

カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

社会福祉法人アイ・ティ・オー福祉会

1. 基本方針

社会福祉法人アイ・ティ・オー福祉会（以下「当法人」という。）は、法人理念である「誠実・敬愛・成長」のもと、利用者様一人ひとりの尊厳を大切に、地域社会と共生しながら、より確かな福祉サービスの提供に努めています。

当法人は、利用者様やご家族様等から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、サービスの質の向上につなげてまいります。一方で、職員が安心して働くことのできる環境を整え、心身の安全と人権を守ること重要であると考えています。そのため、「カスタマーハラスメント防止規程」に基づき、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応に取り組めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者様、ご家族様、関係者等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動により、職員の人格や尊厳を侵害し、業務の適正な遂行を妨げる行為をいいます。なお、正当な苦情やご意見、ご要望の申し出を妨げるものではありません。

3. 該当する行為の例

- ・暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- ・威迫、脅迫、恫喝、土下座要求
- ・暴力、物の投げつけ
- ・長時間拘束、執拗な電話
- ・不合理・過剰な要求
- ・SNS等での誹謗中傷
- ・性的言動・身体接触
- ・職員個人への謝罪・金銭要求
- ・その他、社会通念上不相当と認められる行為

4. 当法人の対応

当法人は、カスタマーハラスメントを一切容認せず、職員の安全と尊厳を最優先とします。正当な苦情には誠実に対応するとともに、悪質な行為には組織として毅然と対応します。必要に応じて、弁護士、社会保険労務士、警察等の外部専門機関と連携します。

5. 利用者様・ご家族様へのお願い

当法人では、皆様からのご意見・ご要望を大切に、より良い福祉サービスの提供に努めています。サービスに関するご不明な点やご不満、ご要望等がございましたら、まずは各事業所の管理者までお申し出ください。皆様と職員が互いに人格を尊重し、安心してサービスを利用できる環境づくりにご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。

6. 相談・お問い合わせ窓口

【一次窓口】各事業所管理者

【二次窓口】社会福祉法人アイ・ティ・オー福祉会 法人本部 統括施設長 伊藤 健司

電話番号：059-245-5099

受付時間：8：30～17：30

制定日：令和8年10月1日

社会福祉法人アイ・ティ・オー福祉会

理事長 伊藤 浩司