

障害福祉現場におけるカスタマーハラスメント対策推進事業実施要綱

7 福祉障地第 1 3 5 9 号

令和 8 年 3 月 3 0 日

（目的）

第 1 条 この事業は、障害福祉現場における利用者や家族等からのカスタマーハラスメント（以下「ハラスメント」という。）対策を行うことで、障害福祉現場の安全を確保し、都内の障害福祉サービス等事業所及び施設（以下「事業所等」という。）に勤務する職員及び管理者等（以下「職員等」という。）が安心して業務に従事できる環境を整えることを目的とする。

（実施主体）

第 2 条 本事業の実施主体は、東京都（以下「都」という。）とする。ただし、事業の実施に当たっては、適切な事業の運営を確保できると認められる法人に事業の一部を委託して実施することができるものとする。

（事業内容）

第 3 条 本事業は、次に掲げる各事業について連携しながら実施するものとする。

（1）総合相談の実施

職員等が利用できるハラスメントに関する専用の相談窓口を設置し、相談対応を実施する。

（2）法律相談の実施

（1）により対応した相談のうち、法律相談を要する困難事例に対し、弁護士による情報提供を実施する。

（3）普及啓発・窓口周知の実施

総合相談窓口周知チラシを作成し、事業所等へ配布するとともに、ハラスメント対策に関するリーフレットを作成し、周知を行う。

（4）セミナーの実施

職員等を対象に、ハラスメントに関する知識や対応方法等に関するセミナーを実施する。

（5）ホームヘルパー等補助者同行支援

訪問系障害福祉サービス事業所が、ハラスメントに対応するため複数名による訪問を行った際に同行者へ支払う謝金に対し、補助を行う。

（6）防犯機器等導入支援

訪問系障害福祉サービス事業所及び相談支援事業所（障害児を対象とするサービスを含む。）におけるハラスメント対策として、セキュリティ確保に必要な防犯機器の初度整備に係る経費に対し、補助を行う。

(事業実施に当たっての留意事項)

第4条 本事業の一部を委託して実施する場合、都と本事業の受託者は、緊密な連携を図りながら本事業を実施するものとする。

(その他)

第5条 この要綱に定めるもののほか、本事業を実施するに当たり必要な事項は別に定める。

附 則 (7福祉障地第1359号)

この要綱は、令和8年4月1日から施行する。