

カスタマーハラスメント防止に関する大切なお知らせ

令和8年3月1日
NPO 法人リンケージ

はじめに

NPO 法人リンケージでは、発達障がいのあるお子さんから成人の方までが、安心して支援を受けられる場所であり続けること、支援に関わる職員が安全で尊重される環境で働けること、そして関係機関の方々と互いの専門性を尊重することを大切にしています。そのため、すべての方に気持ちよく関わっていただくための「カスタマーハラスメント防止に関する指針」を定めました。

カスタマーハラスメントとは次のような行為をいいます。

- ・物を投げる、相手の身体に接触するなど、周囲の方に危険が及ぶおそれのある行為
- ・大声で怒鳴る、威圧する、暴言を言う
- ・無理な要求や、繰り返しの強い要求、強い叱責や詰問などの精神的苦痛を与える行為
- ・職員の人格を否定するような発言
- ・職員への身体的・性的嫌がらせ
- ・長時間の電話や面談の強要
- ・当事業所が通常想定しているサービス提供体制を超える対応のご要望
- ・SNS や第三者に、事実と異なる内容や誹謗中傷を広めること

意見や要望を伝えることそのものは、カスタマーハラスメントではありません。

ただし、伝え方や態度が相手を傷つけるものになると、問題になる場合があります。

障がい特性への配慮について

- ・不安が強い
- ・気持ちのコントロールが難しい
- ・強いこだわりがある

といった障がい特性から生じる言動について、十分に理解し、配慮した支援を行います。一方で、職員や他の利用者の安全が脅かされる場合、支援が継続できないほどの状況になる場合には、支援方法や関わり方を見直したり、関係機関と連携した対応を行うことがあります。

未成年者への配慮について

成長の過程や感じ方の違いを受けとめ、気持ちが高ぶったり、言葉や行動が強くなってしまいう場合にも、背景にある不安や困りごと、疲れなどに目を向けながら支援することを基本としています。そのため、未成年者の言動については、直ちにカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。ただし、未成年者による行為であっても、職員の安全確保や、安定したサービス提供が難しくなる状況が続く場合には、関係するすべての方にとってより良い関わり方を協議し、対応方針を見直していきます。

要望・苦情について

サービスへのご意見やご要望、苦情は、よりよい支援につなげる大切な声です。

「困っていること」「わからないこと」「こうしてほしい」という希望は、どうぞ遠慮なくお伝えください。

ただし、職員を責める言い方、威圧的・攻撃的な態度、同じ内容を何度も強く求めることは、対応が難しくなる場合があります。

話し合いの進め方について

状況によっては、管理者、相談支援専門員、関係機関などを交えて、第三者を通じた話し合いをお願いすることがあります。これは対立を避け、冷静に解決するための方法です。

サービスの見直しについて

万が一、カスタマーハラスメント行為が続く場合には、連絡方法、対応体制、サービス内容を見直すことがあります。それでも改善が難しい場合には、やむを得ずサービスの提供を中止することがあります。これはすべての利用者と職員の安全と支援環境を守るための対応です。必要に応じて、他の事業所のご紹介なども行います。

みなさまへのお願い

私たちは、利用者さん、ご家族、職員がお互いを尊重し合える関係を大切にしたいと考えています。どうか以下の点にご協力ください。

- ・相手を傷つける言動をしないこと
- ・相手の立場を尊重すること
- ・法令や社会のルールを守ること

多くの皆さまには、すでにご理解とご協力をいただいております。今後も、より良い支援のために、どうぞよろしく願いいたします。