カスタマーハラスメント基本方針

令和８年９月7日制定
社会福祉法人恭和会
理事長　村上裕二

1. 基本的な考え方

社会福祉法人恭和会（以下「恭和会」という。）は、「誠実と思いやり」をモットーに、ご利用者の権利を尊重し、ご本人とご家族の思いに寄り添いながら、「安全・安心・快適」な暮らしときめ細やかなサービスの提供に努めています。また、「温もりのあるおもてなし」を大切にしながら、ご利用者・ご家族の期待を超えるサービスを目指しています。
こうした理念のもと、ご利用者やご家族等からのご意見・ご要望については真摯に受け止め、丁寧にお話を伺ったうえで、サービスの質の向上と改善につなげていきます。

一方で、ご利用者やご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するものについてはカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）と定義します。恭和会が組織として毅然と対応し、職員を守ります。
ご利用者への「誠実と思いやり」と、職員の人格・尊厳および安全を守ることは、どちらも大切なことであり、恭和会はその両立を目指します。

2. カスハラの定義

カスハラとは、ご利用者・ご家族等からの言動のうち、要求の内容が相当な範囲を超えるもの、又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な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いいます。
次のような行為は、カスハラに該当する可能性があります。

1.暴力・暴言・脅迫等
- ・身体的暴力、物を投げる行為　・威嚇、脅迫、大声での罵倒　・人格を否定する発言、侮辱
- ・無断の撮影、SNS での職員の氏名等の個人情報の公開や誹謗中傷

2.不当な要求
- ・合理的理由のない謝罪・金銭要求　・職員の配置・処分・異動等の不当要求　・職員に権限のない事項等に関する不当要求　・社会通念を逸脱した過剰サービスの要求　・他利用者の支援・ケアを著しく妨げる要求　・執拗に職員の個人名等の個人情報を聞き出そうとする行為

3.長時間の拘束や執拗な言動
- ・窓口・電話での過剰な長時間拘束　・同一内容の執拗な要求やクレーム　・不退去、居座り

4.セクシャルハラスメント
- ・不必要な身体への接触　・性的な発言、からかい、執拗な個人的な誘い　・業務と関係のないプライベートな情報の要求

3. 正当な苦情・要望への誠実な対応

寄せられる苦情や要望のすべてがカスハラに該当するものではありません。
正当な苦情・要望に対しては、職員が誠実かつ丁寧にお話を伺い、事実を確認したうえで適切に対応します。
また、認知症、障害、疾病等の特性や心身の状態による言動については、その背景や原因を確認し、必要な支援・ケアの見直しを行うなど、個々の状況に配慮して対応します。
ただし、ご利用者等の特性を理由として、職員への暴力や脅迫等を無条件に容認するものではありません。

4. 組織的な対応体制

カスハラが疑われる事案が発生した場合、職員は一人で抱え込まず、速やかに管理者等へ報告・相談します。
現場の職員を一人で対応させず、必要に応じて管理者や施設長等が対応を引き継ぎます。
また、必要に応じて対応記録の作成や録音を行い、専門家や警察をはじめとする関係機関へ相談・通報を行います。

5. 職員への周知・研修の実施

恭和会は職員に対し、カスハラの定義や正当な苦情との違い、発生時の対応手順、相談・報告等について、規程・マニュアルの整備や研修等により周知・啓発を行います。

6. ご利用者・ご家族等への基本方針の周知

カスハラを防止するため、「職員を保護するため、カスハラには恭和会として毅然と対応する」という基本方針をご利用者およびご家族等にも周知します。

7. サービス向上・業務改善への取りくみ

カスハラの発生には、サービス内容、説明・接遇の不備、情報共有やコミュニケーションの不足などが背景となる場合があります。
そのため、恭和会は発生事案を検証し、サービス内容、接遇、説明方法、情報共有及び対応体制の改善に努めます。