

カスタマーハラスメントに対する基本方針

特定非営利活動法人キャリーグレース

はじめに

特定非営利法人キャリーグレースは、障害福祉サービス事業を通じて、利用児とご家族の豊かな生活と社会参加を支援することを目指し、利用児・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」を策定いたします。

基本方針

私たちは、利用児一人ひとりの尊厳を大切にし、ご家族に寄り添い、個別のニーズに応じた質の高い療育の提供を目指します。利用児・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、職員の人権及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

利用児・ご家族、その他関係者からの以下の要素を満たす行為をカスタマーハラスメントと定義します。

- ・優越的な立場を利用した言動
- ・不法行為に該当、または該当しかねない行為（不当行為）、あるいは義務のない対応や社会通念上相当な範囲を超える要求（不当要求）
- ・これらにより職員の就業環境が著しく害される行為

対象となる行為例（次の記載は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません）

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
- ・威圧行為や明示・暗示を問わない脅迫的発言
- ・職員への攻撃的言動

過度な要求・拘束

- ・サービス内容や契約を大幅に超える要求
- ・長時間にわたる拘束や面談や電話での一方的かつ過剰な要求
- ・同じ内容の繰り返しクレーム
- ・職員の私的連絡先要求や私的な関係の強要

物理的・性的加害

- ・暴行、器物破損などの粗暴行為
- ・セクシャルハラスメント、不適切な身体接触
- ・盗撮、つきまといなどのプライバシー侵害

業務妨害

- ・他の利用者のサービス利用を妨げる行為
- ・職員の業務遂行を著しく阻害する行為
- ・虚偽の風評流布、SNS等を通じた名誉毀損行為

福祉サービスにおける特別な配慮

利用者の障害特性や疾患による行動については、まず適切なアセスメントを行い、支援方法の見直しを検討いたします。ご家族の心理的負担や介護・療育疲れについても理解し、必要に応じて適切な相談窓口や支援機関を紹介いたします。

なお、障害や疾病の特性とハラスメント行為との区別が困難な場合は、第三者機関の助言も受けつつ、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

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。

段階的対応

1. 初期対応：丁寧な説明と理解を求める対話
2. 継続する場合：書面による注意・警告、複数職員での対応（対応経緯を記録・保管）
3. 改善されない場合：利用契約の解除、関係機関への相談
4. 緊急時対応：悪質な言動及び犯罪行為に対しては、職員と利用者の安全を最優先とし、警察などの関係機関に相談のうえ、厳正に対処いたします。

外部相談機関

- ・妙高市障害介護課
- ・各相談支援センター
- ・警察署（緊急時・犯罪行為の場合）

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、より良いサービス提供環境の構築に努めてまいります。

制定日：令和8年10月1日