

社会福祉法人アパティア福祉会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1 目的

社会福祉法人アパティア福祉会（以下「法人」という。）は、法人理念に基づき、ご利用者、ご家族、関係機関、取引先その他法人の事業に関係する皆様（以下「関係者の皆様」という。）との信頼関係を大切にし、質の高い福祉サービスの提供に努めています。

福祉サービスは、人と人との信頼関係の上に成り立つものであり、関係者の皆様から寄せられるご意見、ご要望、苦情等については、サービスの質の向上につながる重要なものとして、誠実かつ真摯に対応します。

一方で、社会通念上許容される範囲を超えた要求や言動により、職員の人格や尊厳が傷つけられ、心身の健康や就業環境が害される場合があります。

法人は、職員の人権、安全及び働く環境を守ることを重要な責務と考え、カスタマーハラスメントに対しては、関係者の皆様に誠意をもって対応しながらも、毅然とした対応を行います。

また、本指針に基づき、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、ご利用者及び関係者の皆様とのより良い関係づくりに努めます。

2 基本方針

法人は、カスタマーハラスメントへの対応について、以下の基本方針を定めます。

(1) ご意見・苦情への誠実な対応

関係者の皆様からの正当なご意見、ご要望、ご不満については、法人及び職員の改善につながるものとして、丁寧かつ誠実に対応します。

ただし、要求内容又は要求方法が社会通念上相当な範囲を超える場合は、適切な対応を行います。

(2) 職員の尊厳と安全の確保

法人は、職員が安心して働くことができる職場環境を確保するため、暴力、暴言、脅迫、人格を否定する発言、性的な言動その他職員の尊厳を傷つける行為から職員を守ります。

(3) 障害特性等への配慮

法人は、障害、認知症、疾病その他の状態による特性を理解し、必要な合理的配慮を行います。

なお、障害等を理由として必要な配慮を求める正当な申し出や、社会的障壁の除去を求める意思表示そのものは、カスタマーハラスメントには該当しません。

法人は、関係法令を踏まえ、個々の状況に応じた適切な対応に努めます。

(4) 組織的な対応

職員がカスタマーハラスメントを受けた場合、当該職員個人に対応を任せることなく、管理者及び法人本部等が連携し、組織として対応します。

3 カスタマーハラスメントの定義

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、関係者の皆様による言動であって、

- ① その言動の内容又は手段・態様が、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
- ② その結果、職員の身体的又は精神的な苦痛が生じ、就業環境が害されることの両方を満たすものをいいます。

なお、関係者の皆様からの苦情や要望の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

サービス内容への正当な意見、改善要望、説明を求める行為等については、真摯に対応します。

一方で、要求内容が不合理である場合、又は要求の手段や態様が社会通念上相当な範囲を超える場合には、カスタマーハラスメントとして対応します。

4 対象となる関係者

本指針における「関係者の皆様」には、以下の方々を含みます。

- (1) ご利用者
- (2) ご利用者のご家族、親族、成年後見人、代理人等
- (3) サービス利用を希望される方、相談者、見学者等
- (4) 行政機関、医療機関、相談支援機関その他関係機関の関係者
- (5) 取引先、委託業者、実習・研修関係者、ボランティア等
- (6) 法人の事業に関係する近隣住民その他の関係者

なお、本指針は、施設内で行われる言動だけでなく、電話、電子メール、SNS その他インターネット上で行われる言動についても対象とします。

5 法人が目指す関係者の皆様との関係

法人は、カスタマーハラスメント対策を、ご利用者やご家族等との対立を目的とするものではなく、職員の人権を守りながら、より良い福祉サービスを提供するための取組として位置付けています。

関係者の皆様からいただく貴重なご意見を大切にし、必要な改善を行うことで、より信頼される法人づくりを進めてまいります。

6 カスタマーハラスメントの対象となる行為

法人は、関係者の皆様からのご意見やご要望については、内容を確認し、適切に対応します。

しかし、以下のような行為については、職員の就業環境を害するカスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

なお、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 身体的な攻撃

職員に対して身体的な危害を加える行為

【具体例】

- ・殴る、蹴る、叩く、つねる等の暴力行為
- ・物を投げつける行為
- ・唾を吐きかける行為
- ・故意に身体をぶつける行為
- ・その他、身体的安全を脅かす行為

