「カスタマーハラスメントに対する行動指針」

私たち社会福祉法人いずみノ杜の施設・事業所には、職員の一人一人がご利用者様やそのご家族等からの過度な要求や要望、理不尽なクレーム、暴言等の迷惑行為により傷つけられることなく、安心して気持ち良く働ける環境を提供する義務があります。

この行動指針は、ご利用者様やそのご家族等に「守っていただきたい」「知っていただきたい」内容をお伝えするとともに、カスタマーハラスメントに対しては毅然と対応し、職員の安全及び就業環境を守ることを目的として策定しました。

なお、ご意見、ご要望及び苦情の全てがカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

Ⅰ　対象となる迷惑行為（カスタマーハラスメント）

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、ご利用者様やそのご家族、取引先その他当施設・事業所の事業に関係する方の言動であって、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境が害されるものをいいます。以下の記載は例示であり、これらの行為に限られるという趣旨ではありません。

1　ご利用者様やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシュアルハラスメント行為等

(1) 職員個人に対する暴力・暴言・セクシュアルハラスメント行為等

① 身体的暴力 （物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く、噛みつくなど、身体的な力により危害を及ぼす行為全般）

② 精神的暴力 （大声での威圧、怒鳴る、不必要な説教、および出自・容姿をけなす等個人の尊厳や人格を貶める発言・行為全般）

③ セクシュアルハラスメント （必要もなく手や腕を撫でる・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、性的な画像や映像を見せつける、返答に窮するような性的な冗談やからかい等をする、私的な執拗な誘いを行う、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

(2) 職員個人に対する誹謗中傷(インターネットやSNS上への投稿も含む)

(3) 職員個人に対する威迫、脅迫行為

2　ご利用者様やそのご家族等からの過剰・または不合理な要求

(1) 合理的な理由が無い謝罪の要求

(2) 過失が無い、あるいは原因不明の事故に対しての賠償要求

(3) 職員に関する懲戒・解雇等の法人内処罰・人事についての要求

(4) 法的な責任範囲を明らかに超越するような謝罪・賠償要求

(5) 社会通念上相当程度を超えるサービス内容への要求

3　ご利用者様やそのご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

(1) 合理的な理由が無い長時間にわたる拘束

(2) 合理的な理由が無い施設・事業所以外の場所への呼び出し

4　ご利用者様やそのご家族等からのその他のハラスメント行為

(1) 職員の個人情報の詮索やプライバシーの侵害行為
(2) 病状や障がいを理由として、社会通念上相当な範囲を超える援助、優遇又は特別な取扱いを要求する行為

II　ご利用者様やご家族等の皆様へ

1　迷惑行為（カスタマーハラスメント）の内容によっては、犯罪行為と判断し警察に通報する場合があります。

2　迷惑行為（カスタマーハラスメント）が行われたと判断した場合は、行為の中止を求めるほか、その内容及び程度に応じて、対応の制限、施設・事業所への立入りの制限、警察等への相談又は通報その他必要な措置を講じる場合があります。また、契約及び関係法令等に基づき、介護サービスの提供の中止又は契約解除等を検討する場合があります。

3　認知症の症状や障がい、疾病等に起因して現れた言動、介護拒否に伴う抵抗等については、直ちにカスタマーハラスメントとは判断せず、その原因や状況を踏まえて個別に判断します。また、障がいを理由とする合理的配慮の申出自体は、カスタマーハラスメントには該当しません。

III 職員の相談及び対応体制

1　当施設・事業所は、カスタマーハラスメントに関する職員の相談窓口を定め、相談又は報告があった場合は、事実関係を速やかに確認し、被害を受けた職員への配慮、行為者への対応及び再発防止に必要な措置を講じます。

2　相談又は事実確認への協力を理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。相談者その他関係者のプライバシーは適切に保護します。

この「カスタマーハラスメントに対する行動指針」は、2026 年 10 月 1 日より施行します。

社会福祉法人いずみノ杜
理事長　清野　仁