

## カスタマーハラスメント対策指針

### 1. 基本方針

社会福祉法人親心会が管理運営する戸河内あすなろ園、グループホーム大銀杏及びユニバーサルリビングやまゆり寮（以下「施設」という。）は、利用者及びその家族等に対し、質の高い福祉サービスの提供に努めています。

一方で、利用者、家族、関係者等による暴言、威嚇、不当要求その他の著しい迷惑行為があった場合は、職員の人格及び尊厳を傷つけ、就業環境の悪化を招きひいては適切なサービス提供に支障を及ぼすおそれがあります。

そのため、本指針はカスタマーハラスメントへの基本的な対応方針を明確にし職員が安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、利用者等との良好な関係の維持及び適切なサービス提供を目的として定めるものです。

### 2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、利用者、その家族その他関係者からの要求又は言動のうち、その内容に妥当性を欠くもの、又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。

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。」と規定されているとおり、施設は利用者等からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為から職員を守り、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があります。

### 3. 対象となる行為の具体例

次に掲げる行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- (1) 身体的な攻撃
  - ・殴る、蹴る、叩く等の暴力行為
  - ・物を投げつける、設備を破壊する行為
  - ・故意に身体へ接触する行為
- (2) 精神的な攻撃
  - ・暴言、侮辱、人格否定
  - ・威圧的又は脅迫的な発言
  - ・長時間にわたる執拗な叱責
- (3) 過度な要求
  - ・制度や契約内容を逸脱した要求
  - ・特別扱いを求める要求
  - ・不合理な謝罪要求
  - ・不当な金銭要求
- (4) 継続的又は執拗な言動
  - ・同一内容の苦情等を繰り返す行為
  - ・職員への執拗な電話や面談要求
  - ・業務遂行を妨げる行為
- (5) プライバシー侵害等
  - ・職員個人情報の開示要求
  - ・SNS等による誹謗中傷
  - ・無断での録音、録画及びインターネットへの公開
- (6) その他

- ・土下座の強要
- ・差別的発言
- ・施設運営を著しく妨害する行為
- ・その他、職員の安全又は尊厳を脅かす行為

#### 4. 相談窓口

相談窓口担当者は、施設長又は次長とします。

相談窓口担当者は、職員から相談を受けた場合、まず事実関係を整理し、利用者等関係者から受けた言動がハラスメント行為に当たるかどうかを判断する必要があります。

《一般的な事実関係の整理・判断フロー》

- ・時系列で起こった状況、事実関係を正確に把握し、理解する。
- ・関係者の要求内容・言動を把握する。
- ・関係者の要求内容や言動に妥当性があるか検討する。
- ・関係者の要求手段・態様が社会通念上相当か検討する。

《対応状況確認事項》

- ・対応日時、場所
- ・対応職員部署・氏名
- ・関係者の情報や要望の内容
- ・管理者、上司の指示内容
- ・対応結果 等

#### 5. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントへの対応の流れは、別紙1の「カスタマーハラスメント対応フロー」のとおりです。

##### (1) カスタマーハラスメントの対応区分

《施設内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、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機会（研修等）を実施します。
  - ◇カスタマーハラスメントの定義や該当行為例
  - ◇カスタマーハラスメントの判断例
  - ◇パターン別の対応方法 等
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアに努めます。
- ・カスタマーハラスメント問題が一旦解決した後も事例検証を行い、再発防止策を講じるとともに職員の理解を深めます。

《施設外対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的で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。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため電話や会話の内容を録音する場合があります、録音内容は当該カスタマーハラスメントの解決のためにのみ利用します。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがあります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、契約の解除や取引を中止することがあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会勢力による不当又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の連携を図り対応します。

(2) カスタマーハラスメントの対応の記録

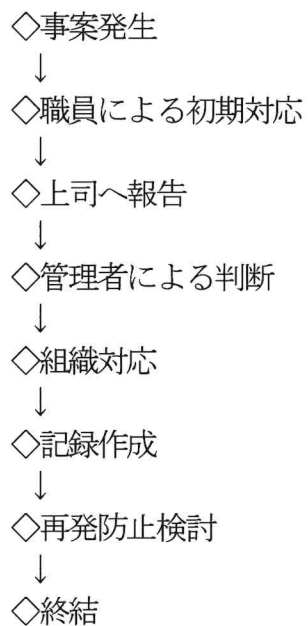
カスタマーハラスメント（カスタマーハラスメントに該当すると思われるものを含む）への対応は、別紙2の「カスタマーハラスメント対応記録票」により記録するものとし、該当・非該当は管理者が判定するものとします。