(2) 精神的な攻撃、威圧的な言動

職員の人格や尊厳を傷つける発言、態度等

【具体例】

- ・大声で怒鳴る、威圧する行為
- ・侮辱的な発言、人格を否定する発言
- ・「辞めさせろ」「処分しろ」等、職員個人への不当な処罰を求める行為
- ・土下座等の過度な謝罪を要求する行為
- ・脅迫、威迫、危害を加えることを示唆する発言
- ・反社会的な言動により職員を威圧する行為

(3) 性的な言動（セクシュアルハラスメント）

職員が不快に感じる性的な言動

【具体例】

- ・必要なく身体に触れる行為
- ・性的な発言、卑猥な発言
- ・性的な内容の質問や要求
- ・サービス提供と無関係に身体を露出する行為
- ・性的指向や性自認等に関する侮辱的な発言
- ・その他職員が不快や苦痛を感じる性的な行為

(4) 不当・過剰な要求

社会通念上相当な範囲を超える要求

【具体例】

- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・職員個人の解雇や処分を求める要求
- ・契約内容や制度上提供できないサービスを要求する行為
- ・通常のサービス提供範囲を著しく超える要求
- ・法人に責任がない事項について損害賠償等を要求する行為

(5) 拘束的な言動

職員の業務遂行を妨げる行為

【具体例】

- ・長時間にわたり説明や対応を求め続ける行為
- ・同じ内容の質問や要求を繰り返す行為
- ・電話を切ることを認めず、長時間拘束する行為
- ・施設内での居座り、不退去
- ・合理的理由なく事業所外への呼び出しを行う行為

(6) インターネット・SNS 等を利用した行為

【具体例】

- ・職員個人を特定した誹謗中傷の投稿
- ・SNS 等への悪評掲載を示唆して職員を脅す行為
- ・職員の氏名、写真、個人情報等を本人の同意なく公開する行為
- ・インターネット上で職員の名誉や人格を傷つける行為

(7) 無断撮影等

【具体例】

- ・職員の同意なく撮影、録画、録音する行為
- ・盗撮行為
- ・撮影した映像等を SNS 等へ公開する行為

なお、サービス提供や安全確認等の目的で必要な場合には、法人の判断により録音・録画を行う場合があります。

7 カスタマーハラスメント発生時の対応

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、以下のとおり組織的に対応します。

(1) 職員個人に対応を任せない

職員は、一人で抱え込むことなく、速やかに所属長、管理者又は法人が定める相談窓口へ報告・相談します。

管理者は、状況を確認し、必要に応じて対応を交代します。

(2) 安全確保を最優先とする

暴力行為、脅迫行為その他身体的危険がある場合は、職員及び周囲の安全確保を最優先とします。

必要に応じて、複数職員で対応し、警察その他関係機関への連絡を行います。

(3) 事実確認

相談を受けた場合、法人は迅速かつ正確な事実確認を行います。

確認にあたっては、

- ・当該職員からの聞き取り
- ・対応した職員や周囲の者からの確認
- ・記録、録音、録画等の確認

を行う場合があります。

(4) 録音・録画について

カスタマーハラスメントへの適切な対応及び事実確認のため、必要に応じて会話内

容の録音、状況の記録等を行う場合があります。

取得した情報については、個人情報保護法その他関係法令を遵守し、適切に管理します。

8 相談体制

法人は、職員が安心して相談できるよう、カスタマーハラスメント相談窓口を設置します。

(1) 相談対象

相談窓口では、以下の場合を含め、幅広く相談を受け付けます。

- ・実際にカスタマーハラスメントを受けた場合
- ・カスタマーハラスメントに該当するか判断が難しい場合
- ・今後発生するおそれがある場合
- ・対応方法について相談したい場合

(2) 相談対応

相談を受けた担当者は、相談者の心身の状態や受け止めに尊重しながら対応します。相談内容に応じて、管理者、人事担当部署、安全衛生担当者、産業保健スタッフその他関係部署と連携し、適切な対応を行います。

(3) 相談者等のプライバシー保護

相談内容及び相談者の情報は、必要な範囲を超えて第三者へ漏らしません。

相談者、関係者及び調査協力者のプライバシーを保護するとともに、相談しやすい環境づくりに努めます。

9 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、以下の対応を行います。

- ・管理者等による状況確認及び精神的ケア
- ・必要に応じた担当変更や複数対応
- ・安全確保のための勤務上の配慮
- ・産業医、医療機関その他専門機関との連携
- ・再発防止に向けた環境改善

