カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人　筑水会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本方針】

社会福祉法人筑水会（以下、「法人」という。）の理念や方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族、関連事業所や取引業者（以下、「関係者の皆様」という。）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

法人の職員が、関係者の皆様との信頼関係、協力関係の中で、日々気持ちよく働くことができれば、結果として、関係者の皆様の満足度向上につながり、もし、トラブルがあったとしても、円滑に課題解決に結びついてゆくと考えております。

一方で、関係者の皆様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等の職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題です。

法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、関係者の皆様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

職員が関係者の皆様からこれらの行為を受けた場合は、当該職員や当該行為を目撃した職員が上司等に報告、相談することとし、相談があった際には、組織的な対応を行います。

【カスタマーハラスメントについて】

関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下、「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書において言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第５条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

※ 介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下の通り類型化しております。

労働施策総合推進法が定義する 6 種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、以

下の行為を想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

≪ご利用者やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等≫
・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等具体的行為
ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等、身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）

ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

エ その他の行為
・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット・ＳＮＳ上でのものを含む）
・職員個人に対する威迫、脅迫
・職員個人の人格を否定する発言
・職員個人を侮辱する発言
・他の入所者・利用者の生活や安全を妨げる行為

≪ご利用者やそのご家族等からの過剰または不合理な要求≫
・合理的理由のない謝罪の要求
・筑水会職員に関する解雇等の法人内処分の要求
・社会通念上、相当程度を超えるサービス提供の要求

≪ご利用者やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束≫
・合理的な理由のない長時間の拘束
・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

≪ご利用者やそのご家族等からのその他ハラスメント行為≫
・プライバシーを侵害する行為
・その他各種のハラスメント行為

【相談窓口】
相談窓口は「社会福祉法人　筑水会　ハラスメント防止規程」に規定しています。

【カスタマーハラスメントへの対応】

≪法人内対応≫
（１）カスタマーハラスメントの発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
①カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
②カスタマーハラスメントの判断例（判断基準やその事例）
③パターン別の対応方法 等
（２）カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
（３）カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も、事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員理解を深めます。

≪法人外対応≫
（１）カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
（２）カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があり、録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用します。
（３）カスタマーハラスメントが行われた場合は、面会方法の変更や面会の制限の対応をとることがあります。
（４）カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約者・身元保証人の変更をお願いすることがあります。
（５）カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
（６）カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
（７）カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

附　則
本行動指針は、令和８年１０月　１日より施行する。