

わっこ自立福祉会カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

特定非営利活動法人わっこ自立福祉会（以下「当法人」）は、障がい福祉サービスおよび高齢者福祉サービスを提供する事業所を運営しております。私たちは、利用者およびそのご家族に対し、質の高い福祉・介護サービスの提供に努めるとともに、職員が心身ともに安全で健康な状態で働き続けられる職場環境を守ることが、より良いサービスの提供に不可欠であると考えています。

昨今、福祉・介護の現場においても、利用者やご家族等からの社会通念上相当な程度を超えた言動（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。当法人は、職員の人権と就業環境を守るため、以下のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定し、毅然とした態度で対応いたします。

第 1 条（基本方針）

当法人は、利用者およびご家族等からのカスタマーハラスメントに対し、組織全体として毅然と対応し、職員の安全確保と就業環境の維持に努めます。万が一、悪質なハラスメントが発生した場合には、外部専門家（弁護士・警察等）とも連携し、組織的かつ厳格に対処します。

第 2 条（カスタマーハラスメントの定義）

当法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者やご家族等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するおそれのあるものをいいます。

【対象となる主な行為・態様の例】 福祉・介護現場の特性に鑑み、以下の行為が該当します（これらに限るものではありません）。

1. **身体的・精神的な攻撃:** 暴力、傷害、威嚇、暴言、セクシャルハラスメント、人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言、執拗な叱責、個人のプライバシーを侵害する行為
2. **威圧的な要求:** 職員に対する土下座の要求、長時間にわたる説教や拘束的な態度、不合理な謝罪の要求
3. **過度な・不当な要求:** 法令や契約の範囲を超えるサービス提供の強要、正当な理由のない職員の交代要求、過剰な連絡・対応の要求
4. **プライバシーの侵害・SNS 等での誹謗中傷:** 職員の無断撮影や録音、許可なく SNS やインターネット上へ写真・個人情報・誹謗中傷を投稿する行為
5. **その他:** サービス利用時のモラルやマナーを著しく逸脱する行為

第 3 条(対象範囲)

本方針の対象は、当法人が運営するすべての事業所の職員(正規職員、パート・アルバイト、委託業者等の関係者を含む)とし、行為者は利用者およびそのご家族、身元引受人、成年後見人、その他関係者とします。

第 4 条(法人としての取り組み・体制整備)

当法人は、カスタマーハラスメントの発生を防止し、適切に対処するため、以下の取り組みを行います。

1. **方針の周知・啓発:** 本方針を職員および利用者・ご家族等に対して周知徹底します。
2. **研修の実施:** 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法についての研修・教育を行います。
3. **相談・報告体制の構築:** 職員がハラスメントに関する相談や報告を行える窓口を設置し、迅速に対応できる体制を整えます。
4. **対応マニュアルの策定:** 不当な要求や迷惑行為に対する具体的な対応手順を定め、現場の職員を守ります。
5. **被害職員への配慮:** 被害を受けた職員の心身のケアを最優先し、就業環境の改善や必要に応じた支援を行います。

第 5 条(ハラスメント発生時の対応)

1. **組織的対応:** 個人で対応せず、施設長・管理者等の責任者が組織として介入・対応します。
2. **サービスの制限・中止・契約解除:** カスタマーハラスメントが悪質であると判断された場合、サービスの提供を制限、一時停止、または契約解除(利用契約に基づく手続き)の措置をとることがあります。
3. **法的措置:** 犯罪行為に該当すると判断される場合(暴力、脅迫、強要、建造物侵入、業務妨害等)は、警察への通報や被害届の提出、弁護士を通じた法的措置(民事・刑事)を躊躇なく行います。

第 6 条(利用者・ご家族等へのお願い)

当法人は、利用者一人ひとりの尊厳を大切にし、適切な支援を提供するとともに、職員もまた一人の人間として尊重されるべき存在であると考えています。すべての方に安心・安全なサービスをご提供できるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

附則 本方針は、令和 8 年 10 月 1 日より施行します。

特定非営利活動法人 わっこ自立福祉会 理事長 松原 光昭