

カスタマーハラスメント対応ガイドライン

1. はじめに

社会福祉法人池修会（以下、「当法人」という）は、「誰もが地域で安心して暮らせる社会の実現」に向け、利用者およびご家族等へ質の高い福祉サービスの提供に努めています。福祉サービスに対するご意見やご要望は、サービスの改善・品質向上のための貴重な機会であり、これまでも真摯に対応してまいりました。

一方で、社会の中では、利用者やご家族等からの要求・言動の中に、職員の人格を否定する暴言、暴力、社会通念上相当な範囲を超える不当な要求など、職員の尊厳を傷つけ、就業環境を害する行為（カスタマーハラスメント）も見受けられます。

当法人は、改正労働施策総合推進法に基づく事業主の義務履行、および労働契約法上の安全配慮義務を踏まえ、職員の心身の健康と安全を守るため、カスタマーハラスメントに対する方針をここに定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、ご家族、地域住民、その他関係者等からの要求・言動のうち、「要求内容に妥当性を欠くもの」、または「要求内容が妥当であっても、その実現手段や態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するもの」をいいます。

【該当する主な行為の例】

※以下の例示に限らず、同様の性質を持つ行為全般を含みます。

身体的・精神的な攻撃：暴力、傷害、威圧的な態度、大声での威嚇、暴言、人格を否定する発言、差別的発言

威迫・脅迫・執拗な要求：脅迫的な言動、反社会的勢力とのつながりのほめかし、土下座や謝罪文の強要

過度な拘束・連絡：合理的理由のない長時間の居座り、長時間の電話、執拗な面会の強要、職員個人への私的接触の要求

不当な要求：業務範囲を逸脱した過剰なサービスの要求、合理性のない金銭補償や職員の解雇・処分の要求

プライバシー侵害・名誉毀損：SNS やインターネット上への無断での写真・動画投稿、誹謗中傷、個人情報の拡散

セクシュアルハラスメント：性的な発言、不必要な身体接触、つきまとい行為

3. 法人としての対応姿勢

(1) 組織的対応の徹底

カスハラ事案が発生した際は、職員個人に対応を任せず、施設長や管理職等の複数体制・組織全体で対応します。

(2) サービスの制限・中止

当法人がカスタマーハラスメントであると判断した場合、理性的な話し合いを求めるとともに、悪質な場合は、今後のサービス提供の制限、中断、あるいは契約の解除・施設からの退去を書面等で求める場合があります。

(3) 外部専門機関との連携

暴力、脅迫、悪質なストーカー行為、業務妨害等に対しては、警察、弁護士等の外部専門機関と迅速に連携し、法的措置も含めて毅然とした態度で対応します。

4. 職員を守るための体制整備

(1) 相談窓口の設置

職員がカスタマーハラスメントに関する被害や不安を一人で抱え込まないよう、以下の通り内部および外部の相談窓口を設置します。

【内部相談窓口】

担当者：事務長

役割：職員からの被害報告・相談の受付、事実確認の主導、職員の心身のケアおよび組織的対応の検討を行います。

【外部相談窓口】

担当者：法人顧問弁護士

連絡方法：法人本部または施設長を通じての連絡、または専用の連絡先への直接相談とします。

役割：カスタマーハラスメント該当性の法的な判断、利用者・家族への法的措置（警告書の発出、警察への被害届、契約解除等）に関する専門的な助言および支援を行います。

（２）被害職員へのケア

被害を受けた職員の心身のケアを最優先とし、必要に応じた配置転換や業務調整、メンタルヘルスサポートを実施します。

【研修・教育の実施】

カスハラに関する正しい知識や、実際の発生時の初期対応・対処法を学ぶための職員研修を定期的に実施します。

5. ご利用者・ご家族の皆様へのお願い

当法人は、利用者と職員の間信頼に基づく良好な関係を築くことが、より良いサービスの提供に不可欠であると考えています。

正当なご意見やご要望については引き続き真摯に対応してまいりますので、本ガイドラインの趣旨をご理解いただき、お互いを尊重し合える関係づくりへのご協力をお願い申し上げます。

附則：このガイドラインは、令和８年１０月１日より施行いたします。