

社会福祉法人ルストホフ志木

カスタマーハラスメント防止指針

1. 目的

社会福祉法人ルストホフ志木（以下「法人」という。）は、「愛と感謝と奉仕」の経営理念に基づき、利用者一人ひとりの人格と人間性を尊重し、同一家族に対するごとき血の通った温かい福祉サービスの提供に努める。

一方、福祉サービスを提供する過程において、利用者、家族、関係者等から、職員の人格や尊厳を傷つける言動、過度な要求、暴力・脅迫等が行われることがある。

法人は、正当な苦情や要望には誠実かつ丁寧に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超える言動によって職員の就業環境が害されることを防止し、職員が安心して働くことのできる職場環境を確保するため、本指針を定める。

なお、本指針は、利用者等からの正当な意見、苦情、要望等を制限することを目的とするものではなく、より良い福祉サービスの提供につなげることを基本とする。

2. 法人の基本姿勢

法人は、職員綱領に定める「愛と感謝と奉仕」の精神及び利用者の人格と人間性を尊重する姿勢を基本とし、利用者及びその家族等に対して、常に礼儀正しく、誠実かつ丁寧な対応を行う。

同時に、職員もまた一人の人間として尊重され、その人格、尊厳及び安全が守られるべき存在であることを基本とする。

法人は、次の事項を基本姿勢としてカスタマーハラスメントの防止に取り組む。

1. 正当な意見、苦情、要望等には、真摯かつ丁寧に対応する。
2. 利用者等の状況、疾病、障害、認知症等による特性を十分に考慮し、個々の状況に応じた適切な対応に努める。
3. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある事案については、職員個人に対応を委ねず、組織として対応する。
4. 職員をカスタマーハラスメントから守るため、必要に応じて複数職員による対応、管理者への引継ぎ、対応方法の変更等を行う。
5. 暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察その他の関係機関に相談・通報する。
6. カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、必要な配慮及び支援を行う。

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、顧客等からの言動であって、その内容又は態様が、当該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、その言動によって職員の就業環境が害されるものをいう。

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、これを含む。

なお、顧客等からの苦情や要望のすべてがカスタマーハラスメントに該当するものではなく、正当な理由に基づく意見、苦情、要望等であって、社会通念上相当な範囲で行われるものについては、カスタマーハラスメントとして扱わない。

4. 「顧客等」の範囲

本指針における「顧客等」とは、法人の事業に関係する次の者をいう。

- (1) 法人が提供する福祉サービスの利用者
- (2) 利用者の家族、親族、身元引受人その他の関係者
- (3) 成年後見人、代理人その他利用者を支援する者
- (4) 法人が事業を行う上で関係する取引先、事業者等
- (5) 法人の事業に関係する行政機関、関係機関その他の者
- (6) その他、法人の事業に関係を有する者

5. カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、個々の状況、行為の内容、頻度、継続時間、態様、職員への影響等を総合的に判断する。

代表的な行為として、次のようなものがある。

(1) 身体的な攻撃

- ・ 殴る、蹴る、叩く、押す、物を投げる等の暴力行為
- ・ 職員に対して身体的危害を加えようとする行為
- ・ 職員の身体を不必要に触る等の行為

(2) 精神的な攻撃

- ・ 「脅迫」「中傷」する発言（例：「殺す」「辞めさせる」等）
- ・ 人格を否定する発言
- ・ 侮辱、差別的な発言
- ・ 大声で怒鳴り続ける等の威圧的な言動
- ・ 土下座等、社会通念上不相当な謝罪を要求する行為

(3) 過度な要求

- ・ 契約やサービス内容から著しく逸脱した要求
- ・ 法人として対応することができない事項を繰り返し要求する行為
- ・ 合理的な理由なく金銭、物品、サービス等を要求する行為
- ・ 担当職員の変更、処分、解雇等を不当に要求する行為

(4) 継続的・執拗な言動

- ・ 同じ内容の要求や苦情を長時間、繰り返し続ける行為
- ・ 必要な説明を行っても、合理的な理由なく同じ要求を繰り返す行為
- ・ 電話や来訪を繰り返し、通常の業務に支障を生じさせる行為
- ・ 対応者を何度も交代させるよう要求し、長時間対応を強いる行為

