

カスタマーハラスメントに係る基本方針

社会福祉法人かながわ共同会は、障がい当事者を含むすべての人には、それぞれに尊重されるべき意思があり、利用者一人ひとりの目線に立ち、人生の主体となれるよう支援することを使命として、様々な障がい福祉サービス等を提供しています。この使命の実現のためには、利用者ご本人、そのご家族、後見人、関係機関及び地域の皆様との信頼関係が最も重要であり、常日頃から誠実な対話等に心がけているところです。

そうした中、職員の人格や尊厳を傷つけ、社会通念上相当性を欠く要求や言動、いわゆる「カスタマーハラスメント」については、職員の心身の健康や安心して働くことのできる職場環境を損なうだけでなく、当法人の使命である質の高い安定した障がい福祉サービスの提供を困難にするため、法人としても看過できないものとなっています。

そこで、当法人は、このたび、法人理念に掲げる「利用者の権利擁護」と「職員の安全確保」を重視する観点から、このカスタマーハラスメントに係る基本的な考え方を、次のとおり定めましたので、関係者の皆様には、ご理解とご協力のほど、どうぞよろしくお願いいたします。

1 カスタマーハラスメントの定義

当法人では、厚生労働省の定義に従い、関係者の皆様の言動のうち、その内容や手段、態様が社会通念上許容される範囲を超えるもので、且つそれにより職員の就業環境が著しく害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

2 障害特性への理解と配慮

当法人では、利用者ご本人の強度行動障害をはじめとする障害特性に関連して生じている暴言、暴行その他外形上カスタマーハラスメントに類似する「状態」(※)については、直ちに本方針の対象とするカスタマーハラスメントとは判断せず、利用者の権利擁護の観点から「支援上の課題」として理解・対応することとします。併せて、その支援上の課題解決のため、その背景要因等を十分分析評価し、より適切な支援方法の見直し、環境調整等による検討を最優先に実施することとします。

なお、上記の場合であっても、職員の安全確保は、利用者の権利擁護とともに法人の重要な責務であるため、必要に応じて、支援体制の変更、応援職員の配置、医療機関との連携その他必要な安全対策を講じることとします。

※「強度行動障害とは、自傷、他害、こだわり、もの壊し、睡眠の乱れ、異食、多動など本人や周囲の人の暮らしに影響を及ぼす行動が、著しく高い頻度で起こるため、特別に配慮された支援が必要になっている「状態」(令和5年3月『強度行動障害を有する者の地域支援体制に関する検討会報告書』p2)

3 カスタマーハラスメントの対象となる行為(例示)

- ア 身体的な攻撃(暴行、傷害等)や精神的な攻撃(脅迫、暴言、土下座の強要等)
- イ 威圧的な言動、継続的・執拗な言動や拘束的な言動(不退去、居座り等)
- ウ 対応が著しく困難、又は不可能な要求
- エ 不当な損害賠償要求 など

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思われる言動があった場合は、職員は、管理監督者にその場の対応について指示を仰ぐとともに、法人・各園・施設・各事業所は、職員の安全を確保するため、職員を可能な限り一人で対応させず、毅然とした態度で組織として対応します。犯罪に該当し得る言動については、法人へ情報共有を行い、指示を仰ぐとともに、必要に応じて、警察に通報します。

5 カスタマーハラスメント防止のために講ずる措置等

- ア カスタマーハラスメントに係る基本方針の明確化と周知啓発
- イ 相談体制の整備と相談者のプライバシー保護、不利益取扱いの禁止 など