

カスタマーハラスメント対策規程

(目的)

第1条 この規程は、社会福祉法人親心会が運営する事業所（以下「事業所」という。）において利用者、利用者家族その他関係者からの著しい迷惑行為、暴言、脅迫等のカスタマーハラスメントに対し、職員の人格及び就業環境を保護するとともに、適切な福祉サービスの提供を維持することを目的とする。

(定義)

第2条 この規程において「カスタマーハラスメント」とは、利用者、家族その他関係者からの言動のうち、その要求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又は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う。

(対象となる行為)

第3条 次の各号のいずれかに該当する行為は、カスタマーハラスメントとして取り扱う。

(1) 精神的な攻撃

- 大声による威嚇
- 暴言、侮辱、人格否定
- 長時間にわたる執拗な叱責
- SNS等での誹謗中傷

(2) 身体的な攻撃

- 殴る、蹴る等の暴力行為
- 物を投げる行為
- 身体を押す、つかむ等の行為

(3) 過剰又は不当な要求

- 制度上対応できないサービス提供の強要
- 特別扱いの要求
- ルールを逸脱する要求
- 法人や職員への過大な補償要求

(4) 拘束的行為

- 長時間の電話
- 長時間の居座り
- 職員の退勤を妨げる行為
- 繰り返しの不合理な苦情申立て

(5) その他

- 職員個人への接触やつきまとい
- プライバシー侵害行為
- その他施設長がカスタマーハラスメントに該当すると認める行為

(事業所の基本方針)

第4条 事業所は、利用者等からの意見及び苦情に誠実に対応する。ただし、職員の尊厳を傷つける行為及び就業環境を害する行為については、毅然とした態度で対応し、これを容認しない。

(職員の対応)

第5条 職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合又はそのおそれがある場合には、速やかに上司に報告し、その指示を受けるものとする。

2 事業所は、前項の報告があつた場合、可能な限り当該職員を一人で対応させないものとし、複数名での対応、対応者の交代又は上司への引継ぎを行う。

3 職員は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、上司の判断を待たずに対応を一時中断し、退避することができる。

(事業所の対応)

第6条 事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、次の措置を講ずることができる。

(1) 警告又は注意

(2) 面談による改善要請

(3) 文書による通知

(4) 複数職員による対応

(5) 電話又は面談の終了

(6) 弁護士等専門家への相談

(7) 警察への通報

(8) その他必要な措置

(記録)

第7条 カスタマーハラスメントが発生した場合、職員は速やかに事実関係を記録（固定電話による録音、施設が設置するカメラによる映像等を含む）し、管理者へ報告するものとする。

2 前項の記録は、職員の就業環境の確保、事実関係の確認及び法的対応のために利用するものとし、これ以外の目的には利用しない。

(職員への配慮)

第8条 事業所は、被害を受けた職員に対して必要な支援、相談機会の提供及び安全確保に努める。

(障害特性への配慮)

第9条 利用者の障害特性、疾病又は心身の状態に起因する行動については、その背景を十分に考慮し、支援上必要な対応を優先するものとする。ただし、職員の安全確保が必要な場合は適切な措置を講じる。

(プライバシーの保護及び不利益取扱いの禁止)

第10条 事業所は、相談者、行為者その他本規程に基づく対応に関与した者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨を職員に周知する。

2 事業所は、職員がカスタマーハラスメントに関する相談を行ったこと、事実関係の確認に協力したこと、又は第5条第3項に基づき対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いは行わない。

(利用契約との関係)

第11条 カスタマーハラスメントが継続し、改善が見込まれない場合は関係法令及び利用契約に基づきサービス提供の見直し、又は契約解除について検討できるものとする。

(補則)

第12条 この規程の実施に関し必要な事項は、施設長が別に定める。

附 則

この規程は、令和8年10月1日から施行する。