

社会福祉法人南台五光福祉協会 カスタマーハラスメントに関する指針

1 目的

社会福祉法人南台五光福祉協会（以下「法人」という。）は、法人の理念及び職員行動規範に基づき、知的障がい福祉サービスについて、職員が一丸となり、サービスの質向上に努めているところである。また、職員は日々、利用者及びその家族等（以下「利用者等」という。）の要望や意向を尊重し、また苦情にも真摯に向き合い、常に支援を振り返り、専門職としての知識や技術をもって支援を提供している。

しかしながら、利用者等からの度重なる暴言や暴力、悪質なクレーム等のカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）は、職員の心身の健康を害することに繋がり、他利用者支援にも影響することや、場合によっては、サービスの提供ができなくなることがある。

そのため、法人においては、職員の生命、身体などの安全を確保しつつ、働きやすい職場環境を整え、利用者へ充実した質の高いサービス提供を継続していくために、カスハラへの対応に関する指針を定めるものとする。

2 カスハラへの定義

厚生労働省はカスハラを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と規定している。

法人において、想定される主なカスハラは、以下のとおりである。

(1) 利用者等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント

- 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、威迫・脅迫や人格を否定や侮辱する発言等）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸や尻を触る、抱きつく、卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為など）
- エ 職員個人に対する誹謗中傷等（インターネット、SNSを含む）

- (2) **利用者等からの過剰または不合理な要求**
 - ア 土下座など合理的理由のない謝罪の要求
 - イ 職員の解雇、降格処分等法人内部の懲戒処分等の要求
 - ウ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供や金品による補償等要求
- (3) **継続的な執拗な言動**
 - ア 頻繁に訪問や電話をして不合理なクレームを何度も繰り返す。
 - イ 職員の小さなミスや言葉尻を取り上げ、執拗に責め立てる。
 - ウ 職員へ実現不可能な要求を何度も繰り返す。
- (4) **利用者等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束**
 - ア 電話対応や窓口における合理的理由のない30分を超える長時間の拘束
 - イ 頻繁に長文メールを送った上、即時の返信を要求し続けるなどして、長時間のメール対応を強要する。
 - ウ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (5) **利用者等からのその他ハラスメント行為**
 - ア 利用者等からのプライバシー侵害行為
 - イ 利用者等からのその他各種のハラスメント

3 カスハラへの対応

法人内でカスハラがあった場合の対応は、以下のとおりとする。

- (1) カスハラ被害を申し出た職員に対し、管理者又は法人が定めた担当者は、事実関係を聞き取る等により正確に把握し記録する。また、必要と認めるカスハラ案件は法人常務に報告し、指示を仰ぐ。
- (2) 管理者は、カスハラ被害にあった職員のケアに最優先で努める。
- (3) カスハラと認める場合は、管理者又は法人が定めた担当者が、これに屈することなく話し合いを求めるなど毅然とした対応を行う。
- (4) カスハラ対応の際は、必要に応じて電話や会話の内容を録音するなどその内容を正確に把握及び記録する。また、録音等による事実に基づきカスハラ解決のために利用するものとする。
- (5) カスハラ被害があったと認める場合は、必要に応じて、弁護士等の外部専門家に相談し解決を図ることとする。
- (6) カスハラが行われ、今後も継続すると認める場合は、法令等や契約に照らし判断した上で、利用者へのサービス提供を中止することができる。なお、サービス提供の中止をする場合は、必要に応じて、他の事業所の紹介その他必要な措置を講ずるものとする。

- (7) カスハラの本質が、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連携し対応する。

4 カスハラの本然防止対策

カスハラ被害の発生を本然に防止するため、以下のとおり努めるものとする。

- (1) カスハラの本然防止や発生した際に備え、各職員がカスハラに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施する。
- (2) 職員は、利用者等の満足度向上や生活上の課題解決、QOL向上のために利用者へのアセスメントを重ね、要望や意向の理解に努めたうえで支援を行い、適切なサービスが提供されているか常に振り返り支援の見直しを行う。また、専門職としての知識や技術の向上に努める。
- (3) 職員は、利用者等からのサービス内容や職員に対する言動、態度がハラスメントに繋がる恐れのあると考えられる場合には、その原因を探求し、サービスの説明を十分に行い理解していただくなど、カスハラの本然の恐れのある行為の解消に努める。
- (4) 利用者等からの要望や苦情はサービスの改善、向上に繋がることもあるため、要望や苦情の申し入れ自体を抑制してはならない。それらについては傾聴し、速やかに管理者等に報告し改善策等について検討し、必要に応じて、対処するとともに、誠意をもって利用者等に説明し理解をいただくよう努める。

<附則> この指針は、令和8年 1月1日から適用する。