動
- ・大声で怒鳴る、罵倒する、侮辱する行為
- ・職員の人格を否定する発言
- ・特定の職員に対する執拗な攻撃
- ・長時間にわたり電話や面談で職員を拘束する行為
- ・既に回答した事項について、同じ要求を繰り返す行為

- ・土下座など過度な謝罪を要求する行為
- ・職員の解雇、異動等を執拗に要求する行為
- ・職員の住所、連絡先、私生活等を調べたり要求したりする行為
- ・性的な発言、接触、つきまとい等
- ・SNS等を利用して職員個人を攻撃したり、個人情報公開したりする行為
- ・その他、施設の正常な業務運営を著しく妨げる行為

個々の事案については、言動の内容、頻度、経緯、状況等を踏まえて判断します。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある事案については、職員個人で対応を続けるのではなく、管理者を中心として組織的に対応します。

必要に応じて、以下の対応を行う場合があります。

- ・管理者への対応窓口の一本化
- ・複数職員による対応
- ・電話、面談時間等の調整
- ・書面等による連絡への変更
- ・会話内容や対応経過の記録
- ・法人本部との情報共有
- ・保険者、行政機関等への相談
- ・顧問弁護士への相談
- ・警察への相談または通報

なお、暴力、脅迫、器物損壊その他、職員や利用者等の生命・身体に危険が及ぶおそれがある場合には、安全確保を最優先として対応します。

5. 利用者ご本人への介護について

ご家族等による問題行為があった場合でも、利用者ご本人への必要な介護サービスとは、原則として分けて判断します。

ハラスメント行為があったことのみを理由として、直ちに利用契約を解除することはありません。

重大な事案については、利用者ご本人への影響、契約内容、関係法令等を確認し、法人本部、保険者、行政機関、顧問弁護士等と協議しながら慎重に対応します。

6. 相談・苦情窓口

介護サービスに関するご意見、ご要望、苦情及びハラスメントに関するご相談は、施設の相談窓口までお申し出ください。

相談内容については適切に取り扱い、関係者のプライバシー保護に努めます。

厚生苑が大切にすること

苦情やご意見には、誠実に対応します。

一方で、職員の人格・尊厳・安全を害する行為については、法人・施設として適切に対応します。

利用者・ご家族・職員がお互いを尊重し、安心して介護サービスを利用・提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。