

改正労働施策総合推進法等説明会 (弘前会場)

青森労働局・青森働き方改革推進支援センター共催

弘前文化センター 2026.09.07 (月)

社会福祉法人千年会 障害者支援施設千年園
理事長・園長 小林大真

あなたがつくる ハラスメントのない あかるい社会



● 職場のハラスメント相談窓口はこちら



あかるい職場応援団
<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp/>

ハラスメントで悩む方は、無料でも相談できる全国の労働局・労働基
準監督署にある男女労働相談コーナーをご利用ください。詳しくは、
ポータルサイト「あかるい職場応援団」や、RDOハラスメント



詳しくはこちらのパンフレット「職場でのハラスメント防止と対応について」
をダウンロードし、印刷して職場に貼ってください。また、ポータルサイト「あかるい職場応援団」でもダウンロードできます。

皆さまが安心して過ごせる環境づくりのため、次のような行為は
お控えいただきますようにご理解とご協力をお願いいたします。

- ・職員への暴力、侮辱、威圧的な言動
- ・暴力行為、物を投げるなどの危険行為
- ・過度な要求や契約外のサービス強要
- ・深夜、早朝の連絡、執拗なクレーム
- ・SNS等での誹謗中傷

これらの行為が続く場合、支援方法の見直しや、必要に応じて関係機関への
相談を行う場合があります。

ご利用者さま、子どもたち、
ご家族、そして職員が
安心してすごせる場所
あるために
当施設では、職員が末永く、誇りを
もって働き続けられる環境を整えることが
より良いサービスの基本になると考えています。



全国社会福祉協議会
社会福祉施設協議会連絡会

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3丁目3番地2号 新霞が関ビル

お困りごと、ご相談は担当： までどうぞ
電話： email:

法人基本方針 障がいのある方と共に感じる 生き生きとした生活、
障がいのある方と共に創る豊かなその人らしい生活の支援を通し、
地域福祉の向上、地域社会との連携を目指し、活力ある自主的な運営を行います。

施設運営基本方針 いつも笑顔で・・・いきいきと。

障害をもっても、お一人おひとりが生涯いきいきと暮らしていただきたい。



01 カスタマーハラスメント対策の概要

□事業主が講ずべき措置（義務）

- ①事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
→方針・マニュアルの整備と配布、ホームページへの掲載＝令和8年3月
- ②相談体制の整備
→受付担当（班長、部長）、責任者（園長）の明確化＝マニュアル掲載
- ③事後の迅速かつ適切な対応
→記録の徹底、職員会議等の定期開催と状況確認、目標の明確化と見立て＝一人にしない組織

④対応の実効性を確保するために必要なカスタマーハラスメントの抑止のための措置

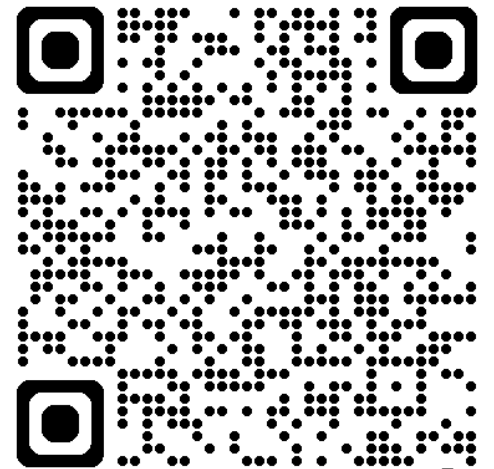
→利用契約書・重要事項説明書の見直し、外部関係者（苦情解決第三者委員、地域連携推進会議構成員 等）の参画＝オープン化

⑤そのほか併せて講ずべき措置

→就業規則の見直し（社会保険労務士からの助言）、プライバシーマーク（PMS）

参考

- ・千年会カスタマーハラスメントに対する基本方針
- ・千年会カスタマーハラスメントに対する基本方針（ルビ版）
- ・千年会カスタマーハラスメント対応マニュアル