(5) 拘束的な言動

- ・ 長時間にわたり職員をその場から離れられない状態にする行為
- ・ 退去を求めても応じず、居座る行為
- ・ 職員の業務を意図的に妨害する行為

(6) 職員個人への攻撃

- ・ 職員個人の住所、電話番号、家族等の個人情報を読み出そうとする行為
- ・ 職員個人への謝罪や連絡を執拗に要求する行為
- ・ 職員個人を名指しして SNS 等で誹謗中傷する行為
- ・ 職員個人の評価、解雇、処分等を不当に要求する行為

(7) 性的な言動

- ・ 職員に対する性的な発言、質問等
- ・ 職員の身体に対する不必要な接触
- ・ 性的な内容を含む発言、画像等を見せる行為
- ・ その他、職員に不快感を与え、就業環境を害する性的な言動

(8) その他

- ・ SNS、インターネット等への投稿をほのめかして不当な要求をする行為
- ・ 正当な申立ての範囲を超えて威圧的な発言を用いる行為（例：「マスコミに言う」「行政に訴える」等）
- ・ 職員や法人の信用を著しく害することを目的とした行為
- ・ その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

6. 正当な苦情・要望との区別

法人は、利用者及び家族等から寄せられる意見、苦情、要望等を、サービスの質を向上させる重要な機会として受け止める。

次のようなものは、原則として正当な意見、苦情、要望等として、既存の「苦情解決マニュアル」に基づき適切に対応する。

- ・ サービス内容に関する意見や改善要望
- ・ 職員の説明や対応についての正当な指摘
- ・ 契約内容や重要事項に関する質問
- ・ サービス提供上の不備についての申出
- ・ その他、合理的な理由に基づく意見、要望

ただし、正当な苦情や要望であっても、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントとして必要な対応を行うことがある。

7. 利用者の状態等に応じた配慮

福祉サービスの利用者には、認知症、精神疾患、知的障がい、発達障がい、その他の疾病・障がい等により、本人の意思や意図によらず、興奮、大声、暴言、拒否等の行動が生じる場合がある。

このような場合には、行為の背景や利用者の状態を適切に把握し、支援上必要な対応を優先する。

そのため、行為があったことのみをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断するのではなく、利用者の状態、行為の原因・背景、職員への影響、対応の必要性等を総合的に考慮する。

必要に応じて、介護・看護・相談支援等の専門的な観点から対応方法を検討する。

8. 法人としての対応

カスタマーハラスメント又はその可能性がある事案が発生した場合、職員は一人で抱え込まず、速やかに上司、管理者その他所定の相談・報告先へ報告する。

法人は、事案の内容に応じ、次のような対応を行う。

- (1) 事実関係の確認
- (2) 対応職員からの聞き取り
- (3) 利用者等からの事情確認
- (4) 対応者の変更又は複数職員による対応
- (5) 対応場所・方法・時間等の変更
- (6) 必要に応じた対応の中止又は終了
- (7) 関係部署・管理者等への情報共有
- (8) 第三者委員その他関係者への相談
- (9) 弁護士、行政機関、警察等の関係機関への相談・通報

(10) 被害を受けた職員への配慮及び支援

(11) 再発防止策の検討・実施

9. 特に悪質な行為への対応

暴力、脅迫、傷害、器物損壊、不退去、ストーカー行為その他犯罪に該当する可能性のある行為や、職員の生命・身体に危険が及ぶ恐れがある場合には、職員の安全を最優先とする。

法人は、必要に応じて警察その他の関係機関へ相談・通報する。

また、悪質なカスタマーハラスメントについては、法人として対応方法や窓口を限定する、面談や電話対応を管理者等に集約する、書面による連絡に切り替える等の措置を講じることがある。

10. 職員の保護

法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員の心身の安全及び健康に配慮する。

事案の内容に応じて、次のような措置を講じる。

- ・上司、管理者等による面談
- ・担当業務や対応者の変更
- ・一時的な勤務上の配慮
- ・必要に応じた医療機関等への相談
- ・その他、職員の状況に応じて必要と認められる措置

