

社会福祉法人十愛療育会 地域療育センターあおば カスタマーハラスメントに対する基本方針

当センターをご利用される皆様へ

地域療育センターあおば（以下「当センター」）では、基本理念「生命の尊厳、個人の尊厳、人権の擁護、社会への参加、専門的な支援」に基づき、ご利用者およびご家族の皆様へのニーズに真摯に向き合い、信頼に応える医療・福祉サービスの提供に努めています。

しかしながら、ごく一部ではありますが、ご利用者やご家族等から、常識の範囲を超えた過大な要求や、職員・他のご利用者の尊厳を損なう暴言・暴力・セクシャルハラスメント等の行為がみられることがあります。これらの行為は、職員の就業環境だけでなく、他のご利用者へのサービス提供にも重大な影響を及ぼします。

当センターでは、カスタマーハラスメントに該当する行為を放置せず、職員および他のご利用者・ご家族の人権を守るため、必要に応じて毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、当センターではカスタマーハラスメントを次のように定義します。

「ご利用者・ご家族等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その実現手段・態様が社会通念上不相当であり、その結果として職員の就業環境が害されるもの」

要求内容に妥当性がないもの

- ・当センターの医療・福祉サービスに過誤（ミス）や過失が認められないもの
- ・当センターのサービス内容とは無関係な要求

社会通念上不相当とされる手段・態様

妥当性に関わらず不相当とされる言動

- ・身体的攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的攻撃（脅迫、中傷、侮辱、暴言、名誉毀損）
- ・威圧的な言動
- ・過度な要求
- ・土下座の要求
- ・継続的・執拗な言動
- ・拘束的行為（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- ・差別的言動
- ・性的言動
- ・職員個人への攻撃や要求

- ・器物破損

要求内容の妥当性に照らして不相当となる場合がある言動

- ・交通費の請求や診療費の不払い要求
- ・金銭保証の要求
- ・過度な謝罪要求

具体的な行為例

- ・大声で怒鳴る
- ・侮辱・人格否定・名誉を傷つける発言
- ・殴る・蹴る・叩く・物を投げる・破壊する
- ・身体介護時の過度な密着、手を離さないなどの不適切な接触
- ・性的関係の要求、卑猥な発言
- ・施設内外での待ち伏せ、つきまとい
- ・長時間の拘束、長時間の電話
- ・説明後も理不尽な要求を繰り返す
- ・反社会勢力との関係をほのめかす、異常な接近など職員を怖がらせる行為
- ・権威を振りかざして要求を通そうとする
- ・謝罪文の提出や土下座の強要
- ・苦情内容が不明確なまま職員を自宅や外部施設に呼び出す
- ・職員を動画撮影し、要求実現や名誉毀損を目的とする行為
- ・インターネット上で職員の名誉やプライバシーを侵害する投稿

発生時の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合、当センターでは以下の対応を行います。

- ・施設利用の中止や施設外への退去命令
- ・応じていただけない場合は警察への介入依頼
- ・顧問弁護士への相談を行い、信頼関係が破綻したと判断される場合には、以後の医療・福祉サービスの提供をお断りすることがあります

2026年5月1日 改訂
地域療育センターあおば
センター長