社会福祉法人信達福祉会　カスタマーハラスメント対応に関する方針

１．本方針の策定事由

社会福祉法人信達福祉会（以下、「本法人」）は、社会福祉法、老人福祉法、介護保険法等の関係法令に基づき、社会福祉事業を行う法人です。

社会福祉という生活・生命のインフラを支える法人として「安全・安心・ゆとり」を理念に掲げ、地域社会のニーズに応えるべく、日々、研鑽を重ねています。

今後、更なるサービスの質の向上を目指し、２０２０年６月１日施行の「改正労働施策総合推進法」（通称：パワハラ防止法）をはじめ、諸法令の規定等を受けて、「職員の就労環境を害するステークホルダー（利害関係者等）からの言動や行動などに起因する問題解決の促進」にも積極的に取り組んでいきます。

取り組みの一環として、本法人のカスタマーハラスメントへの基本的な考え方（方針）を以下のとおり策定しました。

２．カスタマーハラスメントの想定と対応

関係皆様方からの意見は、貴重なアドバイスとして拝聴する一方、一部例外として下記（１）～（４）に示す事象が認められた場合、本法人（雇用主）には、カスタマーハラスメントから職員を守る義務と責任があります。

そこで、「改正労働施策総合推進法」が定義する６種のハラスメント（1.精神的な攻撃、2.身体的な攻撃、3.人間関係からの切り離し、4.過大な要求、5.過小な要求 6.個の侵害）に則り、下記の内容を「カスタマーハラスメント」と想定し、迅速な解決と職員への対応、メンタルヘルスの推進に努めていきます。

（１）精神的な攻撃

① 人格を否定するような言動　② 侮辱的な言動

③ 職員に対する暴言　④性差及び容姿に関する否定的言動、性的要求行為

⑤ 長時間にわたり、必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する

⑥ その他、本法人が認定する行為

（２）身体的な攻撃

① 暴力　② 暴行　③ その他、本法人が認定する行為

（３）過大な要求

① 介護保険関係法令等に基づき作成した本法人の重要事項説明書及び利用契約書等に記した項目以外のサービス提供を強要する行為

（４）個の侵害

① サービス提供に関係ない情報を引き出そうとする行為

② 職員の信条信念等に対する否定的態度（言動・行動）

以上の行為･事象が認められた場合、社会福祉法人信達福祉会として、利用契約の見直し及び法的対応等の措置を行う場合があります。

本法人はこれらの学びを踏まえ、カスタマーハラスメント防止のため、以下の対応に努めます。

・対人援助技術の向上に関する知識習得のため、法人内に研修システムの構築に努めます。

・外部講師の招聘、各事業所内外の研修等をとおし、本法人全体のスキル向上に努めます。

本方針は、関係皆様方からの意見を排除するものではなく、対人援助場面における多くの学びをとおして、本法人がより質の高いサービスを提供していくことを目的としています。

2025 年（令和７年）　４月 １日

社会福祉法人信達福祉会

理 事 長 佐　藤　正　紀