

社会福祉法人十愛療育会カスタマー・ハラスメント防止指針

制定；2026年2月1日

1 目的

この指針は、カスタマー・ハラスメントについて、その防止、対応方法、及び事後の職員の心身のケア等に関して基本方針を定めることによって、職員が安心して業務に集中できる就業環境を築くとともに、もって当法人が運営する施設や事業の利用者及びその家族等に対して、安心かつ快適なサービスの提供を維持することを目的とする。

2 基本姿勢

当法人は、利用者及びその家族等に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛ける。

一方で、利用者及びその家族等からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、職員の人格を否定する言動、暴力等の職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題である。

当法人は、職員の人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、利用者及びその家族等に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応する。

万が一、利用者及びその家族等からこれらの行為を受けた際は、職員が上司等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応する。

3 定義

この指針において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 職員

常勤、非常勤を問わず、法人に勤務するすべての職種の者

(2) 利用者及びその家族等

法人が運営する施設が提供している医療・福祉サービスを受けている、または受けようとしている児童または成人、及びその家族や関係者

(3) 著しい迷惑行為

暴行、脅迫その他の違法な行為または正当な理由が無く常識の範囲を超えた過度な要求、暴言その他の不当な行為

(4) カスタマー・ハラスメント

利用者及びその家族等から職員に対し、その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、就業環境を害するもの

4 著しい迷惑行為の具体例

著しい迷惑行為の例は、以下のとおりである。この他にも、施設外での待ち伏せや尾行など、被害職員へのストーカー行為が繰り返されることも想定されるため、紛争のあった当日だけでなく、その後の状況にも注意が必要である。

態 様	具 体 例
暴行・傷害	殴る、蹴る、押し倒す、故意に体をぶつけてくる、手足を掴んで引きずり回す、唾を吐く 等
威嚇・脅迫・恐喝	怒鳴る、暴言を吐く、机を強く叩く、刺青を見せる、反社会勢力との繋がりをはのめかす、賠償を求める 等
強要	土下座を要求する、謝罪文を要求する、長時間にわたって職員を拘束する、理事長または施設長への面会を執拗に要求する、社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する 等
器物損壊	施設備え付けの備品を蹴る、窓ガラスを割る、観葉植物を倒す、椅子を投げる 等
不退去	退所要請に応じない、無断で応接室等に侵入する、施設内をうろつく、長時間にわたって居座る 等
名誉棄損等	職員の人格否定や差別的発言をする、侮辱または名誉棄損を目的として職員を動画撮影する、職員のプライバシーに関する情報をSNS等へ投稿する、卑猥な言葉を投げかける、性的関係を迫る 等

5 対応方法

(1) 臨場

カスタマー・ハラスメント（以下「ハラスメント」という。）が発生したと認められる場合には、直ちに職場の管理責任者または直近の職員が臨場し、ハラスメントを受けている職員（以下「被害職員」という。）とともに、2名以上の複数職員によって対応する。状況によっては、被害職員を退席させる。

(2) 所属長及び管理部門への通報

ハラスメントを行っている利用者またはその家族等（以下「加害者」という。）に対応している職員またはその指示を受けた職員は、直ちに所属長及び管理課に通報する。所属長及び管理課長その他の管理職員は直ちに臨場し、ハラスメントの経過、態様等を把握する。また適宜、録画機器、録音機器等を使用して記録する。この時点で、原則として、被害職員を退席させる。

(3) 説得等

臨場した管理職員等は、原則として、加害者の主張や要求等を聴くことに徹する。「他の利用者の方々にご迷惑をお掛けしますので、もう少し小声でお願いします。」や「お話は伺いますので、落ち着いてください。」などといった呼びかけを繰り返す。安易に謝罪や承諾をしない。また、興奮したり激高せず、冷静に加害者の言動を観察する。

なお、冷静に話し合いができるような様子であれば、別室において、複数職員が同席して話し合うことも検討する。

(4) 退所要請

頃合いを見計らって、「申し訳ございませんが、他の利用者の方々にご迷惑をお掛けしますので、本日のところはお帰りくださるようお願いいたします。」など、退所を要請する。容易に退所しない場合であっても、繰り返し退所要請を行う。同時に、臨場した管理職員またはその指示を受けた職員は、「退所要請を繰り返しているが、退所しない場合には警察へ通報する」旨を施設長へ連絡する。

(5) 警察への通報

加害者が退所せず、さらにハラスメントの態様が酷くなった場合には、対応職員またはその指示を受けた職員が警察へ通報する。

6 正当な要求・要望との見極め

もとより利用者及びその家族等からの正当な要求や要望は、施設が提供するサービスの向上に役立つものであり、そうした要求・要望については真摯に聴聞しなければならない。

しかしながら、話し合いの途中から興奮、激高して「著しい迷惑行為」と認められる言動が始まった場合には、直ちに「4 対応方法」に則った対応に移行するものとする。

7 カスタマー・ハラスメント防止の取組みの周知

利用者及びその家族等に対して、当該施設がハラスメント防止に向けた取組みを行っていることを告知するため、ホームページへの掲載、ポスターの貼付、チラシの配布等によって周知する。

8 対応研修

(1) 職場内における想定研修

職場ごとに様々なハラスメントを想定し、ハラスメントが発生した場合の連絡体制や対応の仕方について、ロールプレイ等を用いて確認する。

(2) 専門講師による研修

各施設において、ハラスメント対応に関して専門講師による研修を実施する。

(3) 研修体制

施設内の既存の「委員会」または新たに「カスタマー・ハラスメント防止委員会」を設置して、当該「委員会」が中心となって研修計画を立案する。研修は年1回以上実施する。ただし、他のハラスメント研修等を含めて実施できるものとする。

9 職員へのケア

- (1) ハラスメントによって被害職員が負傷した場合には、直ちに医療機関に受診させ、
- (2) ハラスメントによって被害職員がPTSD（心的外傷後ストレス障害）を発症した場合には、受診を勧奨するとともに、産業医によるカウンセリングの機会を設ける。
- (3) ハラスメントによって被害職員が心身に支障をきたした場合には、労働者災害補償保険法に基づき、労災認定の手続きを行う。

10 損害賠償請求等

- (1) 職員の身体に危害が加えられた場合は、警察に被害届を提出することによって、告訴、告発を行うことを検討する。また、職員が負傷した場合、治療に要した保険外診療費の請求も検討する。
- (2) ハラスメントが長期間にわたる場合やハラスメントの程度が著しく悪質な場合には、威力業務妨害として、警察に被害届を提出することを検討する。
- (3) 施設の備品類を毀損された場合には、損害賠償請求を検討する。

11 その他

ハラスメントは当法人職員と利用者及びその家族等との間だけでなく、当法人職員と業務委託会社あるいは受注会社の職員との間にあっても発生するおそれがある。当法人職員もまた本指針に則って、ハラスメントの加害者とならないようその言動を慎まなければならない。

万が一、当法人職員がハラスメントの加害者となった場合には、就業規則に基づいて厳正に制裁を行うものとする。