

社会福祉法人奥州いさわ会障がい支援事業部門カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的考え方

私達社会福祉法人奥州いさわ会障がい支援事業部門（以下「当事業部門」といいます）は、利用者の皆様が地域社会において自分らしく安心して暮らせるよう、質の高い障がい支援サービスの提供に努めております。

私たちは利用者様やご家族の皆様から寄せられるご意見やご要望を、サービス向上に欠かせない大切な声として真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

しかしながら、ごく一部において、職員に対する社会通念上の限度を超えた不当な要求や、個人の尊厳を傷つける言動（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。これらの行為は職員の安全や心身の健康を脅かすだけでなく、他の利用者様への安定した支援の継続を揺るがす重大な問題です。

当事業部門は、働く職員一人ひとりの安全と尊厳を守り、健全な職場環境を確保するため、本基本方針を定め、カスタマーハラスメントに対して組織全体で毅然とした態度で対応いたします。

2. 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、当事業部門では、利用者様やご家族、関係者からの言動のうち「要求内容の妥当性が認められないもの」、または「要求を実現するための手段・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行為をカスタマーハラスメントと定義します。

【対象となる具体的行為の例】

- ・身体的な攻撃：暴行、障害、物品の投擲、意図的な接触
- ・精神的な攻撃：暴言、侮辱、名誉棄損、人格を否定する発言、土下座の強要
- ・威圧的な言動：大声での威嚇、脅迫的な言動、反社会的勢力とのつながりをほめかす行為
- ・執拗・拘束的な言動：長時間の居座り、長時間の電話、同様のクレームの過度な繰り返し
- ・不当な要求：契約内容を著しく超えるサービスの強要、不当な金銭・損害賠償の要求
- ・プライバシーの侵害：職員を無断での撮影・録音、個人情報の取得、およびそれらのSNSやインターネットへの投稿・拡散
- ・性的な言動：職員に対するセクシャルハラスメント、執拗な個人的アプローチ

※なお、利用者の皆様の障害特性に起因する行動（BPSDや行動障害等）については、専門的なアプローチやケアプランに基づき、適切な支援を行うための組織的対応を最優先とします。ただし、それがご家族など周囲の意図的な悪質行為である場合や、職員の生命・身体に危険が及ぶ場合は本方針の対象となります。

3. 障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」との関係

当施設は、障害者差別解消法に基づき、利用者様が同等のサービスを受けられるよう、

建設的対話を通じて必要な「合理的配慮」を適切に提供いたします。

ただし、合理的配慮の提供は、本来の業務範囲を著しく逸脱するものや、施設の体制・財務状況に照らして過重な負担を強いるもの、または事業の本質を変更せざるを得ない要求までを受け入れるものではありません。

合理的配慮を求める対話の範疇を超え、過度な手段や威圧的な態度を伴う場合は、カスタマーハラスメントとして判断いたします。

4. 当施設における対策と対応方針

① 相談窓口の設置と体制整備

職員がいつでも安心して相談できるよう、内部に専用のハラスメント相談窓口を設置し、速やかに管理者が対応を統括する体制を整えます。

② 組織的初期対応

ハラスメントの疑いがある事案が発生した場合、職員個人に我慢させることなく、複数名での対応への切り替えや、管理者が前面に立つ組織的対応を行います。

③ 事実関係の調査と記録

発生した事案については、客観的な事実関係を迅速かつ正確に調査し、録音や書面等により記録を厳重に保管します。

④ 被害職員のケア

ハラスメントの被害に遭った職員の心身の安全・健康を最優先とし、メンタル面でのフォローや必要に応じた専門医療機関との連携など、適切な配慮を行います。

⑤ 厳正な対処と法的措置

悪質なカスタマーハラスメントに対しては、サービス提供契約の解除や施設への立入禁止を通知します。さらに、犯罪行為（暴行・脅迫・業務妨害等）と判断される場合には、警察や弁護士等の外部組織と連携し、民事・刑事の両面から厳正な法的措置を講じます。

5. 利用者・ご家族の皆様へのお願い

私たちは、皆様との信頼関係を大切にし、お互いを尊重し合える関係の中で最善の支援を行いたいと願っています。

より良い施設運営と安心・安全なサービス継続のため、本方針へ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9月25日制定
社会福祉法人奥州いさわ会
障がい支援事業部門
理事長 藤田 春芳