02 カスタマーハラスメント対策の導入経緯

以前から研修会会場内にて度々話題となる利用者の権利擁護（虐待防止や身体拘束廃止）と職員へのハラスメント。具体的な経緯や解決策までの開示には至らないものの、対応した施設での苦労話やマニュアル整備について伺う機会あり。

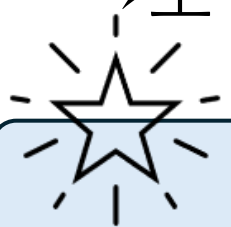
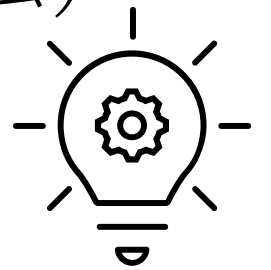
他人事とすることは出来ず、“いつか…自施設でも”と思い令和6年冬頃にはマニュアル案、指針案を作成開始。

令和7年4月入所された男性利用者（他県出身、40歳代、頸髄損傷）から社会通念上許容される範囲を超える言動（背信行為）が入所時から徐々に介護職員へあり。表面化し、カスタマーハラスメント（国のガイドラインを参考）として認定、令和8年3月組織として対応する。マニュアル、指針の本年9月整備予定を前倒しで整備、開示、周知となる。

※男性利用者は他県施設においても同様な言動があり、本園へ転居。前施設の対応に疑問（不適切ケア）、本人の障害受容も含めて改善策を講じ入所となった。

03 カスタマーハラスメント対策の工夫、効果

- アンケート実施～全職員対象（回答率100%）
 - 職種を問わず我が事に（共通理解）、チームケアの再確認
 - 支援のあり方見直し（プロセスとアウトプット、アウトカム）
- 基本方針配布～全利用者へ配布、家族へ配布
 - 副題を【居心地のよい空間の共創】とし追記する。
 - 利用者からの共感、「ありがとう！」
- カスタマーハラスメント認定～利用者懇談会にて口頭報告
 - エンパワメントの再確認、権利擁護の推進 等々

