社会福祉法人深谷藤沢福祉会
カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当法人においては、お客様等からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、介護サービスの向上に努めております。お客様等からいただくご意見やご要望は、介護サービスの質の向上につながる大変重要な機会と捉えております。

一方で、お客様等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えたものもあります。

これらは、当法人内の施設・事業所で働く職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様の介護サービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当法人においては、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

・そもそも要求に理由がない、または介護サービスと明らかに関係のない要求
・契約内容や制度上想定されているサービスの範囲を著しく逸脱する要求
・人員体制や安全確保の観点から対応が著しく困難、または不可能な要求
・不当な損害賠償請求
・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げる等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動（同一内容の繰り返し要求、長時間の叱責等）
・拘束的な言動（不退去、居座り、職員の行動制限、長時間の対応強要等）
・性的な言動（性的な発言、不必要な身体接触、わいせつ行為等）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

また、当法人としては、介護現場におけるカスタマーハラスメントの防止の取組の難しさを踏まえ、当法人内の施設・事業所が共通の認識のもとで取組を推進できるよう、情報提供や参考となる対応事例の提示などに取り組んでまいります。

以上

令和８年１０月
社会福祉法人深谷藤沢福祉会