カスタマーハラスメントに対する行動指針

（基本方針）

社会福祉法人黒松内つくし園（以下「法人」といいます）が定める「倫理綱領」の基本方針を実現するためには、法人とご利用者、そのご家族並びにお取引業者（以下「関係者様」といいます）の協力関係が必須であると考えております。

そして、法人と関係者様の信頼関係により、職員も健康的で安心して働くことの実現を基本方針としております

（カスタマーハラスメントについて）

関係者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 」といいます）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為になります。

また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は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の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

法人としましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける職場環境を提供する義務があると考えており、また労働契約法第5条は、「使用者は労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働する事ができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定しており、法人は、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

（対象となる行為）

1，暴力・暴言・セクシュアルハラスメント・ストーカー行為
（1）　暴力・暴言、セクシュアルハラスメント等
① 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って 危害を及ぼす行為）
② 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人 格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
③ セクシュアルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な誘い掛けや行為をするなど）
（2）　誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）
（3）　威迫、脅迫
（4）　人格を否定したり、侮辱したりする発言
（5）　ストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）
2，過剰または不合理な要求
（1）　合理的な理由のない謝罪要求
（2）　職員の処分・解雇の要求
（3）　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
（1）　正当な理由のない長時間の拘束
（2）　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
（1）　職員のプライバシー侵害
（2）　その他、職員の心身に過度な負担を与える行為

※ なお、認知症等の病気または障害の症状として現れた言動、介護拒否による抵抗等については「ハラスメント」とは分けて捉えます。

（カスタマーハラスメントへの対応）

1. 法人内対応
   ① カスタマーハラスメントの発生に備え、各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ます。
   ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
   ③ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
   ④ 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。

2. 法人外対応
   ① カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
   ② カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
   ③ カスタマーハラスメントが行われた場合は、お取引をお断り、または中止させていただくこともございます。
   ④ カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

（関係者様へのお願い）

・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、本指針を機に更なる良好な関係を築き、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。

2026年10月

社会福祉法人 黒松内つくし園

理事長　岡久　孝雄