社会福祉法人鶴翔会　カスタマーハラスメント対策について

1. 目的

本法人は、多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して、総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう、支援することを目的としています。

職場において行われる、不当な言動や過度な要求等のカスタマーハラスメントに対し、組織的に対処することにより、職員の就業環境の保護及び過度な負担の軽減を図るとともに、事務事業の円滑かつ公正な執行の確保を図ることを目的としています。

2. 基本的な考え方

カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）とは、その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、かつ、当該手段・態様により職員の就業環境等が害されるものをいいます。本法人は、職員の就業環境の保護及び過度な負担の軽減を図り、利用者や家族からの意見や要望について誠実に受け止め、サービス改善につなげます。また、カスハラ行為に対しては、組織として毅然とした対応を図ります。

3. カスハラに該当する主な行為

利用者（家族、関係者等を含む）からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、その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り、かつ、当該手段・態様により職員の就業環境等が害されるものをいいます。

カスハラの例示は以下の通りです。

（1）身体的暴力、物を投げる、机を叩くなどの行為
（2）人格を否定する発言や SNS やインターネット上での誹謗中傷、虚偽情報を拡散するような行為
（3）暴言、威嚇、脅迫、大声で威圧的に詰め寄る、威嚇的な態度
（4）長時間にわたる執拗な苦情、同様の要求の繰り返し
（5）長時間の電話や居座り、拘束する行為
（6）不当・不可能な要求、業務範囲を超えた個人的要望
（7）セクシュアルハラスメントに該当する言動

※これらに限らず、正常な運営に支障をきたす行為を含みます。

4. 職員の対応と報告

（1） カスハラに該当する行為を受けた場合は、一人で抱え込まず、速やかに上司または法人内相談窓口に報告する。
（2） 状況に応じて、複数対応、時間帯調整、記録作成、警察・行政・弁護士等への相談を行う。
（3） 被害を受けた職員には、心身のケアを含む適切な支援を行う。

5. 法人の対応

法人は、カスハラ行為が認められた場合、状況の深刻度、安全性、影響範囲を総合的に判断し、適切な措置を選択して実施します。

（1）行為の中止要請、注意喚告、改善要求

（2）職員の複数対応、担当者変更、時間帯調整

（3）記録の作成、関係機関（行政・警察・弁護士等）との連携

（4）サービス提供方法の変更、契約内容の調整、契約継続の可否判断

（5）運営または業務の継続が困難と判断した場合のサービス提供の中止

（6）職員や他の利用者の安全が確保できないと判断した場合のサービス提供の中止

6. 職員への啓発

（1）カスハラに関する理解を深めるため、研修や事例共有を継続的に実施する。

（2）管理者等は、現場の早期発見および相談体制づくりを担う。

（3）職員同士が互いを尊重し、安全で働きやすい職場環境をともに築く。

7. 相談・報告窓口

<table>
<tr><td rowspan="4">カスハラ相談</td><td>ゆきわり荘</td><td rowspan="4">施設長</td><td rowspan="2">施設支援係長</td></tr>
<tr><td>あみーち</td></tr>
<tr><td>相談支援事業所</td><td>相談支援事業管理者</td></tr>
<tr><td>事務部門</td><td>事務主任</td></tr>
</table>

8. ご利用者及びご家族様に対するお願

職員の心身の安全を確保し、利用者及びご家族等と職員の対等で良好な関係を築くために規程を制定いたしました。そこで、利用者及びご家族等の皆さんには以下の事項をお願いいたします。

（1）ハラスメント行為に加担しないこと

（2）すべての法令を遵守すること

多くの利用者及びご家族等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、利用者及びご家族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、ご協力お願いいたします。

令和8年10月1日