

カスタマーハラスメント防止指針

第1条 目的

本指針は、桜花クリニックグループ障害事業部（以下「事業部」という。）が提供する障害児通所支援その他の障害福祉サービスにおいて、利用児・者、保護者、家族、関係者、取引先その他、当事業部の事業に関係する者（以下「利用者等」という。）からの言動により、職員の就業環境が害されることを防止し、職員が安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、利用者等に対して適切かつ質の高いサービスを継続して提供することを目的とする。

第2条 基本方針

1. 当事業部は、利用者等からの意見、要望、苦情及び相談を、サービスの質の向上につながる重要な意見として真摯に受け止める。
2. 正当な苦情や合理的な要望については、適切かつ誠実に対応する。
3. 一方で、職員の人格や尊厳を否定する言動、暴力、脅迫、過度な要求等、社会通念上許容される範囲を超える言動については、職員を守るため、組織として適切に対応する。
4. カスタマーハラスメントへの対応においては、利用児の障害特性、発達特性、疾病、認知特性その他の事情を十分に考慮する。
5. 利用者等からの正当な権利行使、相談、苦情申立て、合理的配慮その他適切な意思表示を、カスタマーハラスメントと誤って取り扱わない。

第3条 カスタマーハラスメントの定義

当事業部におけるカスタマーハラスメントとは、利用者等による言動であって、次の3つの要素をすべて満たすものをいう。

1. 利用者等による言動であること。
2. 当該言動が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること。
3. その言動により、職員の身体的又は精神的な苦痛等が生じ、就業環境が害されること。

判断にあたっては、言動の内容だけでなく、言動が行われた経緯、目的、状況、頻度、継続性、職員側の対応状況、利用者等との関係性、障害特性その他の事情を総合的に考慮する。

第4条 カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

以下の行為については、内容、程度、頻度、状況等を総合的に判断し、カスタマーハラスメントに該当する場合がある。

1. 身体的な攻撃

- ・職員への暴行、殴る、蹴る、物を投げる等の行為
- ・職員の身体を意図的に傷つける行為
- ・危険物等を使用して職員を威嚇する行為

2. 脅迫・威圧的な言動

- ・「殺す」「殴る」等の脅迫
- ・職員や家族に危害を加える旨の発言
- ・大声で怒鳴り続ける行為
- ・威圧的な態度で対応を強要する行為
- ・土下座等を強要する行為

3. 暴言・侮辱・人格否定

- ・職員に対する著しい侮辱
- ・人格を否定する発言
- ・差別的な発言
- ・職員の容姿、人格、家族等を侮辱する発言
- ・繰り返し職員を罵倒する行為

4. 過度・不当な要求

- ・契約内容や制度上提供できないサービスを繰り返し要求する行為
- ・他の利用者との公平性を著しく損なう特別扱いを要求する行為
- ・職員個人に対して私的な対応を要求する行為
- ・制度上又は安全上対応できない事項を強要する行為

5. 長時間・継続的・執拗な要求

- ・同一内容の要求を何度も繰り返す行為

- ・長時間にわたり職員を拘束する行為
- ・電話、メール、SNS 等で執拗に連絡を繰り返す行為
- ・担当者を変更しても同様の要求を繰り返す行為

6. 不退去・居座り等

- ・事業所からの退去要請に応じない行為
- ・長時間事業所内に居座る行為
- ・職員の業務を妨害する行為

7. 職員個人への過度な接触

- ・職員の個人情報を執拗に尋ねる行為
- ・職員個人の電話番号や SNS アカウントを要求する行為
- ・職員の自宅等を特定しようとする行為
- ・職員個人への連絡を繰り返す行為

8. インターネット・SNS 等を利用した行為

- ・職員の氏名、顔写真、個人情報等を無断で公開する行為
- ・虚偽の情報を拡散し職員の名誉を著しく傷つける行為
- ・SNS 等への投稿をちらつかせて不当な要求をする行為
- ・インターネット上で職員を誹謗中傷する行為

第5条 カスタマーハラスメントに該当しないもの

以下については、それだけを理由としてカスタマーハラスメントとは判断しない。

1. サービス内容についての正当な苦情
2. 職員の対応についての合理的な改善要求
3. 利用者等がサービスについて説明を求めること
4. 契約内容や利用料金について質問すること
5. サービス提供について不満を伝えること
6. 正当な範囲での担当者変更の申し出
7. 必要な合理的配慮を求めること

