

## 社会福祉法人響会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

### (目的)

社会福祉法人響会（以下、「法人」という。）は、法人理念である「安心と暖かさ」を実現するため、利用者の個人の尊厳を守り、ご自身らしくある生活を過ごして頂けるきめ細かいサービスの提供を目指すと同時に、職員の安全と尊厳を守ることを最優先事項とする。この目的を達成するため、利用者・家族・関係者等からのカスタマーハラスメント（以下カスハラという）に対しては、組織として毅然と対応する必要がある、本方針を定める。

### (定義)

以下のような行為をカスハラとする。

1. 暴言・威圧的な言動・人格を否定する発言
2. 身体的暴力、威嚇、性的な言動
3. 業務範囲を超えた過剰または執拗な要求
4. 差別的・侮辱的な発言
5. 業務に著しい支障を生じさせる行為
6. 職員を無断で撮影、録音する行為、またその内容や個人情報の SNS 等への無断掲載並びに誹謗中傷する行為

### (方針)

1. カスハラは決して許容しない。
2. カスハラ事案に対し、個人ではなく組織として対応する。
3. 被害を受けた職員の心身の保護を最優先する。
4. 必要に応じて、サービス提供の制限、契約の見直し、法的措置を検討する。
5. カスハラ防止に向けて利用者、ご家族への啓発活動や環境整備および職員研修を継続的に実施する。

### (相談・対応体制)

1. 相談窓口は事業の管理者とし、法人窓口は苦情受付担当者とする。
2. 相談、対応等については「社会福祉法人響会 カスタマーハラスメント防止および苦情処理に関する規則」に定め、「大田区福祉現場におけるカスタマーハラスメント予防・防止マニュアル」を参考として対応する。

すべての関係者が互いに尊重し合える関係づくりを目指し、この方針に基づいた取組みを推進する。

令和 8 年 8 月 20 日  
社会福祉法人 響会  
理事長 中山 政昭