

社会福祉法人青空における カスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針

1 はじめに

近年、カスタマー・ハラスメント、すなわち商品やサービスの利用者から提供者に対するハラスメント行為が社会問題となっています。市内の保育園や介護事業所等においても、カスタマー・ハラスメントに該当する行為によって、就業者が精神的な不調を起こしたり、離職したりする事態が起こっています。

本来、保育園は、園で働く職員が中心となって、保護者及び地域の皆様と良好な信頼関係を築き、共に協力して園児達の健やかな成長を育んでいく場所です。また、介護事業所についても、ご家族と職員が協働してご利用者様の生活を支えていく場所であると考えます。

青空保育園・有料老人ホーム青空・デイサービスセンター青空・きらら保育所では、就業者1人1人が穏やかな状態で気持ちよく保育や介護に専念できること、保護者やご家族、地域の方と気持ちの良いコミュニケーションを取っていくことが、園児達の最善の利益、高齢者の皆様のQOLの向上につながるものと考えております。

この点について、職員、保護者、利用者、ご家族及び地域の皆様で共通理解を築き、今後も質の高いサービスを皆様に提供していくため、「社会福祉法人青空におけるカスタマー・ハラスメントへの対応に関する基本方針」を作成することにいたしました。

2 カスタマー・ハラスメントとは

(1) 定義

カスタマー・ハラスメントとは、①利用者等から就業者に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するものを指します。

「利用者等」とは、就業者からサービスの提供を受ける者であり、今後、サービスの提供を受けることが予期される者も含まれます。本方針では、保育サービス及び介護サービスの提供に関わる園児・保護者・利用者・ご家族・地域の皆様に指します。

「就業者」とは、労働基準法第9条や労働組合法(昭和24年法律第174号)第3条で規定されるような労働者だけでなく、有償・無償を問わず業務を行う全ての者を指します。本方針では、保育園や介護サービス事業所で働く全ての職員を指します。

(2) 行為類型

青空では、東京都「カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)」を参考に、代表的な行為類型を以下のとおり整理いたします。ただし、実際に発生した個別事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得ることをご了承ください。

【代表的な行為類型】

- 1 利用者等の要求内容が妥当性を欠く場合
 - ① 事業者が提供する保育・介護サービスに瑕疵・過失が認められない(必要な料金を無料にするよう要求する等)
 - ② 要求内容が、事業者の提供する保育・介護サービスの内容とは関係がない(教育・保育・介護とは関係ないサービスを要求する等)
- 2 利用者等の要求内容の妥当性にかかわらず、要求を実現するための手段・態様が違法又は社会通念上不相当である場合
※刑法犯に該当する可能性あり。
 - ① 事業者への身体的な攻撃 (殴る・蹴る等)
 - ② 事業者への精神的な攻撃 (大声で執拗に責める、人格を否定する等)
 - ③ 事業者への威圧的な言動 (声を荒げる、揚げ足を取る等)
 - ④ 事業者への土下座の要求 (謝罪の手段として土下座を要求する等)
 - ⑤ 事業者への執拗な(継続的な)言動(長時間(30分超)の叱責等)
 - ⑥ 事業者を拘束する行動(長時間(30分越)の居座り、長電話等)
 - ⑦ 事業者への差別的な言動(職業等に関する侮辱的な言動等)
 - ⑧ 事業者への性的な言動(わいせつ行為、つきまとい行為等)
 - ⑨ 事業者個人への攻撃や嫌がらせ(SNS等で名指しで中傷する等)
- 3 利用者等の要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である場合
 - ① 過度な商品交換の要求(担任や担当を他者と変更するよう要求する等)
 - ② 過度な金銭補償の要求(過度及び高額な補償を要求する等)
 - ③ 過度な謝罪の要求(正当な理由なく上司の名前で謝罪文を要求等)
 - ④ その他不可能な行為や抽象的な行為の要求
(こどもに怪我をさせるな、高齢者を転ばないようにしてほしい、誠意を見せろと要求する等)

3 利用者等への対応

本来、正当なクレームやご意見は、業務の改善や新たな取組みにつながるものであるため、不当に制限されてはならないと考えております。

就業者は、園児に質の高い保育・教育を実施していくため、また高齢者の皆様により良い介護サービスを提供していくため、利用者等に真摯に向き合い、信頼関係の構築に努めてまいります。

4 カスタマー・ハラスメントが発生した場合の対応

カスタマー・ハラスメントと判断される言動が認められた場合は、就業者を守るため、必要に応じて警察や弁護士等の外部機関にも相談し、協力を仰ぎながら、毅然とした態度で対応いたします。

カスタマー・ハラスメントへの初期対応は現場の保育園・有料老人ホーム・デイサービス・保育所それぞれの事業所が行うこととなりますが、組織的に対応するため、必要に応じて随時、市の担当課・法の専門家等に相談・報告を行い、対応について検討することといたします。

5 就業者への対応

(1) 周知・研修

就業者に対しては、主に以下の事項に関して、必要な周知・研修を行います。

- ・カスタマー・ハラスメントに関する知識
- ・カスタマー・ハラスメント発生時の対処方法
- ・カスタマー・ハラスメントに関する相談窓口

(2) 再発防止

カスタマー・ハラスメントの被害にあった就業者のケア及び再発防止に取り組みます。

6 最後に

就業者は人間であるため、どうしても完璧ではない面があります。それでも専門家として、保育士は園児達の最善の利益を、介護士は高齢者のさらなる生活の質の向上を追求しながら日々質の向上に励んでおります。

園児達の健やかな成長や高齢者の方々のより良い生活環境の提供にあたっては、関わる全ての大人たちが良好な関係にあることが必要です。そのために、就業者一同真摯に取り組んでまいります。

令和7年4月1日作成

社会福祉法人青空