

恩賜
社会福祉法人財団神奈川県同胞援護会
カスタマーハラスメント行動指針

社会福祉法人恩賜財団神奈川県同胞援護会の法人理念には「人権を尊重します。」と「幸せであるためのサポートをします。」といった項目が掲げられています。これは施設を利用される方だけでなく、職員ひとりひとりが人権を尊重されるべき、幸せであるべき主体であることを意味します。職員が気持ちよく仕事を続けていくためには、施設を利用する方々との信頼関係・協力関係の構築が不可欠であり、この関係構築を通じて施設サービスの質の向上、利用者満足度の向上が達成されるものと考えています。

本会では、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては毅然とした対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守ること、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、厚生労働省の定義に基づき、本会内外に対し基本方針を示します。

【対象となる行為】

以下は例示であり、当該行為に限られるものではありません。

○職員に対する暴力・暴言

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等身体的な侵害を伴う行為
大声で威圧する、脅迫する、人格を否定する、侮辱する等の発言

○職員に対する不合理または過剰な要求

合理的な理由のない謝罪の要求
社会通念上相当な程度を逸脱した謝罪方法の要求（土下座の強要等）
社会通念上相当な程度を逸脱した提供していないサービスの要求
人事権に関わる制裁処分の要求（降格や解雇の要求等）

○職員に対する過度の時間的・身体的拘束

合理的理由のない長時間の拘束
同一の内容の要求を再三繰り返すこと（電話応対を含む）
合理的理由のない施設外への呼び出し

○職員に対するその他のハラスメント行為

職員のプライバシーに対する侵害行為
職員に対するセクシュアルハラスメント
その他の各種ハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

○法人内対応

- ・各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修機会を設けます。
- ・カスタマーハラスメントに関する担当（相談窓口・対応部署）を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員の精神的ケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時または発生が予見される場合の対応手順を策定します。
- ・実際の事例を記録し、法人内で蓄積・共有します。

○法人外対応

- ・毅然とした態度で合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・顧問弁護士へ解決のための助言を求めます。また、法的な対応が必要な場合は代理人として依頼します。
- ・改善の要請に応じていただけない場合は、利用契約を解除することもあります。

【利用者の方々へのお願い】

本会といたしましては、今後とも関係者皆さまとより良い関係を築き、職員の心身の安全を確保し、ご利用者さまに対し、安全で質の高いサービスの提供に尽力してまいりたいと考えております。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

令和8年9月1日

恩賜
社会福祉法人財団神奈川県同胞援護会
会 長 石 井 謙 次