

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

特定非営利活動法人 Pro Bono Rehabilitation Services は、障害福祉サービス事業を通じて、利用者の皆様の豊かな生活と社会参加を支援することを使命としています。

利用者様・ご家族と職員の人権が互いに尊重され、誰もが安心してサービスを受け、また提供できる環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定・公表いたします。

基本方針

私たちは、利用者様一人ひとりの尊厳を大切にし、個別のニーズに応じた質の高いサービス提供を目指します。利用者様・ご家族からのご意見・ご要望には誠実に向き合い、サービスの向上に努めます。

一方で、カスタマーハラスメントに対しては、職員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然とした態度で対応し、組織的に取り組みます。

カスタマーハラスメントの定義

本方針におけるカスタマーハラスメントとは、利用者様、ご家族、その他関係者からの言動のうち、「要求内容の妥当性に欠けるもの」、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、それらにより職員の就業環境が害される行為を指します。

対象となる主な行為例

※以下は代表的な例示であり、これらに限定されるものではありません。

1. 言動による加害

- ▶ 暴言、大声での威圧、人格否定、差別発言、誹謗中傷
- ▶ 威嚇行為や明示・暗示を問わない脅迫的発言
- ▶ 職員個人への攻撃的言動

2. 過度な要求・拘束

- ▶ サービス提供契約やガイドラインの範囲を大きく超える不当な要求
- ▶ 長時間にわたる拘束、電話や面談での一方的かつ過剰な対応の強制
- ▶ 不当・不適切な内容の繰り返しによるクレーム行為
- ▶ 職員の私的連絡先の共有要求や、私的な関係性の強要

3. 物理的・性的加害・プライバシー侵害

- ▶ 暴行、器物損壊などの粗暴行為
- ▶ セクシャルハラスメント、不適切な身体接触
- ▶ 許可のない撮影・録音（盗撮・盗聴）、つきまといなどのプライバシー侵害

4. 業務妨害

- ▶ 他の利用者様のサービス利用を妨げる行為
- ▶ 職員の正常な業務遂行を著しく阻害する行為
- ▶ インターネット・SNS 等への写真・動画の無断投稿、虚偽情報の流布、名誉毀損行為

福祉サービスにおける特別な配慮

利用者様の障害特性や疾患に起因する行動・言動については、まず専門的な視点から適切なアセスメントを行い、支援計画やアプローチ方法の見直しを最優先で検討いたします。また、ご家族の心理的負担や介護・療育疲れについても深い理解を示し、必要に応じて適切な相談窓口や地域の支援機関をご紹介します。

なお、障害や疾患の特性による行動なのか、ハラスメント行為に該当するかの判断が困難な場合は、専門家や第三者機関（弁護士・行政機関等）の助言を仰ぎながら、慎重かつ多角的に判断いたします。

カスタマーハラスメントへの対応体制

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、以下の対応を行います。

【段階的・組織的対応】

1. 初期対応：丁寧な説明を行い、相互理解を目指した誠実な対話を継続します。
2. 継続・過度な場合：単独対応を避け複数職員で対応するとともに、書面による注意・警告を行います。対応経緯は詳細に記録・保管します。
3. 改善されない場合：安全なサービス提供が困難と判断される場合、利用契約の解除やサービス提供停止、関係機関への相談・通報を行います。
4. 緊急時対応：暴行・脅迫・器物損壊等の犯罪行為や、職員・他の利用者様の安全が脅かされる緊急時には、警察へ速やかに通報し、厳正に対処いたします。

【職員の安全確保とケア】

ハラスメント被害にあった職員に対しては、法人内相談窓口によるメンタルヘルスケア、医療機関や専門家への相談サービスを実施し、安心して働ける環境を組織全体で守ります。

【外部相談・連携機関】

- ▶ 行政窓口：市町村障害福祉担当課
- ▶ 地域相談支援：基幹相談支援センター
- ▶ 警察：管轄警察署（緊急時・犯罪行為発生時）

継続的な改善

本方針は、法令改正や社会情勢の変化、実際の運用状況を踏まえ、定期的に見直しを行い、利用者様と職員双方が安心して過ごせる環境づくりに努めてまいります。

制定日：令和8年10月1日

※ 本方針は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。