

カスタマーハラスメント防止要綱

第1条(目的)

この要綱は、社会福祉法人あたご会(以下「法人」という。)が提供する福祉サービス等に関し、利用者、利用者の家族、代理人、成年後見人、取引関係者その他関係者(以下「利用者等」という。)から職員に対して行われる著しい迷惑行為その他の不当な行為(以下「カスタマーハラスメント」という。)を防止するとともに、職員の安全及び人格を尊重し、良好な就業環境を確保することを目的とする。

第2条(基本理念)

法人は、利用者等からの意見、苦情、相談及び要望を福祉サービスの質の向上につながる重要な機会として捉え、誠実かつ適切に対応する。

2 法人は、利用者等の権利及び尊厳を尊重するとともに、職員についても人格及び尊厳が尊重され、安全に業務を遂行できる環境を確保する。

3 法人は、カスタマーハラスメントへの対応を職員個人に委ねることなく、法人及び各事業所が組織として対応する。

4 利用者等からの正当な苦情、相談又は要望については、カスタマーハラスメントと区別し、適切に対応する。

第3条(カスタマーハラスメントの定義)

この要綱におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等からの言動のうち、その要求の内容に照らして、その実現のための手段又は態様が社会通念上相当な範囲を超えたものであり、それによって職員の就業環境が害されるものをいう。

2 要求の内容に一定の正当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための言動が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがある。

3 認知症、精神障害、知的障害、発達障害その他の疾病又は障害等に起因する言動については、その特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントと判断することなく、必要な支援及び合理的配慮等を踏まえて対応する。

第4条(対象となる行為)

カスタマーハラスメントに該当する行為には、次のようなものがある。ただし、これらに限られない。

(1) 身体的な暴力・危害

ア 殴る、蹴る、突き飛ばす、物を投げる等の行為

イ 職員に身体的な危害を加える行為

ウ 危険物等を使用して威嚇する行為

(2) 脅迫・威嚇

ア 職員又はその家族等に危害を加える旨の発言

イ 脅迫的な発言

ウ 大声で怒鳴る、威圧的な態度をとる等、職員を著しく萎縮させる行為

(3) 暴言・侮辱・人格否定

ア 職員の人格を否定する発言

イ 差別的又は侮辱的な発言

ウ 職員を名指しして繰り返し非難する行為

エ 職員の容姿、年齢、性別等を理由とする侮辱的な発言

(4) 過度な要求

ア 契約又はサービス提供の範囲を超えるサービスを繰り返し要求する行為

イ 正当な理由なく金銭、物品、謝礼等を要求する行為

ウ 制度上又は運営上実現できない事項を繰り返し要求する行為

エ 特定の職員に対して特別な対応を要求する行為

(5) 長時間・繰り返しの拘束

ア 正当な理由なく長時間にわたり職員を拘束する行為

イ 同一内容の要求又は苦情を繰り返す行為

ウ 電話、面談、訪問、メール等を過度に繰り返す行為

(6) 不当な謝罪・処分等の要求

ア 職員に土下座等を強要する行為

イ 正当な理由なく職員の解雇、異動、処分等を要求する行為

ウ 必要以上の謝罪文、反省文等を要求する行為

(7) 性的な言動

ア 職員に対する卑わいな発言

イ 性的な身体接触

ウ 性的な関係を求める発言

エ 職員の容姿や身体について不適切な発言をする行為

(8) プライバシー等を侵害する行為

ア 職員の住所、電話番号、家族構成等の個人情報を不当に聞き出す行為

イ 職員を無断で撮影、録音する行為

ウ 職員の個人情報や画像等を SNS 等に投稿する行為

エ SNS 等への投稿を示唆して職員を脅す行為

(9) 業務を妨害する行為

- ア 正当な理由なく施設内への立入りを繰り返す行為
- イ 職員の業務を意図的に妨害する行為
- ウ 他の利用者の生活又はサービス提供に支障を生じさせる行為

第 5 条(職員の基本姿勢)