8. 障害特性等により意思表示や感情表現が困難である場合の言動

ただし、正当な苦情や要望であっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当する場合がある。

第6条 障害特性等への配慮

当事業部は、障害児通所支援事業所として、利用児及びその家族等の障害特性、発達特性、疾病、認知特性、コミュニケーション上の特性等を考慮する。

特に、障害特性等に起因する行動については、その背景を確認せずに直ちにカスタマーハラスメントと判断しない。

また、障害者等から合理的配慮を求める意思表示や、社会的障壁の除去を求めること自体をカスタマーハラスメントとして扱わない。

第7条 職員の基本的な対応

職員は、利用者等から苦情、要望等を受けた場合、次の事項を基本として対応する。

1. 冷静かつ丁寧に話を聴く。
2. 事実関係を確認する。
3. その場で安易に約束や謝罪を確定させない。
4. 必要に応じて管理者、児童発達支援管理責任者その他の責任者へ報告する。
5. 一人の職員だけで対応し続けない。
6. 暴力、脅迫その他の危険がある場合は、安全確保を最優先とする。
7. 対応内容を記録する。

第8条 組織としての対応

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、管理者等は次の手順で対応する。

1. 事実確認

- ・ 誰から、いつ、どこで、誰に対して、どのような言動があったか
- ・ 職員がどのように対応したか
- ・ 利用者等が何を求めていたか

を確認する。

2. 組織的な判断

管理者等は、事実関係を確認したうえで、カスタマーハラスメントに該当するかを組織として判断する。

必要に応じて事業部本部、行政機関、顧問弁護士その他の関係機関へ相談する。

3. 対応者の変更

同一職員が継続して対応することが適切でない場合、管理者その他の職員に対応を変更する。

4. 対応方法の変更

必要に応じて、面談から電話・書面への変更、複数職員での対応、面談時間の設定、事前予約制、連絡窓口の一本化、対応可能な時間帯の設定等を行う。

5. 悪質な場合の対応

暴力、脅迫、危険行為、著しい業務妨害等がある場合は、警察その他の関係機関への相談・通報を含め、職員の安全を最優先として対応する。

第9条 記録

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、可能な限り以下の事項を記録する。

- ・発生日時
- ・発生場所
- ・関係者
- ・具体的な言動
- ・要求内容
- ・対応した職員
- ・対応内容
- ・他の職員への影響
- ・利用児への影響
- ・今後の対応方針

記録は事実を中心に記載し、憶測や感情的な表現は避ける。

第10条 職員への配慮

当事業部は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対して、必要に応じて管理者等による相談対応、勤務上の配慮、担当変更その他必要な措置を講じる。

職員がカスタマーハラスメントを受けたことを理由として、不利益な取扱いを行わない。

また、必要に応じて産業医、医療機関、専門機関その他の相談先につなぐなど、職員の心身の健康に配慮する。

第11条 利用者等への周知

当事業部は、本指針及びカスタマーハラスメントに対する基本方針について、必要に応じて以下の方法により利用者等へ周知する。

- ・ 事業所内への掲示
- ・ 契約時の説明
- ・ ホームページへの掲載
- ・ 保護者向け文書の配布

第12条 職員研修

当事業部は、カスタマーハラスメント防止及び適切な対応のため、職員に対して必要な研修を実施する。

研修内容には、次の事項を含むものとする。

1. カスタマーハラスメントの基本的な考え方
2. 正当な苦情とカスタマーハラスメントの違い
3. 障害特性等への理解
4. 初期対応
5. 記録方法
6. 管理者等への報告方法
7. 暴力・脅迫等が発生した場合の対応
8. 職員のメンタルヘルス及び相談体制

第 13 条 相談・報告体制

職員は、カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合、速やかに管理者その他事業部が定める相談窓口へ報告・相談する。

管理者は、職員からの相談を受けた場合、相談者のプライバシーに配慮するとともに、相談したことを理由として不利益な取扱いを行わない。

第 14 条 個人情報等の取扱い

カスタマーハラスメントに関する記録及び相談内容については、個人情報保護に関する法令及び事業部の規程に基づき適切に管理する。

記録の共有は、対応上必要な範囲に限定する。

第 15 条 再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合、当事業部は必要に応じて原因及び対応状況を検証し、再発防止策を講じる。

また、特定の職員に対応が集中することがないように、組織として対応する体制の改善を行う。

第 16 条 利用契約等への対応

カスタマーハラスメントが繰り返され、通常の対応では職員の安全又は適切なサービス提供が困難となった場合には、当事業部は、関係法令、契約内容及び自治体等の定めを踏まえ、利用者等との協議、関係機関との連携その他必要な対応を行う。

利用契約の変更又は終了等を検討する場合には、利用児の不利益が生じないように、相談支援事業所その他の関係機関と連携し、適切な手続きを行う。

第 17 条 指針の見直し

本指針は、法令、国の指針、社会情勢及び当事業部における事例等を踏まえ、必要に応じて見直す。

附則

本指針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。