

社会福祉法人愛生会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

1. 目的

社会福祉法人愛生会の理念や基本方針を実現するためには、事業者である愛生会とご利用者様やそのご家族、取引先、近隣住民や潜在のご利用者並びに当法人の行う事業に関係を有する皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えております。

愛生会とお客様がお互いに信頼し合うことができ、職員が安心して働くことができれば、お客様の満足度の向上や課題解決につながると考えております。

この指針は、それらを実現するために、お客様に知っていただきたいこと及びご協力いただきたいことをお伝えするために作成させていただきました。

2. カスタマーハラスメントについて

お客様からの暴言や暴力、悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、職員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす重大な問題です。

当法人では、厚生労働省の各種ガイドライン、関連法令並びに当法人の「カスタマーハラスメント防止規程」に基づき、カスタマーハラスメント防止のための方針を明確化し、職員が安心して働ける環境の整備と適切なサービス提供の確保に取り組んでまいります。

尚、ご利用者様やご家族並びに取引先の皆様からのサービス改善に関する正当なご意見・ご要望やご指摘（苦情等）に対しましては、誠意をもって真摯に対応し、サービスの質の向上に努めてまいります。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える不当・過剰な要求や、職員の人格を傷つけるハラスメント行為に対しましては、職員の尊厳と就業環境を守るため、組織として毅然とした対応を行ってまいります。

3. カスタマーハラスメントとなる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、愛生会では以下の行為及びそれに類する行為について想定しております。

【お客様からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等】

・職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

（1）身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危

害を及ぼす行為)

- (2) 精神的暴力(大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)
- (3) セクシャルハラスメント(必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど)
- (4) その他の行為
 - ・ 職員個人に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)
 - ・ 職員個人に対する威迫、脅迫
 - ・ 職員個人の人格を否定する発言
 - ・ 職員個人を侮辱する発言

【お客様からの過剰または不合理な要求】

- ・ 合理的理由のない謝罪の要求
- ・ 職員に対しての解雇等の法人内処罰の要求
- ・ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

【お客様からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束】

- ・ 合理的な理由のない長時間の電話や拘束
- ・ 合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

【お客様からのその他ハラスメント行為】

- ・ ご利用者様やそのご家族等からのプライバシー侵害行為
- ・ ご利用者様やそのご家族等からのその他各種のハラスメント

【ご利用者等の特性に対する配慮について】

ご利用者様の疾病、認知症、障害等の特性に起因して発生する言動につきましては、ケアの観点や専門的な判断を重視し、ケアプランの見直しや医療・福祉等の関係機関と連携した組織的なアプローチにより、適切かつ柔軟に対応を行ってまいります。ただし、職員の身体や心身の安全が脅かされる緊急・重度の事態におきましては、必要な安全確保措置(担当の変更やサービスの一時中断等)を実施いたします。

【当法人職員によるハラスメント防止】

当法人の職員は、取引先企業や関係機関の職員に対しても、暴言・威圧的言動・不当要求等のハラスメント行為を行わないよう十分に留意し、相互の信頼関係の維持に努めます。

また、厚生労働省の指針に基づき、他社職員に対するハラスメントが確認された場合には、

就業規則に基づき適切な指導・対応を行います。

4. カスタマーハラスメントへの対応

【法人内対応】

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います。
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

【法人外対応】

- ・ カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・ 悪質と判断されるカスタマーハラスメント行為が継続する場合は、利用契約等に基づき、サービス提供の拒否または契約を解除させていただくこともございます。
- ・ カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、他ご利用者及び職員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。
- ・ 悪質な事案と判断される場合は、警察への通報および顧問弁護士等の専門家と連携し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

5. お客様に対するお願い

この行動指針の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

社会福祉法人愛生会
理事長 本田 眞一