職員は、利用者等からの苦情、相談及び要望について、次の事項を基本として対応する。

- 1 利用者等の話を傾聴し、事実関係を確認する。
- 2 感情的な対応を避け、丁寧かつ冷静に対応する。
- 3 正当な苦情や要望については、誠実に対応する。
- 4 判断が困難な場合は、独断で対応せず、上司又は責任者に報告する。
- 5 暴力、脅迫等の危険がある場合は、自身及び周囲の安全を最優先する。

第 6 条(組織的対応)

- 1 カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、職員は速やかに所属長又は事業所責任者へ報告する。
- 2 事業所責任者は、必要に応じて複数の職員による対応、対応者の変更、対応場所の変更等を行う。
- 3 長時間にわたる対応又は同一内容の繰り返しについては、対応時間及び回数等を考慮し、対応を終了することができる。
- 4 法人は、必要に応じて法人本部、管理者、苦情解決責任者、第三者委員、警察その他の関係機関と連携する。

第 7 条(緊急時の対応)

職員又は利用者等の生命、身体若しくは財産に危険が及ぶおそれがある場合、法人は、サービス提供又は対応を中断し、安全確保を最優先とすることができる。

- 2 暴力、脅迫、器物損壊、不法侵入その他犯罪に該当する可能性がある場合には、必要に応じて警察へ通報する。

第 8 条(利用者等への説明)

法人は、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められる場合、当該行為をやめるよう説明し、必要に応じて今後の対応方法について利用者等に通知する。

- 2 悪質な行為が継続し、他の利用者又は職員の安全若しくはサービス提供に重大な支障が生じる場合には、契約、重要事項説明書、事業所の運営規程その他の定めに基づき、必要な措置を講じる。
- 3 サービス利用契約の解除等を行う場合には、関係法令、契約内容及び各事業所の運営規程等を踏まえ、適切な手続を行う。

第 9 条(相談窓口)

法人は、職員がカスタマーハラスメントについて相談又は報告できる窓口を設置する。

- 2 相談窓口は、相談者のプライバシー及び個人情報に十分配慮して対応する。
- 3 職員がカスタマーハラスメントについて相談又は報告したことを理由として、不利益な取扱いをしてはならない。

第 10 条(被害を受けた職員への配慮)

法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要に応じて次の支援を行う。

- 1 管理者等による相談及び精神的支援
- 2 業務上の配置、担当等の変更
- 3 複数職員による対応への変更
- 4 休暇取得等の就業上の配慮
- 5 産業医、医療機関、専門相談機関等への相談
- 6 その他、職員の心身の状態に応じて必要な支援

第 11 条(記録)

カスタマーハラスメントが発生した場合、対応した職員又は責任者は、可能な範囲で次の事項を記録する。

- 1 発生日時及び場所
 - 2 利用者等の氏名等
 - 3 発言及び行為の内容
 - 4 要求の内容
 - 5 職員の対応内容
 - 6 他の職員等の対応状況
 - 7 録音、録画、メールその他の資料
 - 8 その後の対応及び結果
- 2 記録は、個人情報保護に関する法人の規程等に基づき適切に管理する。

第 12 条(研修)

法人は、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、職員に対し必要な研修を実施する。

- 2 研修では、次の事項を取り扱うものとする。

カスタマーハラスメントの基本的な考え方

- 1 正当な苦情・要望との区別
- 2 初期対応及びエスカレーションの方法
- 3 暴力・脅迫等への対応

- 4 認知症、障害、疾病等の特性を踏まえた対応
- 5 被害を受けた職員への支援
- 6 事例検討及び再発防止

第 13 条(再発防止)

法人は、発生した事案について必要に応じて原因を分析し、対応方法、業務運営、職員教育その他必要な事項を見直し、再発防止に努める。

第 14 条(利用者等への周知)

法人は、カスタマーハラスメントに対する基本方針及び対応について、法人ホームページ、施設内掲示、重要事項説明書、利用契約書その他適切な方法により利用者等に周知する。

第 15 条(苦情解決制度との関係)

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、法人が別に定める苦情対応規程その他の関係規程との整合を図る。

2 利用者等からの正当な苦情、相談又はサービス改善に関する意見については、苦情解決制度等を活用し、適切に対応する。

第 16 条(その他)

この要綱に定めのない事項については、関係法令、法人の諸規程その他必要な基準に基づき、適切に対応する。

附則

この要綱は、令和 8 年 4 月 1 日から施行する。