みゆき福祉会カスタマーハラスメントに対する方針

１　はじめに

社会福祉法人みゆき福祉会は、法人の理念に則りご利用者及びそのご家族等に対し、質の高い介護サービスの提供に努めます。一方で、職員や利害関係者の人格や尊厳を傷つける言動、就業環境を害する行為については看過せず、職員の安全と健康を守るため、組織として毅然とした態度で適切に対応してまいります。

２　カスタマーハラスメントの定義

ご利用者、ご家族その他関係者からの言動において、職員が提供する業務の性質及びその他の事情等に照らして社会通念上許容される範囲を超えるものであり、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義いたします。

３　カスタマーハラスメントとなる行為

当法人は、以下の行為等をカスタマーハラスメントと位置付けます。これらは例示であり、これらに限るものではありません。

（１） 暴行、傷害その他の身体的な攻撃
（２） 脅迫、暴言、侮辱、名誉毀損その他の精神的な攻撃
（３） 威圧的又は継続的かつ執拗な言動
（４） 長時間の拘束、居座り又は退去要求への不応
（５） 職員に対する性的な言動又は必要のない身体接触
（６） 契約内容を著しく超える要求又は対応が著しく困難な要求
（７） 職員個人への謝罪、土下座、金銭の支払い等の不当な要求
（８） 無断での撮影、録音、録画又はその情報の不適切な公開
（９） その他、職員の安全又は就業環境を害する行為

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言動があった場合には、サービスの一時中断また契約解除を検討し、実施する場合がございます。また、悪質な行為と判断した場合には、警察や弁護士と連携し、厳正に対処してまいります。

5　カスタマーハラスメント対策に関する主な取り組み

（1）カスタマーハラスメント発生時の相談体制の整備

（2）対応マニュアルの作成

（3）職員への定期的な研修の開催

（4）カスタマーハラスメント発生時の職員の心身のケア

令和8年10月1日

社会福祉法人みゆき福祉会

理事長　　原田　順二