

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

【 令和4年4月1日 】

## ■目 的

社会福祉法人訓子府福祉会（以下「福祉会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である福祉会とお客様である施設の入所者様、利用者様及び入居者様（以下「入所者様」という。）並びにそのご親族様（以下「入所者様等」という。）の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者と入所者様等がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果として入所者様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために、入所者様等にもご協力いただきたいこと、知っておい

## ■カスタマーハラスメントについて

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

福祉会といたしましては、入所者様等からのカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、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、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、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を負っています。

## ■対象となる行為

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記の行為について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

### （1）入所者様等による暴力・暴言

- ・ 職員を叩いたり、職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする身体的暴力行為
- ・ 職員に対する暴言・誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）
- ・ 職員に対する威迫、脅迫

- 職員の人格を否定する発言
  - 職員を侮辱する発言
- (2) 入所者様等による過剰又は不合理な要求
- 合理的理由のない謝罪の要求
  - 福社会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
  - 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求
- (3) 入所者様等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- 合理的な理由のない長時間の拘束
  - 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- (4) 入所者様等によるその他ハラスメント行為
- 入所者様等によるプライバシー侵害行為
  - 入所者様等によるセクシュアルハラスメント
  - 入所者様等によるその他各種のハラスメント

## ■カスタマーハラスメント発生時の対応

- (1) 法人内の対応
- カスタマーハラスメントの発生の早期に把握及び対応体制を構築します。
  - カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- (2) 法人外の対応
- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的かつ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。
  - 対応の適正化を図るため、必要に応じ外部機関（顧問弁護士・警察等）に相談し、カスタマーハラスメントの解消の見込がない場合には、サービス提供の停止又は契約を解除させていただくこともあります。

## ■お客様に対するお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおおり、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、利用者様等と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご理解とご協力をお願いいたします。