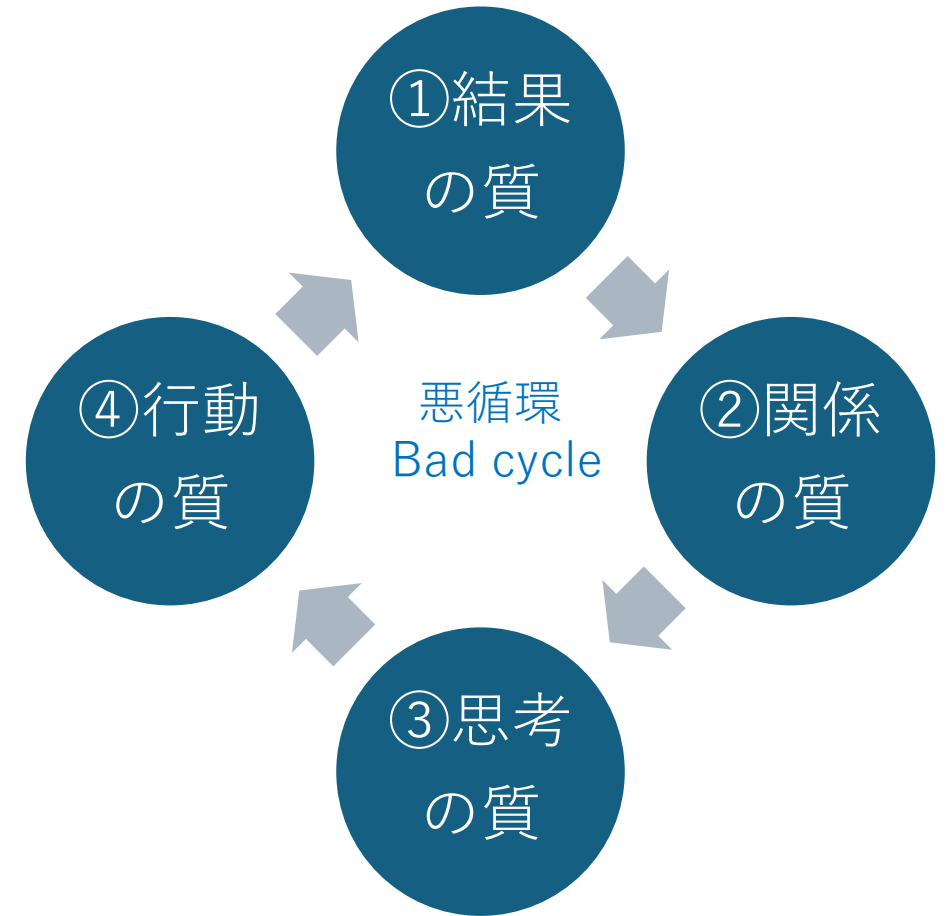
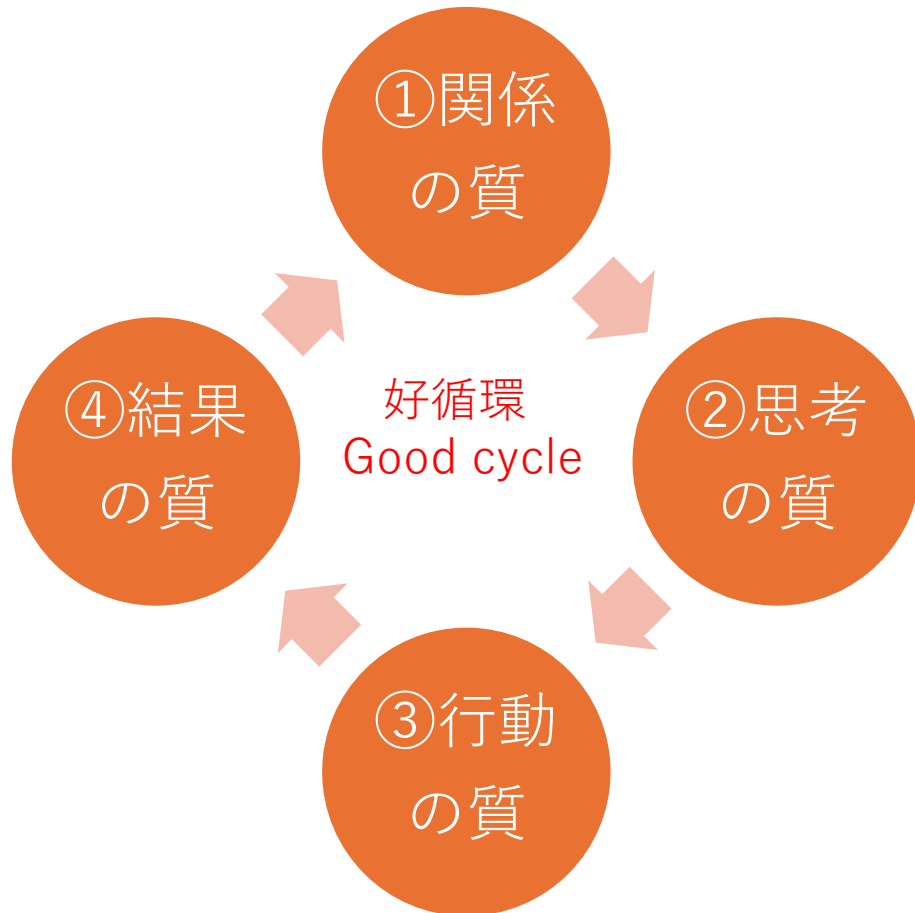


組織力向上（再発防止含む）、ケアのあり方、存在意義の再確認₇

好循環と悪循環

(組織の成功循環モデル：マサチューセッツ工科大学 ダニエル・キム氏)

