

カスタマーハラスメントに対する基本方針

本方針では、安心して支援を受けていただくための当法人の姿勢と、職員の人権・就業環境を守るための考え方をお伝えします。

1. 利用者様・保護者様・ご家族の皆様へ

平素より、当法人が運営する児童発達支援・放課後等デイサービスならびに通所介護事業所の運営に多大なるご理解とご協力を賜り、心より御礼申し上げます。私どもは、お一人おひとりの発達・生活・その人らしさを大切にした支援を、ご家族の皆様と手を携えながら丁寧に積み重ねてまいりたいと考えております。

このたび、令和8年10月1日に改正労働施策総合推進法が施行され、事業者に対してカスタマーハラスメント防止のための措置を講じることが義務づけられました。これを機に、当法人としても、皆様により安心して支援を受けていただくとともに、職員が誇りをもって働き続けられる環境を守るため、本方針を定め、掲示させていただきます。何とぞご理解とご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2. 当法人の基本姿勢

皆様からいただくご意見・ご相談・ご要望・苦情は、事業所運営とサービスの質の改善にとってかけがえのないものです。当法人は、皆様のお声一つひとつに誠実に耳を傾け、対話を通じて、より良い支援の実現に向けて真摯に取り組んでまいります。

その一方で、ごく一部ではありますが、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の人権が傷つけられたり、就業環境が著しく害されたりする事案が全国的に報告されています。このような事案に対しては、当法人は職員一人の判断に委ねることなく、組織として毅然と、かつ冷静に対応してまいります。対立を目的とするものではなく、皆様と職員がともに安心して過ごせる支援環境を守るための姿勢としてご理解いただければ幸いです。

3. カスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省の「カスタマーハラスメント防止指針」では、次の三つの要素をすべて満たす言動をカスタマーハラスメントとして位置づけています。当法人もこの定義に沿って判断いたします。

カスタマーハラスメントの三要件（厚生労働省指針準拠）

- ① 事業所の顧客・取引の相手方・施設の利用者その他、当法人の事業に関係を有する方（今後ご利用いただく可能性のある方も含みます）の言動であること。
- ② 職員が従事する業務の性質その他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えるものであること。
- ③ 当該言動により、職員の就業環境が害されるものであること。

これらは、直接お会いした場面での言動に限らず、電話・電子メール・SNS等インターネット上での書き込みや連絡についても対象となります。なお、ご意見・ご要望・苦情のすべてがカスタマーハラスメントに当たるわけではありません。判断にあたっては、言動の目的、経緯や状況、頻度・継続性、態様等を総合的に考慮し、当法人の対応や説明に不十分な点がなかったかも含めて確認いたします。

4. 対象となる行為の例

当法人がカスタマーハラスメントに該当する可能性があると考える言動の例を、以下に類型ごとにお示しします。これらは代表的な例であって、これに限定されるものではありません。実際の判断は、その時々状況・背景・態様等を総合的に考慮して行います。

行為の類型	具体的な該当行為例
精神的な攻撃	暴言、大声を伴う威圧、侮辱、人格否定的な発言、脅迫的な発言、土下座の強要など、職員の人格や尊厳を傷つける言動。
過剰・不当な要求	ご契約内容を著しく超えるサービスの要求、職員個人の連絡先交換の強要や私的な用事・送迎の依頼、契約金額の著しい減額の要求、サービス内容と無関係な不当な損害賠償の要求など
継続的・拘束的な言動	長時間の居座り、業務時間の相当部分を占めるような長時間の電話、同じ内容の質問や要求を執拗に繰り返す行為。
身体的な攻撃・器物損壊	職員に対する暴行、物を投げる・叩きつける・壊すといった行為、およびこれらに準じる行為。
SNS・インターネット上の行為	職員個人を特定した誹謗中傷やプライバシー情報の投稿、投稿をほのめかした威圧、職員や他のご利用者様を無断で撮影した画像等の公開・拡散。
プライバシー・セクシャルな言動	職員個人のプライバシーに立ち入る質問、性的な言動、つきまとい・待ち伏せなど、職員に不安を与える行為。

5. 正当なご意見とカスタマーハラスメントの違い

- ・ご本人やご家族が、心身の状態や特性を理由とした不当な扱いをしないよう求めること、また、必要な配慮をお申し出になることは、カスタマーハラスメントには当たりません。建設的な対話を通じて、可能な範囲で対応いたします。
- ・担当職員の変更のご希望は、理由をうかがい、誠実に検討いたします。
- ・事故等により当法人の責めに帰すべき損害が生じた場合のご請求は、正当な権利として誠実に対応いたします。
- ・ご利用者様ご本人の心身の状態や特性に起因する言動は、本方針の対象ではありません。支援方法や環境の調整、安全管理の見直しにより、ご家族と協力して対応いたします。

6. 該当事案発生時の当法人の対応

当法人は、次の対応を、状況に応じて順序を変更・省略しながら行います。

1. 組織対応：職員一人に任せず、複数の職員または施設管理者・本部が対応し、やり取りを記録します。
2. 中止のお願い：該当する可能性がある旨を丁寧にお伝えし、言動の改善をお願いします。
3. 書面等によるご注意：改善が見られない場合、書面でご注意申し上げます。
4. 対応方法の調整：連絡窓口を管理者に一本化する、面談・電話の時間や方法を調整する、第三者の同席をお願いする等を行います。
5. サービス提供の見直し：上記を尽くしてもなお、安全で適切な支援の継続が困難な場合に限り、関係法令および契約に基づき、市町村・相談支援事業所(介護の場合は居宅介護支援事業所・地域包括支援センター等)と連携し、代替サービスの調整を行ったうえで、サービス提供の停止または契約の解除を検討します。

【重要】悪質・犯罪行為に該当するおそれのある場合

暴行、傷害、脅迫、強要、器物損壊、威力業務妨害、不退去、名誉毀損等、犯罪に該当するおそれのある行為については、上記の段階を経ることなく、直ちに警察および法人顧問弁護士等関係機関への相談のうえ、厳正に対処いたします。

7. 皆様へのお願い

支援は、皆様と職員との信頼関係のうえに成り立つものです。お気づきの点やご不安な点がございましたら、どうか職員または施設管理者にお声がけください。建設的な対話を通じて改善につなげていくことが、私どもの何よりの願いです。安心して支援を受けていただける環境、そして職員が誇りをもって働き続けられる環境を、皆様とともに築いてまいりたく、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

8. 策定日・発行者・問い合わせ先

項目	内容
策定日	令和 8 年 10 月 1 日
事業者名	株式会社ジュネリカ
代表者名	代表取締役 西原 潤
施設名	介護予防スタジオ 早稲田イーライフ札幌 介護予防スタジオ 早稲田イーライフ札幌・貳番館 児童発達支援 きつずい〜らいふ 放課後等デイサービス い〜らいふ 児童デイサービス い〜らいふじゅにあ 児童デイサービス イーライフジュニア・プラス 児童デイサービス イーライフジュニア・スマイル 児童デイサービス イーライフジュニア・トライ 児童デイサービス イーライフジュニア・ホープ 児童デイサービス イーライフジュニア・フレンズ
問い合わせ先	0120-107-346（介護・児童相談窓口） 0120-410-465（児童専用相談窓口）

本方針は、労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律(令和 7 年法律第 63 号による改正後)および「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和 8 年厚生労働省告示第 51 号)に基づき策定しています。