

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人やすらぎ福祉会（以下「当法人」という。）は、当法人の理念や基本方針を実現するために、ご利用者やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）との協力関係が必須であると考えております。

当法人とお客様が信頼しあい、良い関係を築き上げることで、全ての職員が気持ちよく働ける環境が構築され、結果としてお客様にも満足いただけるサービスを行い、課題の解決にもつながるはずです。

この指針は、これを実現するために、ご利用者またはそのご家族の方々等にご協力いただきたいことをお伝えすることを目的として作成いたしました。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様であるご利用者やそのご家族並びに取引先からの暴言や暴力・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」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

当法人では、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があると考えており、法的には、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、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。

※ご利用者の支援・介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと明確に分けて考えます。

3. 対象となる行為

以下の行為は代表例であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・ 個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）、脅迫、ストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含む）、人格を否定する発言、侮辱

《過剰または不合理な要求》

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求、解雇等の法人内処罰の要求、社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・ 合理的な理由のない長時間の拘束、呼び出し

《その他ハラスメント行為》

- ・ プライバシー侵害行為、セクシュアルハラスメント 他

4. ご利用者またはそのご家族の方々等へのお願い

皆様方との良好な関係の基で、職員の心身の安全を守るため、以下のご協力をお願いいたします。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者またはそのご家族等の方々には、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築と質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きのご協力をお願いいたします。

5. カスタマーハラスメントへの対応

《法人内対応》

- ・ 発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための研修等を実施します。
- ・ 相談窓口を設置するとともに、組織的な対応体制を構築し、複数担当者による応対を基本とします。
- ・ 組織として被害にあった職員のケアに努めます。
- ・ 内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。（録音内容は、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。）

《法人外対応》

- ・ 合理的及び理性的な話し合いを求め、お客様とのより良い関係構築に努めます。
- ・ 必要に応じて、医師等の他職種、保険者（市町村および特別区行政）、地域包括支援センター（あんしんすこやかセンター）、法律の専門家又は警察等との連携を図り対応させていただきます。
- ・ カスタマーハラスメントによる結果の重大性・再発の可能性・再発防止策の提案も拒否された場合は、必要な措置を講じて契約解除いたします。

令和8年10月1日
社会福祉法人やすらぎ福祉会

社会福祉法人やすらぎ福祉会 求職活動等におけるハラスメント防止について

求職活動等を行う皆さまへ

当法人では、採用活動の過程において生じ得る、求職者等に対するセクシュアルハラスメント等(※)の防止に取り組んでいます。

求職者等の皆さまが安心して面談・選考に臨むことができるよう、以下のとおりルールを定めています。

(※)パワーハラスメントに類する行為、カスタマーハラスメントに類する行為、妊娠、出産等に関するハラスメントに類する行為及び育児・介護休業等に関するハラスメントに類する行為を含む

【求職活動等における当法人のルール】

- 1 当法人では、ハラスメント行為の防止について、職員に対する周知・啓発を継続的に行っています。
- 2 面談・面接、OB・OG 訪問に関するルール
 - (1) 面接・面談は、原則として 9 時から 17 時までの時間帯に実施します。ただし、求職者の希望がある場合や、双方の予定調整が困難な場合等は、この限りではありません。
 - (2) 場所:施設会議室、施設内打ち合わせスペース、執務スペース等、法人が指定した場所(オンラインやカフェ等のオープンスペース)
 - (3) 実施体制:複数人で実施する、第三者の目が届く環境(オープンスペース等)で実施するなど、法人が認めた体制で行います。なお、会議室など閉じられた空間で行う際は必ず複数人で実施します。
 - (4) 求職者への連絡は、原則として法人(施設)のメールアドレスまたは電話番号を使用し、担当者個人の連絡先からの連絡は行いません。

【相談窓口について】

当法人の採用活動において、万が一、職員から性的な言動等を受けた場合には、以下の相談窓口までご連絡ください。

ハラスメントに該当するか判断が難しい場合も含め、幅広くご相談を受け付け、適切に対応します。ご相談にあたっては、相談者のみならず、関係者のプライバシーにも十分配慮し、公平に対応します。

また、相談を行ったことや、事実確認に協力したことなどが、採用選考の判断に影響を与えることはありませんので、安心してご相談ください。

相談窓口 法人本部 TEL: 078-593-7171

Email: saiyo@yasuragi-swc.or.jp

令和 8 年 10 月 1 日
社会福祉法人やすらぎ福祉会