

東社協福祉施設経営相談室だより No.179（全2枚） 令和7年4月9日

◇◆◇コンテンツ◇◆◇

- 1 昨年度寄せられた相談及び令和7年度の相談体制
- 2 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例施行

1 昨年度寄せられた相談及び令和6年度の相談体制

東京都社会福祉協議会「経営相談室」では、社会福祉法人及び社会福祉法人立の社会福祉施設・事業所からの様々な相談をお受けしています。

令和6年度は689件の相談（うち専門相談31件）をいただきました。相談内容としては、例年と同様に、会計処理、役員会運営、職員処遇にかかる相談が多くありました。

【会計に係る主な相談】

年度末の資金繰入の処理、就労支援事業やリース会計の会計処理、積立金の積立・取崩し、リース会計の会計処理、少額の随意契約の考え方、事業所の閉鎖に係る会計処理など

【理事会・評議員会に係る主な相談】

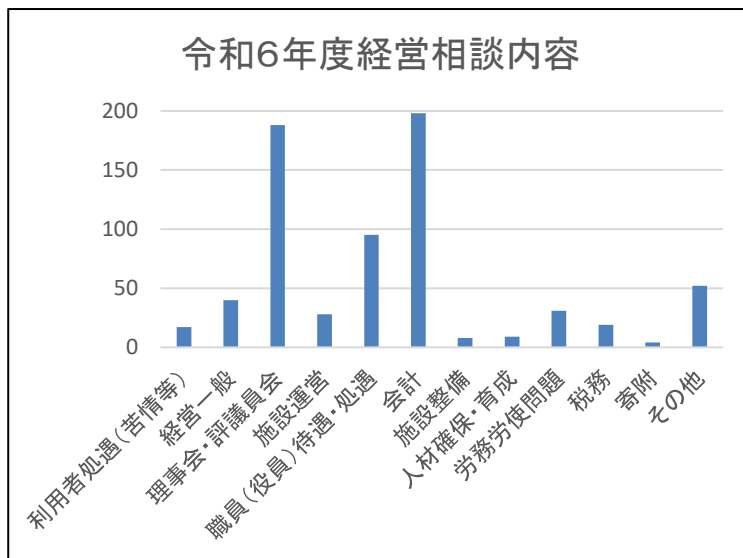
理事・評議員の要件、役員等の任期途中の辞任、欠員補充、それに伴う一連の手続き、決議の省略の方法、オンライン開催の場合の留意点、特別決議の成立要件など

【その他の相談】

個人情報保護規程、利用者のマイナンバーの取扱い

規程、BCP、諸様式の保存年限、利用者間の事故の対応、参考人事給与制度の内容についてなど

経営相談室では、専任の相談員（複数体制）が相談をお受けし、必要に応じて専門相談員（右記）の相談とさせていただきます。お気軽にご相談ください。



【経営相談室 専門相談員のご紹介】

- ◆法律専門相談員 弁護士 小嶋 正
- ◆会計専門相談員 公認会計士 中村 比呂海
- ◆労務専門相談員 社会保険労務士 綱川 晃弘
- ◆税務専門相談員 税理士 宮内 真木子

2 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例施行

東京都が令和6年10月に制定しました「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が令和7年4月1日に施行となりました。本条例は、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与するため、カスタマー・ハラスメントの防止に関し、基本理念を定め、東京都、顧客等、就業者及び事業者の責務を明らかにするとともに、カスタマー・ハラスメントの防止に関する施策の基本的な事項を定めています。東京都では、条例に基づき、ガイドライン及び各団体共通マニュアルを策定し公開しています。

【東京都 HP】 https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/plan/kasuhara_jourei/index.html

カスタマー・ハラスメント防止の取組に関しては、令和元年6月に労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となっています。この改正を踏まえ、令和2年1月に、「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）が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められました。

介護分野においては、令和3年度介護報酬改定において、パワーハラスメント及びセクシャルハラスメントなどのハラスメント対策として、全ての介護サービス事業者に、男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策として必要な措置を講じることが義務づけられています。併せて、利用者・家族等からの職員に対するハラスメントについては、その防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが推奨されています。

厚労省 HP では、介護分野及び障害分野でのカスタマー・ハラスメント防止の取組を進めるためのマニュアルや研修動画等を公開しています。

【厚労省 HP】

（介護） https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05120.html

（障害） https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000070789_00012.html

東京都社会福祉協議会 経営相談 月曜～金曜／祝日・年末年始休み

専用 Mail: fukushi-soudan@tcsw.tvac.or.jp

専用 TEL: 03-3268-7170(9時～17時)

※できるだけ相談票又はメールでのご相談をお願いいたします。

HP <https://www.tcsw.tvac.or.jp/keiei/index.html>

(東社協 HP→経営相談室→相談はこちらから)