好循環は“関係の質”が起点となり、悪循環は“結果の質”が起点となる。



04 カスタマーハラスメント対策の課題、今後に向けて～魅力ある仕事へ

○障害福祉事業（入所事業）

- ・法人、施設内での限界（限られた人員での対応）
→仮)外部アドバイザーの参画(弁護士、社会福祉士・精神保健福祉士等)
- ・権利擁護と意思決定支援（障害程度、知的理解度への対応）
→ケア・支援のあり方の見直し、意思決定支援の推進・具現化
権利擁護委員会(虐待防止委員会、身体拘束廃止委員会)での定期検討
利用者自治会との連携強化（エンパワメント）、全体最適化
- ・職員のケア（職員は責任感が強い、共感力がある、我慢強い）
→心理的安全性の向上（メンタルヘルスケア、マインドセット、レジリエンス力向上）、インカム等の機器活用
- ・行政等の関与
→専門の相談受付と調査・助言、損害賠償

○事業所

- ・ 情報開示（ハラスメントを許さない事業所）
→ 取組みを広く周知
- ・ 組織力強化（担当者以外でも対応する可能性がある）
→ 一人で抱え込まない体制と実効性向上、産業医との連携強化
- ・ 研修（人材育成）
→ 新規採用者含めて定期開催による意識醸成とスキル向上
- ・ トップ（管理者）の役割
→ トップとしての判断、行動

カスタマーハラスメント対策から＋αへ（ケアの質向上、価値創造）
起こさない（起きる要因をより少なく、または排除）
起きたなら組織として早期対応、毅然とした対応（自組織の限界を知る、外部の力を借りる）

Question

埼玉ケアマネ殺害事件

具体的な行動（安全対策）を起こしましたか？



社会福祉法人千年会

障害者支援施設 千年園

相談支援事業所 ちとせ

法人理念 「私たちは、一人ひとりの人権を尊重し、障害者福祉の向上に努めます」



<https://www.chitose-kai.or.jp/>

住所 : 弘前市原ヶ平字山中39-1

電話 : 0172-87-4888

Mail : info@chitose-kai.or.jp

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～居心地のよい空間の共創～

〇はじめに

社会福祉法人千年会では、すべてのご利用者により快適な生活をご提供し、安心・満足して当法人が提供する福祉サービスをご利用頂けますよう、日々、ご利用者から頂くご意見に真摯に向き合い、福祉サービスの提供に取組んでおります。

一方で、当法人の福祉サービスをご利用されるご利用者から、悪質な言動、脅迫、不当な要求などのカスタマーハラスメントに該当する迷惑行為が発生しないよう、また職員が安全で働きやすい環境をつくることが重要であるという考えのもと、これらの行為から職員一人ひとりを守り、今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため令和2年に厚生労働省が策定した「事業主が職場における優越的な関係を背景とした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2年厚生労働省告示第5号）を参考とし、「社会福祉法人千年会 カスタマーハラスメントに対する基本方針～居心地のよい空間の共創～」を作成することといたしました。

〇カスタマーハラスメントの定義

ご利用者・ご家族さまからの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員（障害者支援施設千年園、千年園短期入所事業、相談支援事業所ちとせ、法人業務など）の就業環境が害されるもの。

〇対象となる行為

- 以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。
- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）や威圧的言動
 - ・土下座の要求
 - ・拘束的な行動（不退去、長時間の電話・居座り、監禁、何度もの説明をさせる、要求する）
 - ・許可なく当法人関連施設内に立ち入る行為
 - ・許可なく録音、および当法人で働く職員や当法人関連施設を撮影する行為
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・当法人で働く職員個人への攻撃や要求
 - ・当法人で働く職員の個人情報などのSNS／インターネットへの投稿（写真、音声、映像の公開）
 - ・不合理または過剰なサービスの提供の要求
 - ・正当な理由のないサービス、金銭の要求、謝罪の要求

