

大津市立やまびこ総合支援センター内各事業所における

カスタマーハラスメントに対する対応指針

【目的】

大津市立やまびこ総合支援センター（以下「当センター」という。）は障害者の在宅生活を支援するとともに、その生活の質の向上を図ることを目的としております。その目的を実現するためには、利用者・ご家族・関係機関の皆様のご協力のもと事業を行っていくことが大切であると考えております。当センターでは、利用者・ご家族・関係機関がお互いに信頼し、尊重し合う関係を築くことを重視しております。この相互の信頼と尊重があればこそ、職員も専門性を存分に発揮し、利用者のためにやりがいを持って働くことができ、結果として利用者・ご家族・関係機関の満足度向上及び課題解決につながると確信しております。

この指針は、それらを実現するために、利用者・ご家族・関係機関にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成させていただきました。

【カスタマーハラスメントについて】

利用者・ご家族・関係機関様や取引先からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、当センターの職員の就業環境を害する行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、ハラスメント行為となります。

当センターといたしましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が安心して働ける環境を提供する義務があると考えております。これは、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されている安全配慮義務に基づくものです。そのため当センターとしては、カスタマーハラスメントの対象となる行為に関しては以下の通り対応いたします。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

≪利用者・ご家族・関係機関様による暴力・暴言・ストーカー行為≫

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫

- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《利用者・ご家族・関係機関様による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員に関する解雇等の当センター内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《利用者・ご家族・関係機関様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《利用者・ご家族・関係機関様によるその他ハラスメント行為》

- ・利用者・ご家族・関係機関様によるプライバシー侵害行為
- ・利用者・ご家族・関係機関様によるセクシュアルハラスメント
- ・利用者・ご家族・関係機関様によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。
- ・カスタマーハラスメントが継続して行われた場合、もしくは、内容が著しく悪質であると認められる場合には、契約解除、または中止させていただくこともございます。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させ

ていただきます。

【利用者・ご家族・関係機関に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、利用者・ご家族・関係機関と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、利用者・ご家族・関係機関には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの利用者・ご家族・関係機関には既に上記事項を遵守していただいておりますが、利用者・ご家族・関係機関と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

2026年（令和7年）4月1日