

社会福祉法人ひかりの里

カスタマーハラスメント対策基本方針

制定日：2026 年 10 月 1 日 施行日：2026 年 10 月 1 日

1. 基本的な考え方

社会福祉法人ひかりの里は、利用者一人ひとりの尊厳と権利を守り、その人らしい生活と成長を支えることを使命としています。質の高い支援は、職員が安心して、心身ともに健康に働ける環境があってこそ実現できます。

利用者・ご家族からのご意見やご苦情は、支援の質を高めるための大切な声として、これまでどおり誠実に受け止めます。一方で、社会通念上許される範囲を超えた言動によって職員の尊厳や心身の健康が損なわれることは許しません。法人として組織的に対応し、職員を守ります。

2. カスタマーハラスメントの定義

この方針でいう「カスタマーハラスメント」とは、利用者、そのご家族、保護者（親権者・未成年後見人を含む）、身元引受人、面会に来られた方、地域の方、取引先など、法人の事業に関わる方（以下「利用者等」）による言動のうち、次の3つをすべて満たすものをいいます。

1. 職場（施設内・居室・送迎車内・訪問先・電話・メール・連絡帳・SNS などを含む）で行われた、利用者等の言動であること
2. 職員の業務の性質などに照らして、社会通念上許される範囲を超えたものであること
3. その言動によって、職員の就業環境が害されること

3. カスタマーハラスメントに当たる言動の例

区分	例
身体的な暴力	たたく、蹴る、つねる、物を投げつける、唾を吐く
精神的な暴力	大声で怒鳴る、人格を否定する発言、脅し、「上に言ってクビにしてやる」といった威圧
性的な言動	身体を触る、性的な発言や冗談、わいせつな画像を見せる、交際を迫る
不当な要求	契約やケアプラン・支援計画にないサービスの強要、特定の職員の担当外しや指名の強要、根拠のない金銭補償や謝罪文の要求
執拗・長時間の拘束	深夜・早朝の度重なる電話、同じ要求の繰り返し、面会時や事務室での長時間の居座り

区分	例
【児童】保護者等による行為	児童の強引な連れ去りや引取りの要求、決められた面会ルールを無視した来所、子ども前での職員への威圧、施設や職員の情報を探る行為
職員個人への攻撃	職員の氏名・写真の SNS への投稿、職員の自宅や私的な連絡先の詮索、つきまとい・待ち伏せ

4. 病気や障害などに起因する言動の考え方

認知症の行動・心理症状（BPSD）、知的障害・発達障害・精神疾患、被虐待体験などによるトラウマ反応から生じる利用者ご本人の言動については、次の二つの視点で対応します。

1. **支援の課題として向き合う：**ご本人を責めたり罰したりするのではなく、アセスメントを行い、ケアプランや支援計画、関わり方を見直します。必要に応じて医師・看護職・児童相談所・心理職などと連携します。
2. **職員の安全も必ず守る：**原因が病気や障害であっても、職員が暴力や性的な言動を受けたことは「職員の安全の問題」です。報告・相談・配慮の対象とし、一人で抱え込ませません（複数での対応、担当の調整、同性介助・同性対応への配慮など）。

ご家族や保護者による言動は、ご本人の病気・障害とは区別して判断します。

5. カスタマーハラスメントに当たらないもの

- ・ 支援内容や施設の対応に対する、正当なご意見・ご苦情（苦情受付担当者・第三者委員・運営適正化委員会・行政への申出を含む）
- ・ 虐待や不適切なケアの疑いについての指摘や通報
- ・ 障害のある方からの、社会的障壁の除去（合理的配慮）の求め
- ・ ご本人やご家族が、記録の開示や支援内容の説明を求めること

6. 法人の取組

1. **方針と対応ルールの周知：**本方針と対応手順を、非常勤・夜勤専従の職員を含む全職員に周知し、定期的に研修を行います。
2. **相談窓口の設置：**職員のための「ハラスメント相談窓口」を設けます。被害が起きたときだけでなく、そのおそれがあるときや、判断に迷うときにも相談できます。利用者・ご家族のための苦情受付窓口とは役割を分けて運用します。
3. **一人に対応させない：**カスタマーハラスメントのおそれがあるときは、上司や管理者が引き継ぎ、複数人で対応します。夜勤など少人数の時間帯は、〔オンコール体制・応援要請の方法〕で必ず応援を呼べるようにします。

4. **被害を受けた職員への配慮：**事実を確認したうえで、担当の調整や休憩・休養、受診や専門家への相談の支援など、被害を受けた職員を守る措置を取ります。
5. **悪質な行為への対応：**暴力・脅迫・性的な言動・連れ去りなどの悪質な行為には、施設として毅然と対応します（下記「悪質な行為への対処」）。
6. **プライバシーの保護と不利益取扱いの禁止：**相談した人、被害を受けた人、調査に協力した人のプライバシーを守ります。相談や協力を理由とした不利益な取扱いは一切しません。
7. **再発の防止：**起きた事案を振り返り、契約時の説明、ケアプラン・支援計画、職員の配置を見直します。悪質な行為への対処

相手	主な対処
全般	警察への通報（暴力・脅迫・器物損壊・不退去など）、弁護士名での警告文、記録と証拠の保全
ご家族・面会者	連絡窓口を管理者に一本化する、面会の方法を制限する（時間・場所・職員の立会い）、施設への立入りをお断りする
契約による利用	契約書・重要事項説明書の定めに基づく協議と、必要な場合の契約解除の検討。介護サービスは「正当な理由なく提供を拒んではならない」とされているため、解除の判断は理事長・施設長が行い、保険者（市町村）や地域包括支援センター、居宅介護支援事業者と相談したうえで進める
措置による入所	措置機関（児童相談所・市町村）への速やかな報告と協議。保護者等が施設長の監護措置を不当に妨げる場合は、児童相談所と連携し、面会・通信の制限などの措置を求める
利用者ご本人（疾病・障害が背景にあるもの）	第4項の考え方に基づく支援方法の見直し、医療機関との連携。それでも職員の安全が確保できない場合は、関係機関と協議する

虐待防止との両立：カスタマーハラスメントへの対応を理由に、身体拘束、行動制限、懲罰的な対応、必要な支援の差し控えなど、利用者の権利を侵害する対応をしてはいけません。

7. 職員へのお願い

- ・ 「おかしい」と感じたら、ひとりで抱え込まず、すぐに上司か相談窓口伝えてください。
- ・ 私たち自身も、利用者・ご家族、関係機関や取引先の方に対して、ハラスメントや不適切な言動をしてはいけません。

社会福祉法人ひかりの里 理事長 山田美鈴