

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### (目的)

社会福祉法人手稲ロータス会（以下「法人」）は、法人の理念や基本方針を実現するために、利用者様やご家族、取引先の皆様（以下「関係者の皆様」）との協力関係が不可欠であると考えています。関係者の皆様と法人が信頼し合い、職員が安心して働ける環境を整えれば、結果としてサービスの質が向上し、関係者の皆様の満足度向上につながると考えています。本指針は、このような環境を実現するために、関係者の皆様にもご理解とご協力をお願いする目的で策定しました。

### (カスタマーハラスメントについて)

関係者の皆様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」）は、厚生労働省の「働き方改革実行計画」を踏まえた「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」の報告書においても、ハラスメント行為として言及されています。また、介護保険法の運営基準（省令）では、事業者に対し「適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント防止のための方針を明確にし、必要な措置を講じること」が求められています。

### (法人の義務)

法人は、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が安心して働ける環境を提供する責務を負っています。労働契約法第5条には「使用者は、労働契約に伴い、労働者が生命・身体の安全を確保しつつ労働できるよう必要な配慮をする」と規定されており、法人には職員の心身の健康を守る「安全配慮義務」があります。

### (対象となる行為)

労働施策総合推進法が定義するハラスメントの6類型（身体的攻撃、精神的攻撃、人間関係からの切り離し、過大な要求、過小な要求、個の侵害）に基づき、以下の行為を対象とします。なお、以下の例に限らず、職員の心身に著しい負担をかける行為も対象となります。

- 1 暴力・暴言・ストーカー行為
  - ・暴力、暴言、誹謗中傷（インターネットやSNSを含む）
  - ・威迫、脅迫
  - ・ストーカー行為（電話やメッセージ送信を含む）
  - ・人格を否定・侮辱する発言
  
- 2 過剰または不合理な要求
  - ・理由のない謝罪要求
  - ・職員の処分・解雇の要求
  - ・社会通念上、相当程度を超えるサービス提供の要求

- 3 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
  - ・ 正当な理由のない長時間の拘束
  - ・ 事業所以外の場所への不当な呼び出し
- 4 その他のハラスメント行為
  - ・ 職員のプライバシー侵害
  - ・ その他、職員の心身に過度な負担を与える行為

(カスタマーハラスメントへの対応)

法人内の対応

カスタマーハラスメントに備え、職員向けに研修を実施し、対応方法の習得を促します。

また、相談窓口を「社会福祉法人手稲ロータス会 職場におけるハラスメントの防止に関する規程」に基づき設置し、被害を受けた職員のケアを最優先に対応します。

法人外の対応

カスタマーハラスメントに対しては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築を目指します。内容を正確に把握するため、電話や会話の録音を行う場合があります。カスタマーハラスメントが認められた場合、お取引の中止や契約解除を行うこともあります。また、反社会的勢力による不当な圧力などに対しては、警察や弁護士と連携し、断固たる対応を行います。

(サービス提供が困難となる正当な理由)

カスタマーハラスメントを理由とする契約解除には「正当な理由」が必要です。法人はまず関係者の皆様に改善を求め、対応可能なサービスの説明や他のサービスの提案を行います。その上で、以下に該当する場合は「正当な理由」として契約を解除することがあります。

- ・ 施設の秩序が乱され、他の利用者様や職員の安全が脅かされる場合
- ・ 暴言や暴力が継続し、職員の心身の健康に深刻な影響を与える場合
- ・ 改善を求めてもハラスメント行為が続く場合

(関係者の皆様へのお願い)

本指針は、職員の安全を確保し、関係者の皆様と職員が対等で良好な関係を築くために制定しました。関係者の皆様には、以下の点をお願い申し上げます。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 法令を遵守すること

多くの関係者の皆様には、すでにこれらを遵守いただいておりますが、本指針を機に、さらに良好な関係を築き、より質の高いサービスの提供に努めてまいります。今後ともご理解とご協力をお願いいたします。

2025年4月1日  
社会福祉法人 手稲ロータス会