

社会福祉法人寧幸会
カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

1 はじめに

当法人においては、ご利用者・ご家族等の皆様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、介護サービス向上に努めております。ご利用者・ご家族等の皆様からいただくご意見やご要望は、介護サービスの向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のご利用者・ご家族等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のご利用者への介護サービスの提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

2 カスタマーハラスメントの定義

当法人においては、カスタマーハラスメントを「ご利用者・ご家族等から職員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動（著しい迷惑行為）により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、職員の安全と就業環境を守るため、組織として毅然と対応します。

なお、認知症や精神疾患等による症状や疾病の影響が考えられる場合には、利用者の状態に十分配慮しながら、安全確保を最優先に適切な対応を行います。

3 対象となる行為（例）

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

① 職員に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

ア 身体的暴力（物を投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く、噛みつく等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、不必要な説教、暴言、容姿をけなす、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、貶めたりする行為）

ウ セクシャルハラスメント（不適切な身体接触、返答に困るような性的な冗談や、からかい、私的な執拗な誘いを行う等）

② 職員に対する誹謗中傷（インターネット、SNS上でのものを含む）威迫、脅迫行為、人格を否定する発言、屈辱する発言

（２）ご利用者・ご家族等からの過剰なまたは不合理な要求

① 土下座や過度な謝罪の要求

② 過失のない、あるいは原因のわからない事故に対しての賠償請求

③ 正当な理由のない金銭要求や職員の処分要求

④ 他の利用者との公平性を欠く特別な対応の要求

- ⑤ 制度や契約内容を超えるサービス提供の要求
- ⑥ 職員の個人情報を聞き出そうとする行為
- (3) ご利用者・ご家族等からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ① 合理的な理由のない長時間の拘束
 - ② 合理的な理由がなく、施設や事業所或いは社屋以外の場所への呼び出し
- (4) その他
 - ① 施設内の秩序や他の利用者の生活を著しく妨げる行為
 - ② 職員や他の利用者の安全を脅かす行為

4 当法人の対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、次のとおり対応します。

1. 事実関係を確認し、記録を作成します。
2. 管理者を中心に組織として対応します。
3. 必要に応じて複数職員で対応し、一人で対応させません。
4. 必要に応じてサービス提供方法の見直しや対応の中止を検討します。
5. 悪質な場合は、警察、地域包括支援センター、市町村、弁護士等の関係機関と連携します。
6. 契約や法令に基づき、サービス利用契約の見直しや終了を検討する場合があります。

5 職員への支援

当法人は、職員を守るため、次の取組を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する研修の実施
- ・ 相談窓口の設置
- ・ 発生事案の組織的な情報共有
- ・ 必要に応じた警察・弁護士等との連携
- ・ 再発防止策の検討・実施

6 ご利用者・ご家族へのお願い

当法人は、ご利用者及びご家族との信頼関係を大切にし、安心して介護サービスをご利用いただける環境づくりに努めています。

そのため、職員に対する暴言、暴力、威迫、誹謗中傷、性的言動、不当な要求など、職員の人格や尊厳を傷つける行為はお控えくださいますようお願いいたします。

このような行為が確認された場合には、本方針に基づき組織として対応し、状況によってはサービス提供方法の見直しや契約に基づく適切な措置を講じることがあります。

利用者、家族、職員が互いに尊重し合い、安心して介護サービスを利用・提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。