

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人清泉会(以下「当法人」という。)において、基本理念や基本方針を実現するためには、事業者である当法人と、利用者や家族、関連事業所や取引業者(以下、「関係者等」という。)との協力が不可欠である。職員が安心して働くことができ、関係者等と信頼しあえる職場環境を構築することが、結果としてサービスの質と満足度の向上につながる事となる。

一方で、関係者等からの常識の範囲を超えた要求や言動が、職員の人格を否定する暴力、暴言、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つけるものであった場合、これは看過できない問題である。

当法人は、職員の人権と心身の健康を最優先するため、これらの行為に対しては誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で臨むこととする。本指針は、職員の安全配慮義務を果たすとともに、これらの目的を実現するために定めるものである。

【カスタマーハラスメントの定義】

関係者等からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為を「カスタマーハラスメント」と定義し、ハラスメント行為として明確に禁止する。当法人は、労働契約法第5条に基づき、職員がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をする安全配慮義務を負うものである。

【対象となる行為：6 分類と具体例】

職員が現場でハラスメント行為を迅速に判断できるように、厚生労働省の指針に則り、以下の6つの類型に整理する。以下の記載は例示であり、これらに限るという趣旨ではない。

分類	現場で想定される具体的な行為
1. 身体的暴力	暴行、傷害など、職員の身体に危害を加える行為。
2. 精神的攻撃	脅迫、名誉毀損、侮辱、ひどい暴言、人格を否定する発言、誹謗中傷など。
3. 人間関係からの切り離し	隔離、仲間外し、無視など、特定の職員に対する排他的な言動。
4. 過剰・不合理な要求	合理的理由のない謝罪や土下座の要求、職員の解雇等の法人内処罰の要求、社会通念上許容範囲を超えるサービス提供、および職員の業務遂行を妨害する行為。
5. 時間的・場所的拘束	合理的な理由のない長時間の拘束、事業所以外の場所への呼び出し。
6. 個の侵害・その他	プライバシーの侵害行為、ストーカー行為、セクシュアルハラスメント、その他各種のハラスメント行為。

【職員の初期対応原則と報告義務】

カスタマーハラスメントが発生した場合、職員は以下の原則に基づき行動し、自己の安全確保を最優先とすること。

1. 自己の安全確保
危険を感じた場合は、速やかにその場を離れる、他の職員を呼ぶなど、自己の安全を確保すること。
2. 毅然とした態度
不当な要求や暴言に対し、感情的にならず、その場で謝罪や安易な確約はしない。
「ご要望は承知いたしましたので、責任者に対応を引き継ぎます」など、話を中断し、上司への引き継ぎを優先すること。
3. 報告・相談義務
ハラスメント行為を受けた職員、または行為を目撃した職員は、速やかに施設長または人事担当者(相談窓口)に、日時、場所、内容を正確に報告しなければならない。

【カスタマーハラスメントへの組織的対応】

当法人は、職員の報告に基づき、組織的に以下の対応を行う。

1. 被害職員のケア: 被害にあった職員の心身の健康とケアを最優先に努める。
2. 知識の習得: 各職員がカスタマーハラスメントに関する知識および対処法を習得するための研修等を実施する。
3. 相談窓口の設置: ハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員の不安解消に努める。
4. 記録と録音録画: ハラスメントの内容を正確に把握し、理性的な話し合いを進めるため、会話内容等の録音や録画が必要な場合、録音開始前には、必ず相手に関係者に通知し、証拠として利用することを伝えることとする。
5. 外部専門家との連携: 解決が困難な場合は、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。
6. 反社会的勢力への対応: 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する。
7. サービス利用の制限(段階的措置):
 - 悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合、まず書面による警告を行う。
 - 警告後も改善が見られない場合は、一時的な利用の制限を行う。
 - サービス提供の継続が極めて困難と判断される場合、利用の契約を解除またはサービス提供を中止とする。

附則:この指針は、令和 7 年 6 月 4 日から施行します。