職員がカスタマーハラスメントについて相談したこと、又は事実確認に協力したことを理由として、不利益な取扱いを行うことはありません。

10 悪質なカスタマーハラスメントへの対応

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、関係者の皆様との対話を基本としながら、問題解決に向けて誠実に対応します。

しかし、以下のような特に悪質な行為については、職員の安全及び就業環境を守るため、毅然とした対応を行います。

【特に悪質な行為の例】

- ・暴行、傷害等の犯罪に該当する可能性がある行為

- ・脅迫、強要、威迫その他犯罪に該当する可能性がある行為
- ・職員個人への執拗な誹謗中傷
- ・職員の個人情報公開する行為
- ・長時間拘束や繰り返しの要求により業務を著しく妨害する行為
- ・その他、職員の安全や尊厳を著しく侵害する行為

これらの場合、必要に応じて以下の対応を行います。

- ・対応者を管理者等へ変更する
- ・複数職員で対応する
- ・警告等の対応を行う
- ・弁護士等の専門家へ相談する
- ・警察その他関係機関へ通報する
- ・法令及び契約等に基づき、サービス提供方法の変更、利用継続の見直しその他必要な措置を検討する

なお、福祉サービスの提供にあたっては、ご利用者の生命、身体及び生活への影響を十分考慮し、関係法令に従い適切に対応します。

11 再発防止に向けた取組

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、単に個別事案として処理するのではなく、原因分析を行い、再発防止に努めます。

具体的には、以下の取組を行います。

(1) 事案の記録及び共有

発生日時、状況、対応内容等を記録し、個人情報に配慮した上で、必要な範囲で関係部署と共有します。

(2) 原因分析

カスタマーハラスメントの背景に、サービス内容に関する説明不足、職員間の情報共有不足、対応方法の不統一、関係者とのコミュニケーション不足等がないか確認します。

(3) 業務改善

必要に応じて、サービス提供方法の見直し、説明方法の改善、対応マニュアルの改訂、職員研修の実施等を行います。

12 研修及び周知

法人は、カスタマーハラスメントを未然に防止するとともに、発生時に適切な対応ができるよう、職員に対して必要な研修及び周知を行います。

研修内容には、以下の事項を含みます。

- ・カスタマーハラスメントに関する基本的な知識
- ・正当な苦情とカスタマーハラスメントの区別
- ・利用者及び家族等への適切な対応方法

- ・障害特性、認知症等への理解
- ・発生時の報告及び対応手順
- ・相談窓口の利用方法

また、管理者及び施設長等については、現場で適切な判断及び対応ができるよう、より実践的な研修を実施します。

13 職員の責務

法人の職員は、本指針の趣旨を理解し、カスタマーハラスメント問題への対応に協力します。

また、職員自身も、ご利用者、ご家族、取引先、関係機関等に対し、相手の人格や尊厳を尊重し、適切な言動を行うよう努めます。

法人は、職員が他の事業者の職員等に対して不適切な言動を行うことがないように、必要な注意喚起及び教育を行います。

14 他の事業者等との協力

法人は、法人の職員が他の事業者の職員等に対してカスタマーハラスメントに該当する言動を行った場合、又は他の事業者から事実確認等への協力を求められた場合には、関係法令及び個人情報保護に配慮しながら、必要な協力を行います。

また、法人が他の事業者の職員等からカスタマーハラスメントを受けた場合についても、適切な対応を行います。

15 関係機関との連携

法人は、カスタマーハラスメントへの対応にあたり、必要に応じて以下の関係機関と連携します。

- ・行政機関
- ・警察
- ・弁護士等の専門家
- ・医療機関
- ・相談支援機関
- ・地域包括支援センター
- ・児童相談所その他関係機関

特に、暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性がある行為については、職員及び利用者の安全確保を最優先に対応します。

16 相談した職員等への不利益取扱いの禁止

法人は、職員が以下の行為を行ったことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

- ・カスタマーハラスメントについて相談したこと
- ・事実確認のための調査に協力したこと

- ・法人の対応に必要な情報提供を行ったこと
- ・行政機関等へ相談したこと

職員が安心して相談できる環境を整備します。

17 個人情報の取扱い

カスタマーハラスメントへの対応において取得した利用者、ご家族、職員その他関係者の個人情報については、個人情報保護法その他関係法令を遵守し、適切に管理します。

取得した情報は、問題解決、再発防止及び必要な対応のために利用し、それ以外の目的で使用しません。

附 則

この指針は、令和5年11月1日から施行します。

この指針は、令和8年10月1日から施行します。(全面改訂)