

カスタマーハラスメント対応方針（令和 8 年 8 月 13 日）

施設内における「良質で安心できるサービス提供」へのご理解とご協力をお願い
～令和 8 年 7 月 1 日埼玉県カスタマーハラスメント防止条例制定に伴い～

令和 8 年 7 月 1 日

社会福祉法人宏仁会
特別養護老人ホームさくらぎ苑
理事長 吉田 基

令和 8 年 7 月 1 日に埼玉県カスタマーハラスメント防止条例制定に伴い、当法人のカスタマーハラスメントに対する方針を公表させていただきます。

日頃より当施設の運営にご理解・ご支援を賜りお礼申し上げます。

当苑では、入居者様・利用者様に住み慣れた環境のもと安心して生活を送って頂けるよう、全職員が一丸となって日々のケアに努めております。

今後も、当施設が良質で安心できるサービスの提供を継続するためには、職員の安全と尊厳が守られる環境と利用者様・利用者様・ご家族様と職員との信頼関係の維持が不可欠となります。近年、社会問題化される「カスタマーハラスメント（過度な要求や心ない言動）」が大きな問題とされています。

つきましては、以下の点について改めてご理解とご協力をお願いいたく存じます。

お控え頂きたい行為

以下のような、社会通念の範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）は、職員の心身の健康、安全に働ける環境が脅かされ、サービスを提供することが困難になる恐れがありますので、何卒、お控えくださるようお願いいたします。

- ・身体的な攻撃：職員に対する暴力、傷害、物品を投げつける行為等
- ・精神的な攻撃：脅迫、大声での罵倒、人格を否定するような言動、理不尽な叱責等
- ・威圧的な言動：執拗な謝罪要求（土下座の要求など）、机を叩くなどの威嚇等
- ・過剰な要求：契約範囲外のサービスの強要、特定の職員に対する不当な交代要求等
- ・時間の拘束：長時間の電話や面談による、他の入所者様・利用者様のケアへの支障等
- ・プライバシー侵害：職員の無断撮影・録音、SNSへの実名や写真の投稿・拡散等
- ・性的な言動：職員への不適切な身体接触、わいせつな発言等

上記のような行為が継続される場合、施設として以下の対応をとらせて頂くことがありますので、ご承知おき下さい。

- 1 口頭・書面による厳重な警告
- 2 面会制限又はサービスの提供停止
- 3 利用契約の解除

※ 悪質なケースや緊急を要する場合は、警察や顧問弁護士等の外部専門機関と連携し、しかるべき措置を講じます。

職員が安心して働ける環境を守ることは、すべての入所者様・利用者様の安全を守ることに繋がります。

私達は、これからも皆様と共に、温かい施設づくりを目指してまいります。ご理解とご協力をお願い申し上げます。

以上