

社会福祉法人鹿南福祉会 カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

社会福祉法人鹿南福祉会（以下、「当法人」といいます）の『理念・目指す目標』を実現するためには、当法人と、ご利用者様・ご家族及び関係事業者（以下「関係者の皆様」）との信頼関係、協力関係が必須であると考えております。

また、質の高い介護サービスを継続して提供するためには、職員一人ひとりが安心してやりがいを持って働ける環境を整えることも重要であると考えています。

当法人では、令和 8 年 10 月からのカスタマーハラスメント対策の義務化を踏まえ、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

関係者の皆様からの職員に対する暴言や暴力・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、厚生労働省が作成した「働き方改革実行計画」に基づき、職場のパワーハラスメント防止対策として対応が求められているハラスメント行為となります。

また、法的にも、労働契約法第 5 条において、「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ことができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定されているとおり、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。

3. 該当となる行為（カスタマーハラスメントの定義）

関係者の皆様からの職員に対するご要望や言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えたものであり、職員の就業環境を害する恐れのある行為を指します。

【具体的な行為の例】

- （1）身体的暴力：職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりするなどの暴力行為
- （2）精神的暴力：職員に対する脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、大声での叱責、威圧的な言動、人格を否定するような発言、SNS 等への誹謗中傷
- （3）性的な暴力：職員に対する不必要な身体への接触、わいせつな発言、性的なからかい
- （4）過度または不当な要求：業務の範囲を超える過度な要求や制度上認められな

- い対応の強重、執拗な謝罪要求、金品の要求
- (5) 合理性を欠く長時間の拘束:職員に対する長時間の電話、面談の引き延ばし、同じ苦情の執拗な繰り返しによる業務妨害
- (6) プライバシーの侵害:職員の許可のない写真撮影・録音・録画、個人情報の詮索

4. カスタマーハラスメントに該当しない言動

次のような言動は、原則としてカスタマーハラスメントには該当しません。

- (1) 正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出
- (2) 制度やサービスに関するお問い合わせ
- (3) 認知症等の病気や障害の症状として現れる言動や行動(BPSD 等)

認知症等の病気や障害に起因する言動については、直ちにカスタマーハラスメントとみなすものではなく、当法人では、状況によっては関係機関と連携し、適切な支援やケアにつなげるよう対応いたします。

5. カスタマーハラスメントへの対応

万が一、上記のような行為が確認された場合、当法人では組織として以下のように毅然とした対応を行います。

- (1) 組織的な対応と記録:職員個人に対応を委ねず、管理職が速やかに介入し、複数名で対応します。また、客観的な事実確認のため、面談内容の録音や対応の記録を行います。
- (2) 外部機関との連携:行為が改善されない場合は、関係機関や顧問弁護士などの専門機関と連携し、厳正に対処します。
- (3) サービスの停止・契約解除:悪質な行為や改善が見られない場合は、ご利用契約に基づき、サービスの提供を一時停止、または解約の手続きをさせていただきます。

6. 職員への支援と対策

当法人では、職員が安心して働けるよう、以下の取り組みを行います。

- (1) ハラスメント防止に関する職員研修の実施
- (2) 相談窓口の設置と、被害を受けた職員のメンタルケア・安全確保の徹底
- (3) ハラスメント発生時の初期対応マニュアルの整備

ご理解とご協力のお願い

当法人では、関係者の皆様と職員がお互いを尊重し、安心して過ごせる環境づくりを目指しています。

今後とも、皆様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2026 年 10 月 1 日

社会福祉法人 鹿南福祉会