

利用者・家族等からの不当要求・暴言への対応指針

社会福祉法人 江原恵明会

本指針は、社会福祉法人江原恵明会（以下「法人」という。）が運営する施設において、利用者およびその家族等からの暴言、暴力、不当要求等（以下「不当行為」という。）に適切かつ組織的に対応し、職員の安全と尊厳を守ることを目的とする。

第1 基本方針

法人は、利用者・家族等との信頼関係を基礎とした誠実な対応に努める一方、社会通念上許容されない言動や不当要求に対しては、毅然とした態度で対応し、職員の安全と心身の健康を守ることを最優先とする。

第2 不当行為の例

不当行為には、以下のようなものが含まれる。

- （１）暴言、威嚇、人格を否定する発言
- （２）身体的暴力や物的損壊行為
- （３）長時間の叱責、謝罪・土下座等の強要
- （４）金銭・私的要求、職員個人への付きまとい
- （５）SNS や口コミサイト等での不当な中傷行為

第3 初期対応

不当行為が発生した場合、職員は速やかに上司または管理者に報告し、単独での対応を避ける。状況により、他の職員の同席、記録・録音、警察への通報等を行う。

第4 組織的対応

管理者は報告を受け次第、事実確認を行い、法人本部に報告する。法人は法務顧問等と連携し、必要に応じて文書による警告、契約関係の見直し、出入制限などの措置を講ずる。

第5 職員支援と再発防止

法人は、被害職員に対し、休養・相談体制の整備、カウンセリング等の支援を行う。また、再発防止のために事例共有、研修の実施、掲示物等による注意喚起を行う。

令和8年4月1日制定