

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人阿智村社会福祉協議会（以下「本会」という。）の基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である本会と利用者であるご本人やそのご家族、並びに関係機関の皆さま（以下「利用者等」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、本会と利用者等が互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として利用者等の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために利用者等にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成いたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

利用者であるご本人やそのご家族並びに関係機関からの暴言や暴力・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」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

本会といたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えております。法的には、労働契約法第5条において「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を負っています。

3. 対象となる行為

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、以下について想定しております。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。

（1）ご利用者、ご家族等からの暴力・暴言、セクシュアルハラスメント等

- ①身体的暴力(ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等の身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
- ②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)

- ③セクシュアルハラスメント(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)
- ④その他の行為
 - ア 職員個人に対する誹謗中傷(SNS等インターネット上において行われるものを含む)
 - イ 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
 - ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (2) ご利用者、ご家族等からの過剰または不合理な要求
 - ①合理的理由のない謝罪要求
 - ②本会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
 - ③社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) ご利用者、ご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ①合理的な理由のない長時間の拘束
 - ②合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) ご利用者、ご家族等からのその他ハラスメント行為
 - ①ご利用やご家族等からのプライバシー侵害行為
 - ②ご利用者、ご家族等からのその他各種のハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの本会としての対応

- (1) 法人内対応
 - ①カスタマーハラスメントの発生に備え、各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研修を実施します。
 - ②カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
 - ③カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者やそのご家族について、担当を変更する等迅速に勤務体制の調整を行います。
 - ④カスタマーハラスメントの発生時の対応体制を構築します。
- (2) 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及び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が行われた場合は、サービス提供やお取引等をお断り、または中止させていただくことがあります。加えて、警察や弁護士等との連携体制も構築します。

5. 利用者等に対するお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し利用者等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

利用者等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ①ハラスメント行為を行うまたは加担をしないこと
- ②他者に敬意をもって行動すること
- ③すべての法令を遵守すること

本会は今後も地域福祉の推進、質の高いサービス提供に尽力してまいりますので、カスタマーハラスメントに対する行動指針にご理解、ご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

社会福祉法人阿智村社会福祉協議会