カスタマーハラスメントに関する相談や報告を行ったことを理由として、職員に不利益な取扱いを行わない。

11. 相談・報告体制

法人は、職員がカスタマーハラスメントについて相談しやすい体制を整備する。

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合だけでなく、「カスタマーハラスメントかもしれない」「対応に困っている」と感じた段階でも、上司、管理者又は法人が定める相談窓口へ相談することができる。

相談を受けた者は、相談者の意向を尊重しつつ、必要な事実確認及び対応を行う。

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は、次のとおりとする。

【カスタマーハラスメント相談窓口】

理事長・総合施設長 西川 留美加

総合副施設長 渡辺 栄一

カスタマーハラスメントに関する相談・報告は、上記相談窓口に行うことができる。

なお、既存の苦情解決体制における苦情受付担当者等との役割分担については、別に定める「カスタマーハラスメント対応マニュアル」において明確にする。

1 2．相談者等のプライバシーの保護

カスタマーハラスメントに関する相談、事実確認及び対応において知り得た個人情報その他の秘密については、適切に取り扱う。

相談者、行為者その他関係者のプライバシーに十分配慮し、必要な範囲を超えて情報を共有しない。

また、相談したことや事実確認に協力したこと等を理由として、不利益な取り扱いを行わない。

1 3．職員への教育・研修

法人は、カスタマーハラスメントを防止し、適切に対応するため、職員に対して必要な教育・研修を実施する。

研修では、次の事項を取り扱う。

- ・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・要望との違い
- ・カスタマーハラスメントへの初期対応
- ・一人で抱え込まないための報告・相談方法
- ・利用者の疾病、障がい、認知症等への理解
- ・職員自身の安全確保
- ・相談窓口及び対応体制
- ・具体的な事例を用いた対応方法

1 4．再発防止

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合、個別の事案への対応だけで終わらせず、その原因や背景を検証し、必要に応じて再発防止策を講じる。

再発防止策には、次の事項を含むものとする。

- ・サービス提供方法の見直し
- ・説明方法、接遇等の改善
- ・職員教育・研修
- ・対応手順の見直し
- ・情報共有体制の改善
- ・環境・設備等の改善
- ・同様の事案を防止するための組織的な取組

15. 既存の苦情解決制度との関係

利用者等からの意見、要望、苦情については、原則として法人の「苦情解決マニュアル」に基づき対応する。

現在の苦情解決体制においては、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を置き、苦情内容及び利用者等の意向を確認・記録するとともに、責任者及び第三者委員への報告、話し合いによる解決及び改善までの記録を行うこととしている。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある事案については、既存の苦情解決制度を基本としながらも、職員の安全確保及び就業環境の保護を優先し、本指針及び「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に基づき、必要な対応を行う。

16. 職員の責務

職員は、利用者及び家族等に対して、法人の理念及び職員綱領に基づき、人格と人間性を尊重し、誠実かつ丁寧な対応を行う。

また、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合には、一人で抱え込まず、速やかに上司・管理者等へ相談・報告する。

職員自身も、感情的な対応、相手を侮辱する発言その他不適切な対応を行わないよう努める。

17. 法人としての周知

法人は、本指針の内容を職員に周知するとともに、利用者及び家族等に対しても、法人のカスタマーハラスメント防止に関する基本的な考え方を適切に周知する。

周知にあたっては、施設内への掲示、書面の配布、法人又は各事業所のホームページへの掲載その他、対象者に応じた方法を用いる。

また、各事業所において、カスタマーハラスメントが発生した場合の相談・報告先及び対応方法を職員が確認できる状態にする。

なお、利用者及び家族等への周知にあたっては、正当な意見、苦情、要望を妨げるものと誤解されることのないよう、法人が適切なサービス提供及び苦情解決に努める姿勢を併せて明示する。

18. 見直し

本指針は、法令・指針の改正、法人の事業内容の変化、カスタマーハラスメントの発生状況等を踏まえ、必要に応じて見直す。

附則

1. 本指針は、令和8年10月1日から施行する。
2. 本指針に定めるもののほか、カスタマーハラスメントへの具体的な対応方法については、別に定める「カスタマーハラスメント対応マニュアル」による。
3. 本指針の改廃については、法人の定める手続きにより行う。