

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人医真福祉会（以下、当法人という）は、利用者様及びご家族様に対して、質の高い介護サービスを提供するとともに、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保することを重要な責務と考えています。

一方で、利用者様及びご家族様からの言動の中には、職員の人格や尊厳を傷つけたり、業務に過度な負担を生じさせたりするものがあります。

当法人は、職員の人権を守り、適切な介護サービスを継続して提供するため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1. カスタマーハラスメントの定義

当法人では、利用者様、ご家族様その他関係者からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、その言動によって職員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。

2. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

以下のような行為をカスタマーハラスメントとして想定しています。

- ・職員に対する暴言、侮辱、人格否定、誹謗中傷
- ・大声で怒鳴る、威圧する、脅迫する行為
- ・職員に対する暴力、身体的接触、物を投げる行為
- ・長時間にわたり職員を拘束して繰り返し要求する行為
- ・合理的な理由のない過度な謝罪や金銭等の要求
- ・契約内容や介護サービスの範囲を超える過剰な要求
- ・同じ要求を繰り返し、業務に著しい支障を生じさせる行為
- ・職員の個人情報聞き出そうとする行為
- ・職員の写真、動画、音声等を無断で撮影・録音し、SNS 等へ公開する行為
- ・インターネット上への誹謗中傷、虚偽の情報の投稿
- ・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

※ただし、認知症その他の疾病・障害等による言動については、その特性を踏まえて適切に対応します。

3. 当法人の対応

当法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、職員の安全と人権を最優先に対応します。必要に応じて、管理者等が対応を引き継ぎ、事実確認を行います。

また、状況によっては、サービス内容や契約内容を改めて説明し、適切な方法での対応を求めます。

改善が見られない場合には、サービス提供方法の変更、関係機関への相談、警察への通報、契約に基づくサービス提供の中止・契約解除等を含め、適切な措置を講じます。

4. 職員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、法人として必要な相談・支援を行います。職員だけで問題を抱え込むことがないよう、管理者等への報告・相談を徹底します。

5. 利用者様・ご家族様へのお願い

当法人は、利用者様及びご家族様からのご意見・ご要望を大切にし、サービスの改善に努めます。一方で、職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力・脅迫・威圧等の行為は、介護サービスを提供する上で許容することができません。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人医真福祉会
理事長 柚木 大和