

社会福祉法人高知小鳩会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人高知小鳩会（以下「当法人」といいます）は、障害のある方一人ひとりの人格と尊厳を大切に「できる限り普通に、可能な限り特別に」を支援の基本として、日々の福祉サービスの提供に努めています。また、「利用者に心地よい援助技術の習得に努め、心は常にアマチュアであろうとする」ことを大切にして、利用者の思いや願いに寄り添い、安心して生活できる環境づくりを進めています。

そのためには、利用者、ご家族、関係者等の皆様と職員が、互いの人格と権利を尊重し、信頼関係を築きながらサービスを提供していくことが重要と考えます。

現在、全国的に福祉・介護現場で働く職員へのカスタマーハラスメントが深刻な社会問題となっています。当法人といたしましても、職員が将来にわたり安心して働ける職場環境を維持し、トラブルを未然に防止する観点から、2026年10月の改正労働施策総合推進法の施行に伴い明確な基準を設けることといたしました。

職員が安心して安全に働ける環境を確保することで、安定した質の高い支援体制の提供につなげるため、以下の通り「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織全体で対応していくことを宣言いたします。

1. 対象となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

厚生労働省の指針に基づき、利用者、ご家族、関係者等からの言動のうち、「**要求の内容に妥当性を欠くもの**」、または「**要求の実現手段・態様が社会通念上不相当なもの**」であり、「**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、以下のような行為が該当します。

- ・精神的な攻撃：激昂する、怒鳴る、威嚇する、侮辱する、人格を否定する言動
- ・身体的な攻撃：暴力、物を投げつける、胸ぐらをつかむ等の行為
- ・過大な要求：契約・法令の範囲を超えたサービスや、特定の職員への不合理な対応の強要
- ・拘束的な行動：長時間の居座り、電話の頻回・長時間の拘束、業務の妨害
- ・名誉毀損・プライバシー侵害：SNSやインターネット上での誹謗中傷、職員の無断撮影・録音
- ・その他不当な行為：土下座の強要、セクシャルハラスメント、その他社会通念上認められない行為

※なお、疾患や障害の特性（認知症や精神障害など）に伴う症状・行動については、専門的知見に基づき適切に対応・配慮いたしますが、著しい危険や他者への危害が生じる場合はこの限りではありません。

2. 法人としての対応姿勢

- ・ **組織的対応** : ハラスメント行為に対しては、職員個人に対応を委ねず、施設長や担当部署が連携し、組織全体として毅然と対応します。
- ・ **相談体制の整備**: 職員がいつでも安心して相談できる内部窓口を設置し、ハラスメント被害を受けた職員のメンタルケアや安全確保を最優先に行います。
- ・ **専門家との連携**: 悪質なケースにおいては、顧問弁護士や警察等の外部専門機関と緊密に連携し対処します。

3. ハラスメント行為への対処・措置

当法人は、カスタマーハラスメントを一切許容しません。問題解決に際しては合理的かつ理性的な話し合いを行います。当法人がカスタマーハラスメントと判断した場合は、対応を中止し、以降の支援体制の提供をお断りする場合があります。

さらに、悪質な場合は警察や弁護士等の専門機関と連携し、法的措置も含めて厳正に対処します。

また、職員にはカスタマーハラスメントに関する知識や対処方法の研修を行い、安心して働ける環境を整備します。加えて、カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察や顧問弁護士等との連携体制も構築します。

当法人はすべての関係者が安心して利用し、勤務できる環境を守るため、カスタマーハラスメントには断固とした姿勢で対応します。

4. 利用者・ご家族等のみなさまへのお願い

当法人は、みなさまからのご意見や建設的な苦情・ご要望（サービスの改善要求や、障害のある方による合理的配慮の求め）には、今後も真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めてまいります。

職員が安心・安全に働ける環境づくりと、より良い支援体制の維持・向上のため、みなさまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年10月 1日
社会福祉法人高知小鳩会
理事長 岩城 雅人