上記の定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

〇職員への対応

カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、再発防止に取り組みます。

〇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判断される言動などが認められた場合は、職員を守るため毅然とした対応を行い、必要により福祉サービスの提供や利用者対応をお断りさせていただく場合があります。
悪質なものや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。

〇お客さまへのお願い

現在、ご利用者・ご家族さまにおかれましては、上記に該当するような事案もなく、当法人の福祉サービスをご利用いただいておりますが、万が一お客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、当法人「カスタマーハラスメント対応マニュアル」に沿って対応いたしますので、ご理解・ご協力をよろしくお願い申し上げます。

今後の参考とさせていただきますので回答へのご協力をお願い致します。回答率は100%を目指します。

回答内容は権利擁護委員会のみで収集・分析し、個人が特定されることはしません。

Q1 あなたの職種は

☐直接処遇職員（介護、看護、セラピスト） ☐その他

Q2 施設内にてカスタマーハラスメント（※）、またはカスタマーハラスメント疑を受けたことがある

☐ある Q3・Q4へ ☐なし（これで終了）

あると回答した方へ

Q3 その言動は複数回あっている

☐はい ☐いいえ

Q4 その言動があったことを誰か（職員）へ相談した

☐はい ☐いいえ

自由記述 可能な範囲で受けてカスタマーハラスメントについて記入してください。

※ カスタマーハラスメントとは 以下の3つの要素をすべて満たすもの

- ①顧客、取引先、施設利用者その他利害関係者が行う
- ②社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③労働者の就業環境を害すること

※「カスタマーハラスメント対応企業マニュアル：厚生労働省」

○「顧客等の要求の内容が妥当性を欠く場合」の例

- ・企業の提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、企業の提供する商品・サービスの内容とは関係がない場合

○「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」の例

（要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの）

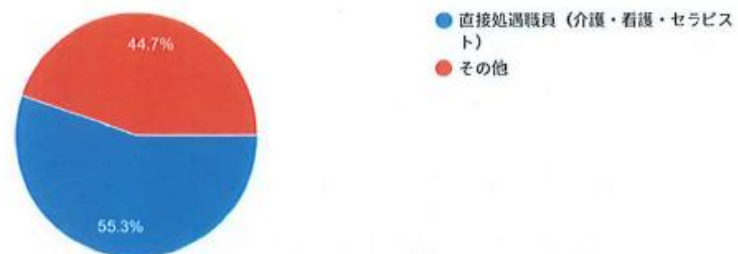
- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・従業員個人への攻撃、要求

（要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの）

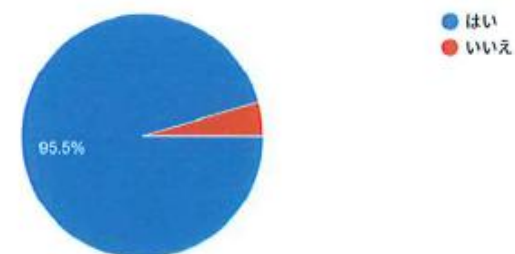
- ・商品交換の要求
- ・金銭補償の要求
- ・謝罪の要求（土下座を除く）

カスタマーハラスメントに関する緊急アンケート集計結果

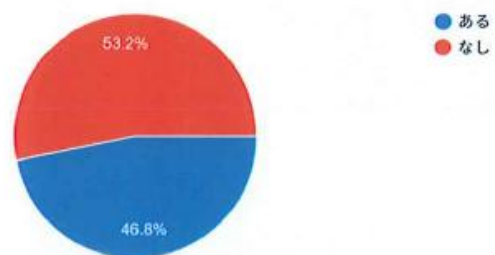
1 あなたの職種は
47 件の回答



4 その言動があったことを誰か（職員）へ相談した
22 件の回答



2 施設内にてカスタマーハラスメント（*）、またはカスタマーハラスメント疑を受けたことがある
47 件の回答



3 その言動は複数回あっている
22 件の回答

