

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人赤堀・東福社会（以下「本会」という。）は、「地域と歩み、地域を支え、暮らしを守る」を基本理念に掲げ、ご利用者様、ご家族様並びに地域の皆様からのご相談等に対して誠実かつ丁寧な対応に努めています。

また、本会は職員が個々の相談に応じ安心してサービスを提供するうえでは、安全で働きやすい環境を確保することを大切に考えています。

群馬県では、令和7年4月1日に「群馬県カスタマーハラスメント防止条例」（以下「群馬県条例」という。）が施行され、サービスを受ける人と提供する人が対等な立場で互いに尊重し合い、カスタマーハラスメントのない社会を目指しています。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毅然として対応を行い、本会で働く職員一人ひとりを守ることが、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、群馬県条例の趣旨に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

ご利用者様（家族、関係者等を含む）その他あらゆる外部の方から、本会に勤務する職員に対して行われる暴行、脅迫その他の違法な行為又は正当な理由がない過度な要求、暴言、長時間の拘束等の不当な行為であって、職員の就業環境が害されるもの。具体的には以下のような行為を想定していますが、これらに限るものではありません。

- （１）身体的な攻撃（暴行、傷害）
- （２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- （３）威圧的な言動
- （４）継続的な、執拗な言動
- （５）拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）
- （６）差別的な言動
- （７）性的な言動
- （８）職員個人への攻撃・要求

2 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当すると認められる場合、職員等の安全を確保するとともに、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りさせていただく等の適切な措置を取らせていただきます。さらに、当初において悪質と判断した場合には、警察、弁護士その他の外部専門家並びに関係機関と連携し対応させていただきます。

3 カスタマーハラスメントに対する体制の整備

カスタマーハラスメントの防止及び発生時の迅速かつ適切な対応のため、必要に応じて以下のような取り組みを実施します。

- (1) カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- (2) 職員等に対する教育・研修の実施
- (3) 組織的な対応体制の構築
- (4) 被害を受けた職員等への精神的ケア及び再発防止措置

令和8年9月1日

社会福祉法人赤堀・東福社会

理 事 長 定 方 英 一