

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 目的

中蒲原福社会の理念である「すべての人の笑顔と信頼のために」を実現するためには、お客様（ご利用者・ご家族・地域の方々）との協力関係が欠かせません。一方で、お客様との関わりの中で職員への暴言、脅迫、過度な要求など心身の安全を脅かす行為が発生することもあります。そのためハラスメントの予防に取組み、発生した場合の対策を講じることで、職員が心身ともに健康で誇りを持って働ける環境を整えることが、結果としてより良いサービスにつながると考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めました。

2 カスタマーハラスメントについて

本法人では、厚生労働省の指針及び労働契約法（安全配慮義務）に基づき、以下の行為をカスタマーハラスメントと定義します。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

具体的な禁止行為（例示）

- ① 身体的・精神的な攻撃
 - ・暴力（叩く、蹴る、物を投げる、唾を吐く等）
 - ・暴言・威圧（怒鳴る、人格を否定する発言、SNS 等での誹謗中傷）
- ② 過剰・不合理な要求
 - ・土下座の強要、職員の解雇要求
 - ・契約範囲外の過度なサービス提供の強要
- ③ 時間的・場所的拘束
 - ・正当な理由のない長時間の拘束、不適切な場所への呼び出し
- ④ セクシャルハラスメント
 - ・不適切な身体接触、卑猥な言動、性的な羞恥心を与える行為

※下記の場合はカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

正当な苦情：客観的に見て、社会通念上許容される範囲での指摘や要望は、改善のための貴重な意見として真摯に受け止めます。

介護拒否等：病気や障害の症状に起因する介護拒否や抵抗については、専門的なケアの対象として本指針とは分けて考えます。

3 当法人の対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員を守るとともに、適正なサービスの提供を継続していくため、組織一丸となって毅然と対応していきます。

○法人内体制の整備

①教育・啓発の徹底

職員がカスハラに関する知識や適切な対処法を習得するための研修を実施します。

②相談窓口の設置

被害を受けた、または予兆を感じた職員が、相談できる窓口を設置します。

カスタマーハラスメントの相談等を理由に不利益な扱いはしません。

(相談窓口) 園長、施設長または法人本部

③職員ケアと迅速な体制変更

被害を受けた職員の心身のケアを最優先し、事案発生時には、担当者の交代や勤務体制の調整を迅速に行い、再発を防止します。

④組織的対応の確立

属人的な対応に頼らず、組織全体で毅然と対応するフローを構築します。

○法人外への対応（適切な関係性の構築）

①合理的・理性的な対話

カスハラ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。

②サービス提供の停止・お断り

カスハラ行為が認められ、改善が見られない場合は、サービスの提供をお断り、または中止及び契約を解除させていただくこともあります。

③法的措置を含む厳正な対処

悪質な事案（暴言、暴力、脅迫、過度な拘束など）に対しては、弁護士への相談や警察への通報を含め、法的根拠に基づき厳正に対処します。

※ 継続的なハラスメントが予見される場合、防犯および証拠保全のため、事前予告なく録音・録画を行う場合があります。

4 お客様へのお願い

お客様と職員の対等で良好な関係を築くために以下の2点について改めてご理解とご協力をお願い申し上げます。

①ハラスメント行為に加担しないこと

②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。

社会福祉法人中蒲原福祉会
理事長 貝沼 利弘