

社会福祉法人つるかわ学園

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人つるかわ学園は、「地域に根差した障害福祉の拠点」として、ご利用者一人ひとりが尊厳を持って自分らしく暮らせる社会の実現を目指しております。この理念や基本方針を実現するためには、事業者であるつるかわ学園と、ご利用者、ご家族の皆様、そして地域の皆様や取引先の皆様（以下「関係者の皆様」という。）との温かい協力・信頼関係が不可欠です。

事業者と関係者の皆様がお互いに尊重し合い、職員も安心して誇りを持って働くことができる環境があつてこそ、結果として質の高い支援の提供とご利用者の幸福に繋がると確信しております。

本指針は、障害福祉を支える全職員の安全を守るとともに、関係者の皆様とより良いパートナーシップを築き、未来へ繋がる福祉サービスを継続していくために、皆様にご協力・ご理解いただきたいことをお伝えする目的で策定いたしました。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言・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」という。）は、厚生労働省の「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書等でも言及されている、職員の尊厳を傷つける重大なハラスメント行為です。

つるかわ学園は、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員が心身ともに健康で、安心して専門性を発揮できる環境を提供する義務があります。法的には、労働契約法第5条に基づく「安全配慮義務」を負っており、職員の生命・身体等の安全を確保しつつ労働できるよう、必要な措置を講じる責任があります。

【障害特性に関するつるかわ学園の基本スタンス】

つるかわ学園は障害福祉に特化した法人として、ご利用者の障害特性や病状に起因する一時的な不穏行動、こだわり、意思疎通の難しさ等については、専門的知見に基づき適切かつ粘り強くアプローチいたします。しかし、**障害特性を著しく逸脱した意図的な暴力・暴言、あるいはご家族や取引先等の周囲の皆様による**

不当な要求や威圧的な態度につきましては、職員の安全確保の観点から、カスタマーハラスメントとして本指針に基づき厳正に対処いたします。

【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概念に則り、以下の行為を想定しております。なお、これらは例示であり、これらに限られるものではありません（※インターネットやSNS上での行為も含みます）。

1. 暴力・暴言・威嚇行為

- ・ 個人に対する身体的な攻撃（叩く、蹴る、物を投げつける等）
- ・ 個人に対する精神的な攻撃（怒号、暴言、侮辱、人格を否定する発言）
- ・ 対面・電話・メール・SNS等での執拗な責め立て、威迫、脅迫
- ・ 職員個人に対するストーカー行為やプライバシーの侵害

2. 過剰または不合理な要求

- ・ 合理的理由のない金銭補償、過度な謝罪（土下座等）の要求
- ・ つるかわ学園職員に関する解雇や配置転換等の法人内処罰の要求
- ・ 契約内容や社会通念、福祉サービスの制度上、相当程度を超える過度なサービス・対応の要求

3. 合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ・ 合理的理由のない長時間の拘束（長時間の電話、面談の引き伸ばし等）
- ・ 合理的理由のない事業所以外（職員の自宅や指定外の場所）への呼び出し

4. その他ハラスメント行為

- ・ セクシュアルハラスメント（不適切な身体への接触、性的な言動等）
- ・ 差別的な言動、その他各種のハラスメント行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応（職員を守る取り組み）》

- ・ **教育・研修の実施**：各職員がカスタマーハラスメントに関する正しい知識及び初期対処法を習得するための施策・研修を定期的に実施します。
- ・ **相談窓口の設置**：職員が一人で抱え込まず、速やかに報告・相談できる体制を整備します。

- ・ **職員ファーストのケア**：万が一、被害に遭った職員に対しては、メンタルヘルスを含めたケアを最優先に行います。
- ・ **組織的対応体制の構築**：現場対応から管理者へのエスカレーション、法人全体での組織対応への流れを明確化します。

《法人外対応（外部への対応）》

- ・ **理性的対話の追求**：カスタマーハラスメントに屈することなく、まず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に努めます。
- ・ **事実記録（録音・録画）**：内容を正確に把握し、客観的な事実を確認するため、電話や会話の内容を録音・録画させていただく場合がございます。これらは解決の目的以外には使用いたしません。
- ・ **外部専門家との連携**：事態の解決が困難な場合は、弁護士等適切な外部専門家を交えながら法的な解決を図ることがございます。
- ・ **サービス提供の停止・お断り**：ハラスメント行為が改善されない場合や悪質な場合は、利用契約の解除、お取引の停止・お断りをさせていただくこともございます。
- ・ **厳毅な法的措置**：反社会的勢力による不当な圧力や、刑事事件に該当すると判断される悪質な行為に対しては、断固たる対応を行い、警察等の関係機関と連携して対処します。

【関係者の皆様に対するお願い】

本指針は、地域の皆様に愛されるつるかわ学園であり続けるために、そしてご利用者に安心・安全な質の高いサービスを提供し続けるために制定いたしました。誰もが笑顔で暮らせる地域社会を共につくっていくため、関係者の皆様には以下の事項についてご理解とご協力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
- ・ お互いに敬意の念を持って対等に行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

すでに多くの関係者の皆様には温かいご配慮とご協力をいただいておりますことに、心より感謝申し上げます。つるかわ学園は、これからも地域の一員として、皆様との信頼関係を大切にしながら、より良い障害福祉サービスの提供に尽力してまいります。引き続きのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

社会福祉法人つるかわ学園