

令和8年10月1日

利用者・ご家族・関係者 各位

社会福祉法人大阪府障害者福祉事業団
理事長 宮脇 章二郎
(公印省略)

カスタマーハラスメント対策に関するご案内とご協力のお願い

清秋の候、皆様にはますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

皆様におかれましては、日頃より当法人の運営および各事業所（施設・サービス）の諸活動に温かいご理解と多大なるご協力を賜り、心より御礼申し上げます。

近年、お客様、利用者やその家族、取引先等からの社会通念上許容される範囲を超えた行為、カスタマーハラスメント行為が深刻な課題となっています。カスタマーハラスメントを防止するため、労働施策総合推進法が改正され、事業主が雇用管理上必要な措置を講じることが義務化され、令和8年10月1日に施行されました。

当法人では、利用者様に安全で質の高い福祉サービスを提供することを使命として日々取り組んでおります。また、職員が心身ともに健康で安心して働き続けられる環境を守ることは、利用者様により良いサービスを安定して提供し続けるために不可欠であると考えております。そのため、当法人ではこの度、厚生労働省のガイドライン等を踏まえ、「カスタマーハラスメント対策指針」を別添のとおり策定いたしました。

つきましては、本指針の内容をご確認いただきますようお願い申し上げます。

また、当法人は皆様との信頼関係を大切にし、ご意見やご要望については、これまで通り真摯に対応し、サービスの改善と向上に取り組んでまいります。万が一、職員の人権や尊厳が著しく損なわれる事態が生じた場合は毅然とした対応をとらざるを得ませんので、重ねてご理解とご協力をお願い申し上げます。

大阪府障害者福祉事業団 カスタマーハラスメント対策指針

社会福祉法人大阪府障害者福祉事業団（以下「法人」という。）は、「障がい者福祉をもっと、ちいきの当たり前。FUN365」を理念に掲げ、幼児から高齢者までさまざまな障がいのある方たちの日々に向き合い、一人ひとりの利用者の自己実現に向けた支援を行っています。法人の職員・利用者・ご家族・関係者の人権が互いに尊重され、理念を実現するため、法人では「カスタマーハラスメント対策指針」を策定し、法人組織として適切に対応します。

1 目 的

法人は、利用者やご家族に対し、尊厳を保持し、自立した日常生活を営むことができるよう質の高いサービスを提供することを使命としています。利用者及びご家族等からのご意見・ご要望につきましては、サービスの質の改善・向上の機会と捉え、真摯に耳を傾け、誠実に対応してまいります。

一方で、職員が安心して質の高いサービスを提供し続けるためには、職員の安全と心身の健康が守られる環境が不可欠です。職員の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）については、組織として毅然とした対応を行うことを宣言し、健全な職場環境の維持に努めます。

2 定 義

法人では、カスタマーハラスメント行為を「利用者や家族、取引先など利害関係者から職員及び法人内事業所に勤務する法人以外の事業主に雇用される労働者に対する妥当性を欠く要求、または要求の内容が妥当であっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであり、職員の就業環境が害されるもの」と定義します。

カスタマーハラスメント行為の例は、以下のとおりです。

（１）身体的な行為

暴力行為、無理な身体的拘束

（２）精神的な行為

脅迫、侮辱、SNS等への誹謗中傷

（３）威圧的な言動

大声での罵倒、執拗な電話、長時間の居座り、物にあたる

（４）過剰な要求

過度な謝罪の要求、契約外のサービス提供の強要、特定の職員への指名・排除

（５）性的な言動

セクシュアルハラスメント、卑猥な発言、不要な身体への接触

3 対応方針

法人は、以下のとおり対応します。

(1) 組織で対応

カスタマーハラスメントへの適切な対応ができるよう、対応方法のマニュアルを作成し、研修等によって職員に周知・啓発します。また、カスタマーハラスメント行為を職員個人の問題とせず、法人全体の問題として対応します。

(2) 職員の保護

発生時には、何よりも職員の安全確保を最優先します。

(3) 毅然とした態度

不当な要求に対しては、サービスの提供停止や契約解除を含めた厳正な対処を行います。また、警察や弁護士など外部専門家とも連携します。

(4) 再発防止

発生した事案を分析し、必要に応じてマニュアルの改正や研修等により再発防止に努めます。

4 発生時の対応

法人は、事案が発生した際は、マニュアルに沿って対応します。

5 相談・報告

法人は、事業所等に「カスタマーハラスメント対応責任者（事業所長等）」を配置します。職員は、被害にあった際、または目撃した際には、直ちに同責任者に相談・報告し、同責任者が不在の場合は、上司に相談・報告するものとします。相談した職員のプライバシーは厳守されるとともに、職員が不利益な扱いを受けることはありません。同責任者は、事業所等で解決が困難な場合は、危機管理室へ相談・報告するものとします。

6 サービス利用契約との関連

法人は、利用者やご家族等がカスタマーハラスメント行為を繰り返し、信頼関係が著しく損なわれた場合には、サービス利用契約を解除することができるものとします。

7 職員の責務

職員は、カスタマーハラスメント問題に対する関心と理解を深め、法人内事業所に勤務する他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても必要な注意を払い、法人の講ずる雇用管理上の措置に対して協力するものとします。