

社会福祉法人桜梅会 カスタマーハラスメントに対する 基本方針

当法人では、職員が心身ともに安全で安心して働ける環境を確保し、利用者の皆様に質の高い支援を提供するため、カスタマーハラスメント（カスハラ）に対しては毅然とした姿勢で対応いたします。

1. カスハラの実義

利用者・家族・後見人等から、社会通念上相当な範囲を逸脱した不当な要求、威圧的言動、身体的・精神的な暴力を指します。

- ・暴言・脅迫（怒鳴る、侮辱的発言、SNS等での誹謗中傷）
- ・身体的暴力（叩く、押す、物を投げる等）
- ・不当な要求（契約外サービスの強要、過剰な謝罪要求、個人的便宜の要求）
- ・執拗なクレーム（長時間にわたる拘束、業務妨害）

※障害特性や心理的要因から生じる行動は、カスハラではなく「支援上の課題」として適切に対応します。

2. 私たちの取り組み（基本方針）

- ・職員の安全確保：心身の安全を最優先し、組織的に対応します。
- ・毅然とした組織対応：個人で抱え込まず、組織として統一的に対応します。
- ・研修・啓発の実施：クレーム対応力向上を目的とした研修を定期的に行います。
- ・法的措置の検討：悪質な行為には、警察・弁護士等と連携し法的措置を講じます。
- ・理解促進：利用者・家族への説明を行い、適切な関係構築に努めます。

3. 相談窓口

事業所名	窓口役職	氏名
丹波桜梅園	副施設長	山崎 芳則
丹波桜梅園みずほ寮	寮長	庄林 幸子
相談支援センターみずほ	センター長	村田 芳美

対応責任者：丹波桜梅園 施設長 由里 正樹