6. 施行期日

本指針は、令和8年10月1日から施行します。

別紙1

カスタマーハラスメント対応フロー



別紙2

カスタマーハラスメント対応記録票

◆基本情報

| 項 目   | 記 入 内 容          |
|-------|------------------|
| 受付番号  |                  |
| 発生日時  | 令和 年 月 日 ( ) 時 分 |
| 発生場所  |                  |
| 記録作成日 | 令和 年 月 日         |
| 記録作成者 |                  |
| 所 属   |                  |

◆相手方情報

| 項 目     | 記 入 内 容                                                                                                                                               |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 氏 名     |                                                                                                                                                       |
| 区 分     | <input type="checkbox"/> 利用者 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 後見人 <input type="checkbox"/> 関係事業所 <input type="checkbox"/> その他 ( ) |
| 利用者氏名   |                                                                                                                                                       |
| 連 絡 先   |                                                                                                                                                       |
| 対 応 職 員 |                                                                                                                                                       |

◆発生状況

1. 発生時の状況

発生した経緯、場所、状況等を具体的に記載してください。

2. 相手方の言動内容

実際にあった発言や行動をできるだけ具体的に記載してください。

3. 要求内容

相手方からの要求内容を記載してください。

◆ハラスメント区分（該当するものに✓を）

- ☐ 暴言
- ☐ 威圧的言動
- ☐ 人格否定・侮辱
- ☐ 長時間拘束

- ☐ 執拗な要求
- ☐ 不当要求
- ☐ 脅迫
- ☐ SNS等での誹謗中傷
- ☐ 無断録音・無断撮影
- ☐ プライバシー侵害
- ☐ 身体的暴力
- ☐ 器物損壊
- ☐ その他 ( )

◆職員への影響（該当するものに✓を）

- ☐ 心理的負担
- ☐ 業務継続困難
- ☐ 体調不良
- ☐ 負傷
- ☐ サービス提供への支障
- ☐ その他 ( )
- ◎内容

◆初期対応内容（該当するものに✓を）

- ☐ 傾聴・説明
- ☐ 上司へ報告
- ☐ 複数職員で対応
- ☐ 面談終了
- ☐ 電話終了
- ☐ 警告実施
- ☐ 家族等への連絡
- ☐ その他 ( )
- ◎対応内容

◆管理者による対応（該当するものに✓を）

- ☐ 面談実施
- ☐ 担当者変更
- ☐ 文書回答
- ☐ 施設内協議
- ☐ 法人本部報告
- ☐ 顧問弁護士相談
- ☐ 警察相談
- ☐ 行政機関相談
- ☐ その他 ( )
- ◎内容

◆今後の対応方針

◆再発防止策（該当するものに✓を）

- ☐ 対応手順の見直し
- ☐ 職員研修の実施
- ☐ 家族説明の実施
- ☐ 利用契約内容の再確認
- ☐ 注意文書の送付
- ☐ 関係機関との情報共有
- ☐ その他
  - ◎内容

◆添付資料（該当するものに✓）

- ☐ 面談記録
- ☐ 電話記録
- ☐ 録音データ
- ☐ 写真
- ☐ メール
- ☐ SNS投稿画面
- ☐ その他（                      ）

◎管理者確認欄

|       |                            |
|-------|----------------------------|
| 項 目   | 記 入 内 容                    |
| 確 認 者 |                            |
| 確 認 日 | 令和    年    月    日          |
| 施設長確認 | <input type="checkbox"/> 済 |
| 対応終結日 | 令和    年    月    日          |

◎判定欄（管理職用）

- ☐ カスタマーハラスメントに該当する
- ☐ カスタマーハラスメントに該当しない
- ☐ 継続観察

※判定にあたっては、下記の点について留意します。

- ①利用者本人による暴言・他害行為とカスタマーハラスメントの区別
- ②障害特性への合理的配慮を踏まえた対応の有無