

独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園 カスタマーハラスメントに対する基本方針

のぞみの園では、障害のある人たちの自立を総合的に支援することを目的に我が国の障害福祉行政の課題に即して、総合施設における対応をモデル的に提示して、実践、調査研究、人材育成の3つを柱にして事業を一体的に展開しています。施設のご利用者やそのご家族等をはじめ調査研究、人材育成等で関わりのある全ての皆さまに対し、常に真摯な姿勢で向き合い、ご期待と信頼に応えることで、より質の高い障害福祉サービスの提供を通して我が国の障害福祉行政の向上を目指しております。日頃より施設のご利用者やそのご家族等、関わりのある皆さまからは、多くの温かいお言葉や貴重なご意見をいただき、常日頃よりありがたく参考にさせて頂いています。

一方で、時には社会通念上の範囲を超えた過度な要求や言動によって、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメントなど、職員の尊厳を深く傷つけるものや、適正な指示の無視・ルール違反といった、健全な施設運営を阻害する行為も起こりうることを想定して、当法人で働く職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる環境を整えることが重要であると考えています。

以上のことから、引き続き施設のご利用者、そのご家族等、関わりのある皆さま、一人ひとりに誠意を持って対応し、ご満足いただける取り組みや研究内容や人材育成を継続して提供するために、

第1. 職員を守る

職員が心身ともに健康で、安心して働くことのできる職場環境を整える

第2. 事業を守る

安定的かつ円滑な事業運営の継続による、さらなる役割の向上（法人価値の向上）につなげる

第3. 関わりのある全ての皆さまを守る

業務遅滞や利用環境悪化による支援等サービスの質の低下を防ぎ、法人内の運営組織としての責任と役割を果たす

これらの考えのもと、当方針を制定いたします。

1. カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、職場において行われる

- (1) 顧客等の言動であって
- (2) その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- (3) 労働者の就業環境が害されるものであり

これら(1)から(3)までの要素を全て満たすものをいいます。

※ 電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

このうち、(2)の「その雇用する労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えた」言動の典型的な例としては、以下のイ及びロのものが挙げられますが、これらに限定されるものではありません。

イ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① そもそも要求に理由がない又は当法人の運営や業務等と全く関係のない要求
 - ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
 - ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- ③ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい変更の要求をすること。
- ④ 不当な損害賠償要求
 - ・ 当法人の運営や業務等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

ロ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物を投げつけること。
 - ・ わざとぶつかること。
 - ・ つばを吐きかけること。

- ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・当法人の物を壊すことをほのめかす発言やＳＮＳ等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
 - ・ＳＮＳ等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
 - ・職員の人格を否定するような言動を行うこと。相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を行うことを含む。
 - ・土下座を強要すること。
 - ・盗撮や無断での撮影を行うこと。
 - ・職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- ③ 威圧的な言動
- ・大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
 - ・反社会的な言動を行うこと。
- ④ 継続的、執拗な言動
- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
 - ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
 - ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。
- ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・長時間に渡る居座りや電話で職員を拘束すること

2. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

「第1. 職員を守る 第2. 事業を守る 第3. 関わりのある全ての皆さまを守る」の実現のため、当法人がカスタマーハラスメントであると判断した場合は、職員の安全確保措置を講じたうえで、組織として毅然とした対応を行います。

3. カスタマーハラスメントへの取り組み

当法人は、基本方針によりカスタマーハラスメントに対する組織としての姿

勢を明確化するとともに、以下の取り組みの実施と体制を構築します。

法人内対応

- ・ カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を継続的に実施するとともに、カスタマーハラスメントに関する職員相談体制（監督者等に報告・相談）を構築し組織的に対応してまいります。
- ・ 適切な対応の為に、必要に応じて警察・弁護士などの外部専門家と連携できる組織対応体制を構築します。

法人外対応

- ・ カスタマーハラスメントが発生しないよう、職員一人ひとりが施設のご利用者やそのご家族等、関わりのある皆さまに対し誠実・公正に業務を行い、丁寧な対応に努めます。
- ・ 当法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、施設のご利用者やそのご家族等、関わりのある皆さまとの対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・ カスタマーハラスメントが継続する場合や特に悪質と判断した場合には、関わりのある関係組織等や警察・弁護士などの外部専門家と連携し、適切に対処します。

施設のご利用者やそのご家族等、関わりのある皆さまへのお願い

当法人では、引き続き皆さまのご要望にお応えし、安定的かつ円滑な事業運営、サービスの向上に努めることを通して、「障害のある方の地域での暮らし」の実現を目指してまいります。しかしながら、万が一、皆さまからカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に則って毅然と対応いたします。そのことにより職員の安全な就業環境を確保することや安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては施設のご利用者やそのご家族等、関わりのある皆さまとの関係性をより良いものとするにつなげるものと考えています。円滑で良好な施設運営維持に努力してまいりますので、皆さまのご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園 理事長 田中正博