

# 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並びに取引先の皆様（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、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

また、介護保険法においても、事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント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求められています。

### 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

#### 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。

- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断り、または中止させていただきます。
- ・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。

## 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