カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人シルヴァーウィング
理事長　石川　公也

社会福祉法人シルヴァーウィング（以下「法人」という。）は、利用者一人ひとりの尊厳と権利を尊重し、安心して福祉サービスを受けられる環境づくりに努める。同時に、雇用形態を問わず法人に勤務するすべての従業員（以下「職員」という。）の人格・尊厳・安全を守ることが、適切なサービスを継続するために不可欠である。東京都カスタマーハラスメント防止条例の趣旨を踏まえ、次の方針を定める。

１　利用者等の尊厳と正当な意見の尊重

法人は、利用者・家族・親族・後見人・来訪者・取引先等（以下「利用者等」という。）の意見、要望、苦情、事故や虐待に関する申出を真摯に受け止め、事実を確認し、誠実に対応する。利用者等の正当な権利行使を妨げない。

２　カスタマーハラスメントの定義と対応

利用者等から職員に対する著しい迷惑行為（利用者等の言動であって、職員が従事する業務の性質、その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたもの）で、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捉える。
暴力、脅迫、人格を否定する暴言、執拗な不当要求、性的言動等には、法人として組織的かつ毅然と対応する。

３　職員の安全と尊厳の保護

職員がカスタマーハラスメントに発展しそうな状況に置かれた場合、または現にカスタマーハラスメントを受けた場合、職員が一人で抱え込まないよう相談・報告体制を設け、職員の安全確保、事実確認、必要な勤務上の配慮や心身の支援を行う。

相談・報告による不利益取扱いを禁止し、秘密を保護する。

職員が受けたカスタマーハラスメントが悪質であると法人が判断した場合、警察署や弁護士等の専門家と連携の上、毅然と対応する。

４　福祉サービスの特性を踏まえた対応

認知症、疾病、障害等が利用者の言動に影響する場合は、心身の状態や背景を確認し、ケアの見直しや医療・関係機関との連携を図る。利用者の生命・生活とサービス継続に配慮しながら職員の安全を確保する。

5　継続的な防止の取組

本方針を職員と利用者等に周知し、教育・研修、事例の検証、再発防止策の改善を継続する。

また、カスタマーハラスメントの防止及びトラブル発生時の事実確認のため、必要に応じて録音・録画を行う場合がある。その際は、利用者等のプライバシーに十分配慮し、記録した情報を適切に管理する。

令和 8 年 11 月 15 日