

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人令和会（以下「法人」という。）は、利用者及びその家族等に対し、安心して質の高い介護サービスを提供するとともに、法人で働くすべての職員の人格及び尊厳を尊重し、安全で働きやすい職場環境を確保するため、次のとおりカスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

1 基本的な考え方

法人は、利用者及びその家族等から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を、介護サービスの質の向上及び業務改善につながる大切なものとして真摯に受け止め、誠実かつ適切に対応します。

一方で、利用者、家族、親族、身元引受人、保証人、成年後見人、取引先、委託先、来訪者その他法人の事業に関係する方による言動のうち、その内容、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして、法人全体で毅然と対応します。

法人は、利用者の尊厳及び権利の尊重と、職員の安全及び心身の健康の確保の両立を図り、カスタマーハラスメントを職員個人の問題とせず、組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

法人におけるカスタマーハラスメントとは、利用者、家族その他法人の事業に関係する方から職員に対して行われる言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、その言動により職員の就業環境が害されるものをいいます。

対象となる場所は、法人の施設及び事業所内に限らず、利用者宅、医療機関、送迎車両内、外出先、行事会場その他職員が業務を行う場所を含みます。

また、電話、電子メール、手紙、SNS その他インターネット上で行われる言動についても対象となります。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- (1) 暴行、傷害、物を投げる、蹴る、叩く、つねる、唾を吐くなどの身体的な攻撃
- (2) 脅迫、誹謗中傷、侮辱、暴言、名誉を傷つける発言などの精神的な攻撃
- (3) 大声、怒鳴り声、威圧的な態度などにより職員を威嚇する行為
- (4) 土下座その他社会通念上相当でない謝罪を強要する行為
- (5) 長時間の電話、面談、居座りなどにより職員を拘束する行為
- (6) 同一又は類似の要求、苦情又は質問を必要以上に繰り返す行為
- (7) 正当な理由なく職員を呼び出し、又は特定の職員による対応を強要する行為
- (8) 職員の人格、能力、容姿、年齢、性別、国籍等を否定し、又は侮辱する言動
- (9) 性的な発言、身体への接触、性的関係の要求その他職員に不快感を与える性的な行為
- (10) 職員へのつきまとい、待ち伏せ、個人的な連絡先を執拗に聞く行為その他ストーカー的な行為
- (11) 契約又は介護サービスの内容を著しく超えるサービス、金品、謝罪又は補償等を要求する行為

- (12) 制度、法令又は契約等により対応できない旨を説明した後も、同じ要求を執拗に繰り返す行為
- (13) 職員の解雇、異動、降格又は処分等を不当に要求する行為
- (14) 合理的な理由なく特定の職員による対応を拒否し、又は特定の職員のみに対応を求める行為
- (15) SNS 又はインターネット上に、法人又は職員に関する虚偽の情報、誹謗中傷、職員の個人情報、写真又は映像等を投稿又は公開する行為
- (16) 職員の住所、電話番号、家族関係その他の個人情報を不当に聞き出そうとする行為
- (17) 施設内への無断侵入、退去要請への不応又は施設の設備・備品等を故意に損壊する行為
- (18) その他、要求内容又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する行為

なお、これらは例示であり、個々の行為の内容、目的、手段、態様、頻度及び継続性等を総合的に判断します。

4 正当なご意見・ご要望等への対応

利用者及びその家族等からの正当なご意見、ご要望、苦情又は相談は、カスタマーハラスメントに該当するものではありません。

法人は、これらの申出を真摯に受け止め、事実関係を確認し、必要に応じて説明、謝罪、是正又は業務改善等を行います。

この基本方針は、利用者及びその家族等による正当な意見表明や苦情申出を妨げるものではありません。

5 介護サービスの特性への配慮

法人は、カスタマーハラスメントへの対応に当たり、利用者の認知症、障害、疾病、心身の状態、生活歴及び生活環境等の個別事情に十分配慮します。

認知症、障害又は疾病等に起因すると考えられる言動については、直ちにカスタマーハラスメントと判断することなく、その原因や背景を確認し、ケア方法の見直し、医療職との連携、家族等との協議及び環境調整等を行います。

ただし、利用者の個別事情に起因する言動であっても、職員の生命、身体又は安全に危険が生じる場合、又は職員の就業環境が著しく害される場合には、職員の安全確保を最優先として必要な措置を講じます。

6 法人の対応

法人は、カスタマーハラスメントが発生した場合又は発生するおそれがある場合、事実関係を迅速かつ適切に確認し、必要に応じて次の対応を行います。

- (1) 複数の職員による対応
- (2) 施設長、副施設長、事務長、生活相談員その他管理者による対応への切替え
- (3) 対応場所の変更又は面談の中止
- (4) 電話対応の終了又は連絡方法の限定
- (5) 行為の中止要請、警告又は施設からの退去要請
- (6) 職員の担当変更又は行為者との接触の制限
- (7) 家族、成年後見人、ケアマネジャー、医療機関その他関係者との協議

(8) 行政機関、保険者、地域包括支援センター、警察、弁護士その他関係機関又は専門家への相談

(9) 必要に応じたサービス提供方法、サービス提供体制又は契約内容の見直し

(10) その他職員の安全及び就業環境を確保するために必要な措置

暴行、脅迫その他職員の生命又は身体に危険が及ぶおそれがある場合には、職員及び周囲の方の安全確保を最優先とし、警察への通報又は救急要請等の緊急対応を行います。

重大又は継続的なカスタマーハラスメントにより、通常に対応では職員の安全又は就業環境を確保することが困難である場合には、関係法令、運営規程、契約書及び重要事項説明書等に基づき、サービス提供の縮小、中止又は契約解除等を検討することがあります。

7 職員への支援

法人は、カスタマーハラスメントを受けた職員に対し、相談対応、管理者による面談、勤務場所又は担当業務の変更、休憩又は休暇の取得、産業医その他専門職への相談、医療機関の受診等、心身の状況に応じて必要な支援を行います。

また、相談又は報告を行ったこと、事実確認に協力したことその他正当な対応を行ったことを理由として、職員に対し不利益な取扱いを行いません。

相談者、行為者その他関係者のプライバシー及び個人情報については、適切に保護します。

8 相談窓口

カスタマーハラスメントに関する職員からの相談及び報告に対応するため、次の者を相談窓口とします。

施設長、副施設長、事務長、生活相談員

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、そのおそれを感じた場合又は該当するか判断が難しい場合には、一人で抱え込まず、速やかに所属長又は相談窓口へ相談又は報告します。

9 教育・研修及び再発防止

法人は、職員がカスタマーハラスメントについて正しく理解し、適切に対応できるよう、必要な教育及び研修を実施します。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、その原因及び対応を検証し、対応方法、業務体制及びマニュアル等を必要に応じて見直し、再発防止に努めます。

10 利用者・家族等へのお願い

法人は、利用者及びその家族等との信頼関係を大切にし、相互に尊重し合いながら、安心で質の高い介護サービスを提供することを目指しています。

正当なご意見、ご要望及び苦情には、これまでどおり誠実に対応します。

一方で、職員の人格及び尊厳を傷つけ、安全又は就業環境を害する行為については、職員を守るため、組織として毅然と対応します。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 9 月 1 日制定

社会福祉法人令和会