

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

社会福祉法人ひまわり福祉会

1 方針作成の背景

社会福祉法人ひまわり福祉会（以下「法人」といいます。）は、地域社会における家庭同士のつながりを強化し、コミュニティの形成に貢献することを使命としています。それは、保育事業、放課後事業、介護事業のサービスをご利用くださる皆さま、そのご家族、地域や関係先の皆さまとの信頼関係に基づく相互協力を土台として成り立つものと考えております。

しかしながら、僅かではあるもののご利用者やそのご家族等からの過度な要求や不適切な言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」があることも事実です。これがあると、職員の精神的・身体的負担が増し、サービスの質の低下や職員の離職の増加といった問題が生じることが懸念されます。

職員の心身の健康は、サービス提供を含む“関わる”ことの基礎であります。この基礎があることでご利用者へのサービスの質も向上し、ひいては地域社会全体の福祉向上につながると考えています。そのため私たちは「カスタマーハラスメント」の観点からその対応に関して策定した方針を公表し、皆さまのご理解ご協力のもと、これからも未来へ向かうよりよいサービスの提供や地域課題の解決に尽力してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義と法人の義務について

カスタマーハラスメントは、厚生労働省より「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就労環境が害されるもの」と定義され、職場での対策が求められています。

また、法人は働く職員に対して、労働契約法第5条に「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、安全配慮義務を負っています。

3 法人が考える対象となる行為

法人は、厚生労働省のカスタマーハラスメント対策資料等を踏まえ、「カスタマーハラス

メント」に該当するものとして次の場合を想定しています。

なお以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではありません。

(1) ご利用者等皆様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

[具体的行為]

①身体的暴力

ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐くなど、身体的な力を使って危害を及ぼす行為

②精神的暴力

大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言など、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為

③セクシャルハラスメント

必要もなく手や腕その他の身体を触る、抱きしめる、性的な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為

④その他の行為

- ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上でのものを含む）
- ・職員個人に対する威迫、強迫
- ・職員個人の人格を否定する発言
- ・職員個人を侮辱する発言
- ・土下座等職員個人の受忍限度を超えた行為の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）

(2) 以下に例示するような、ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・法人職員の解雇等、法人内制裁の要求
- ・社会通念上相当な程度を超えるサービスの提供や法令違反となるサービスの要求

(3) 以下に例示するような、ご利用者様やそのご家族からの合理的範囲を超えた時間的・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) 以下に例示するような、ご利用者様やそのご家族からのその他の人権侵害にあたる行為

- ・ご利用者様やそのご家族等によるプライバシー侵害行為
- ・ご利用者様やそのご家族等からのその他の各種ハラスメント行為

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ① 合理的及び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。
- ② カスタマーハラスメントの発生に備え、各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できるよう研修等で実施します。
- ③ カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のケアを最優先に行うよう努めます。
- ④ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
社会福祉法人ひまわり福祉会 人事部 ハラスメント相談窓口
- ⑤ カスタマーハラスメントに関して、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させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ⑥ 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。
- ⑦ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当また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。
- ⑧ 本方針につき、よりよいものとするための不断の注視をするとともに、必要に応じ、各事業所の特性を踏まえたルール作りにも取り組みます。

5 ご利用者等皆様へーカスタマーハラスメント防止のためにー

上記「1 方針作成の背景」及び「2 カスタマーハラスメントの定義と法人の義務について」でも示しましたように、職員の心身の安心・安全を確保し、ご利用者等皆様とよりよい関係を築き、共に豊かな福祉社会の実現に向けて前進するために、この方針を策定いたしました。

ご利用者等皆様には、ハラスメント行為についてご理解いただくとともに、その発生の防止へのご協力をお願いいたします。

附 則

この指針は、令和7年1月1日から施行する。