

社会福祉法人多宝会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【基本方針】

社会福祉法人多宝会（以下「法人」という。）の基本理念や運営方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族（以下、「関係者様」という）との信頼関係、協力関係が必須であり、法人と関係者様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことが関係者様の満足度向上につながると考えています。一方で、関係者様からの常識の範囲を超えた要求や言動で、それが職員の人格を否定すると捉えられる言動、暴力、セクシャルハラスメント等により職員の尊厳を傷つけるものであった場合、その行為は、職場環境の悪化を招くゆゆしき問題となります。

この指針は、法人職員の人権を尊重し、安心して業務を行える環境を確保するために、関係者様にもご理解とご協力をお願いする目的で策定いたしました。

【カスタマーハラスメント及び法人の義務について】

関係者様からの暴言や暴力・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。

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があります。また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にはあると考えております。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する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。

《関係者様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等》

●職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

具体的行為

- ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、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）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）
- エ 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、脅迫
 - ・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

《関係者様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
- 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

《関係者様からの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
- 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《関係者様からのその他ハラスメント行為》

- ご利用者様やそのご家族等からの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各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

- ・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するための施策を実施します。
- ・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。
- ・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るとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求めます。
- ・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、サービスの提供等をお断り、または中止させていただく場合があります。
- ・カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、他ご利用者及び職員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。
- ・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。

2025 年 12 月 1 日

社会福祉法人 多宝会
理事長 加藤 貴之