

カスタマーハラスメント対応指針

第1条（目的）

社会福祉法人海菊会（以下「法人」という。）は、カスタマーハラスメントから職員を守り、職員が安心して働ける就業環境を確保し、もって利用者に対して質の高いサービスを提供するために、本カスタマーハラスメント対応指針（以下「本指針」という。）を定めます。

第2条（カスタマーハラスメントの定義）

法人は、「職員が業務を遂行する場所において行われる、施設・サービスの利用者やその家族、取引先等法人の事業に関係を有する者による言動のうち、職員が従事する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、職員の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

具体的には、以下のような例が該当します。

- (1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・理由や根拠のない要求、法人の提供するサービス等と全く関係のない要求を行う
 - ・契約等により想定しているサービスを著しく超える過剰・過大な要求を行う
 - ・対応が著しく困難、対応が不可能な要求を行う
 - ・不当・過大な損害賠償・補償・謝罪の要求を行う
- (2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害、ものを投げる等）
 - ・精神的な攻撃（威圧、怒鳴る、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・人格を否定する言動
 - ・性的な言動
 - ・差別的な言動
 - ・正当な理由のない長時間の拘束、執拗な繰り返し行為
 - ・SNS やインターネット上での誹謗中傷、プライバシーの侵害

第3条（対応方針）

- 1 法人は、カスタマーハラスメントには毅然と対応し、職員を守ります。
- 2 法人は、カスタマーハラスメントの発生に備え、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、相談窓口を設置し、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。

- 3 法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合には、組織的に対応することとし、以下のとおりに迅速かつ適切に対処します。
- (1) 現場対応：カスタマーハラスメントの発生を察知した職員は、速やかに相談窓口担当者及び施設長に報告し、現場対応の方針について指示を仰ぎます。
 - (2) 施設長対応：必要に応じて、対応職員に代わり施設長が対応します。
 - (3) 法人本部対応：現場対応及び施設長対応に困難がある場合には、本部へ情報共有して指示を仰ぎ、必要に応じて、施設長に代わり本部が対応します。
 - (4) カスタマーハラスメントが発生した場合には、対応職員（施設長を含む。）の安全を確保し、事実関係を迅速かつ正確に確認し、必要に応じて録音・録画等の客観的な証拠を確保します。事実関係の確認においては、以下の情報の把握に特に留意します。
 - ・ 発生日時・場所および対応時間（開始から終了まで）に関する情報
 - ・ 発生に至る経緯及び顛末に関する情報
 - ・ 行為者の属性、氏名、来訪人数等に関する情報
 - ・ 具体的言動の逐語記録（言葉、態度、行為、要求内容等）
 - ・ 目撃者等の有無とその属性、氏名、目撃内容等に関する情報
 - ・ 録音・録画等の客観的な証拠の有無、内容等に関する情報
 - ・ 対応職員（施設長を含む。）の氏名、所属、心身の反応（動悸、睡眠障害、恐怖感等）の有無、受診の有無や要否、就業環境への影響等に関する情報
 - ・ 周囲の状況（他の職員や利用者等への影響、環境の悪化レベル等）に関する情報
 - (5) 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解決を目指しますが、改善が見込めないと判断される場合には、契約解除を行い、サービスの提供を断ったり取引を中止したりする場合があります。
 - (6) カスタマーハラスメントが、犯罪に該当すると疑われる場合、あるいは悪質な場合には、必要に応じて、行為者に対して対応を中止して直ちに退出するよう求め、警告文を手交ないし発送し、施設等への出入りを禁止し、警察等への通報や弁護士等の専門機関を通じた法的措置を講じるなど、断固たる対応を行います。
 - (7) カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のケアに務めます。

第4条（相談窓口）

カスタマーハラスメントの発生に備え、法人が設置する相談窓口は以下のとおりとします。相談窓口の対応手順の詳細については、既に整備済みの法人のハラスメント相談窓口の対応手順を準用します。

- (1) カスタマーハラスメント担当責任者：ケアハウス生目の郷 施設長 福森 修
- (2) カスタマーハラスメント相談担当者：各ホーム長・生活相談員・各リーダー

第5条（被害職員のケア）

法人は、カスタマーハラスメントの被害職員へのケアとして以下の配慮に努めます。

- (1) メンタルケア：産業医への接続、外部カウンセリング費用の援助を行います。
- (2) 配置転換：被害職員の意向を踏まえ、担当の変更や施設間異動を柔軟に検討します。
- (3) 休暇や各種手続きの援助：心身のダメージが大きく出勤が困難な場合、必要に応じ特別休暇の付与、傷病手当や労災申請の援助等を行います。

第6条（その他）

法人は、職場におけるカスタマーハラスメントを取り巻く環境等の変化により、必要に応じて適宜本指針の見直しを行います。

本指針は、各施設に配布し、全職員に周知徹底するほか、施設等への来訪者が閲覧できるようにし、また、法人ホームページにて公表します。

附則

本指針は、令和8年10月1日より施行します。

社会福祉法人海菊会
理事長 長沼弘三郎