山口県社会福祉事業団カスタマーハラスメント対応方針

令和８年１０月１日　制定
理事長　内 畠 義 裕

１　基本方針

本事業団職員は、「その人らしさを大切に～みんなの笑顔のために～」の基本理念に基づき、利用者様の意思を尊重した質の高い福祉サービスの提供に日々努めています。

一方で、近年、サービス業をはじめ多くの職場において顧客等による労働者への暴力的あるいは威圧的な言動、身体的・精神的な攻撃など様々なカスタマーハラスメントが発生しており、本事業団の「施設・事業所（以下「施設等」という。）」においても同様の事案が報告されています。

このような行為は、職員の心身を傷つける行為であるとともに、利用者自身の継続的で円滑な福祉サービス利用の支障にもなり得るものであり、いかなる場合でも決して認められるものではありません。

このため、本事業団は、これらの行為から職員を守り、安心・安全に働くことができる良好な職場環境を構築するため、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で組織的に対応してまいります。

２　カスタマーハラスメントの定義

「カスタマーハラスメント」とは、

・利用者等※の言動であって、

・事業団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たものにより、

→社会通念に照らし、利用者等の言動の内容が契約内容からして相当性を欠くもの、又は手段や態様が相当でないもの。ただし、その判断に当たっては、施設等又は職員の側の不適切な対応が当該言動の原因や背景となっている場合もあることにも留意する必要があります。

・職員の就業環境が害されるもの

であり、上記のすべてを満たすものを言います。

→　電話やＳＮＳ等インターネット上の行為も含まれます。

※利用者等：利用者（契約関係のない施設利用者・来館者を含む）本人とその家族・関係者、事業団の事業に関係を有する者

なお、認知症等の病気又は障害の特性に起因する言動については、本方針によるハラスメント対応とは区別し、適切な支援や医療的なケアにより職員の安全確保と支援の両立を図ります。

３　カスタマーハラスメントの種類と主な行為の内容

【身体的な攻撃】

職員の身体に危害を及ぼす行為

叩く、蹴る、つねる、髪を引っ張る、首を絞める、物を投げる、唾を吐きかける

【精神的な攻撃（暴言・威圧）】

職員の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけ、貶める行為

・人格否定

・威圧的な言動

・脅迫的な発言

・職員間の差別的扱い

【セクシュアルハラスメント】

職員に対する性的な嫌がらせ行為

・不必要に身体を触る、抱きしめる

・介助中の卑猥な発言

【サービスの強要】

契約外サービスの強要

・特別扱い、他の利用者より優先扱いの強要

・職員選別の強要

４　事業団の対応方針等の明確化及びその周知・啓発

職場におけるカスタマーハラスメントに対しては、本「対応方針」について、以下の方法等を通じて職員に周知・啓発するとともに、被害防止の観点等から利用契約書・重要事項説明書への関連条項の記載及び契約締結時・更新時における説明などにより利用者等への周知・啓発に努めます。

・本対応方針等の配付、事業団ホームページや各種資料への掲載

・職員研修実施要綱に定める「本部研修」及び「施設拠点研修」等における研修、講習等の実施

５　相談体制の整備

職員からの相談（苦情含む。以下同じ）については、事業団が設置する「ハラスメント相談窓口」をカスタマーハラスメント相談窓口とします。

なお、相談に当たっては、カスタマーハラスメントが現実に生じている場合だけでなく、その発生の恐れがある場合やカスタマーハラスメントに該当するか否か微妙な場合であっても、広く相談に対応し、適切な対応を行うようにします。

また、相談窓口の担当者にあっては、相談を受けた場合の対応等について、研修等を通じて対応力の向上に努めます。

６　事後の迅速かつ適切な対応

職員から相談の申出があった場合、相談窓口担当職員は施設等の長に報告し、施設等の長は、その事案について、以下の措置を講じるものとします。ただし、事案の内容に応じ、相談窓口担当職員は施設等の長を経由せず、事務局に直接報告することができるものとします。

なお、措置を講じるに当たっては、別に定める「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を参考に、必要に応じて事務局との連携を図りつつ適切な対応に努めることとします。

・事案に係る事実関係を迅速かつ正確に確認すること。
・カスタマーハラスメントが生じた事実が確認できた場合には、速やかに被害者に対する配慮のための措置及び行為者（当該言動を行った利用者等）に対する措置を適正に行うこと。
・改めて職場におけるカスタマーハラスメントに関する本「対応方針」を周知・啓発し、必要な場合には、カスタマーハラスメントの発生の原因や背景となった問題や利用者等とのコミュニケーションの不足などの改善を図る等の再発防止に向けた措置を講ずること。

７　対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

カスタマーハラスメントの抑止のための措置として、職員に対し過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられる行為については、組織として毅然とした態度で以下の措置を講じることとします。

・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること
・特に身体的危険を感じたら、迷わず警察へ通報すること
・行為者（当該言動を行った利用者等）に対して施設等への立ち入りを禁止すること
・必要に応じ法的対応を検討すること

８　４から７までの措置と併せて講ずべき措置

カスタマーハラスメントに係る相談への対応又は事後の対応に当たっては、相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じます。

また、カスタマーハラスメントの相談等を理由とした解雇その他不利益な取扱いは行いません。