カスタマーハラスメント防止指針

社会福祉法人 神戸の風

【目的】

近時、医療、介護、福祉等のあらゆる業態において、サービスの入居者様やそのご家族様等、並びに取引先等から、職員やその関係者に対する暴言、不当要求、悪質な迷惑行為等（以下「カスタマーハラスメント」という。）が重大な社会問題となっています。

当法人の職員も、入居者様、ご家族様等と同じ感情を持つ一人の人間であり、心ない誹謗中傷、暴言、威圧的な言動等を受けることで、心身の健康を損なう場合があります。

そこで当法人は、職員の人格及び尊厳を尊重し、職員をカスタマーハラスメントから守るとともに、職員が安心して能力を発揮できる職場環境を確保することを目的として、本指針を制定します。

「お一人おひとりにあった、思いやりのある安心した生活の提供」という法人理念のもと、入居者様、ご家族様等との信頼関係を大切にしながら、職員が安心して適切なサービスを提供できる環境を整えることが、入居者様の安心した生活の実現につながるものと考えております。

当法人は、入居者様、ご家族様等からの正当なご意見、苦情、要望等については真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めます。一方、社会通念上許容される範囲を超える言動等により職員の就業環境が害される場合には、職員の安全及び人格を守るため、組織として適切に対応します。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

【定義】

① 入居者様とは、当法人と利用契約等を締結している当事者をいいます。

② ご家族様等「家族」とは、同居もしくは同居していた親族をいいます。
また、「家族様等」の「等」とは、家族に準じる同居の知人、近居の親族、身元引受人その他入居者様の生活・療養・介護等に関係する方をいいます。

③ 職場とは、職員が職務に従事する全ての場所をいいます。
また、職員が通常勤務している場所以外であっても、職務を遂行する場所については「職場」に含まれます。

④ 職員とは、当法人の各事業所において就労する全ての労働者をいいます。

【カスタマーハラスメントの定義】

当法人では、厚生労働省の指針を踏まえ、カスタマーハラスメントを、入居者様、ご家族様等、取引先その他の顧客等からの言動であって、その要求の内容または当該言動の態様等が社会通念上許容される範囲を超え、それによって職員の就業環境が害されるものとして取り扱います。

なお、入居者様、ご家族様等からの苦情、意見、要望等の全てが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。正当な苦情、改善を求める意見、サービスに関する問い合わせ等については、当法人として真摯に受け止め、適切に対応します。

カスタマーハラスメントに該当するかどうかについては、言動の目的、内容、態様、頻度、継続性、経緯、当該言動が行われた状況、職員の安全や就業環境への影響その他の事情を総合的に勘案して判断します。

【カスタマーハラスメントの対象となる行為】

当法人の職員や関係者に対する次のような言動や行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

なお、以下はあくまで一例であり、記載されたものに限られるものではありません。

① 身体的暴力…身体的な力を使って職員等に危害を及ぼす行為。

例）
- •物を投げつける
- •叩く
- •引っ掻く
- •蹴る
- •押す
- •つかむ
- •唾を吐く
- •その他、職員等の身体に危害を加える行為

② 精神的暴力・威圧的言動･･･職員の人格や尊厳を傷つけ、または就業環境を害する言動。

例）
- •侮辱的、差別的な発言
- •脅迫的な言動
- •威圧的な態度で職員を責め続ける
- •大声で怒鳴る、罵声を浴びせる
- •正当な理由なく長時間にわたり苦情や叱責を続ける
- •同一または類似の要求を執拗に繰り返す
- •職員の人格を否定する発言を繰り返す
- •細かな誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる
- •職員やその家族等に対して危害を加える旨を告げる
- •合理的な説明を行っているにもかかわらず、正当な理由なく自分の主張を一方的に押し付け続ける
- •その他、上記と類似する行為

③ 過大な要求・不当な要求･･･社会通念上相当な範囲を超えるサービスや対応等を要求する行為。

例）
- •契約や法令、法人のルール等に照らして提供できないサービスを要求する
- •正当な理由なく特別な対応を繰り返し要求する
- •職員個人に対して金銭、物品、謝罪等を要求する
- •合理的な理由のない過剰な損害賠償を要求する
- •契約内容を超える対応を執拗に要求する

④ セクシュアルハラスメントに該当する行為･･･職員の意に沿わない性的な言動、性的な要求等により職員の就業環境を害する行為。

例）
- •必要もなく手や腕、身体等を触る
- •抱きつく、抱きしめる
- •卑猥な言動を繰り返す
- •性的な発言や質問をする
- •職員の容姿や身体について不適切な発言をする

•職員のプライベートを執拗に詮索する
•その他、性的な嫌がらせに該当する行為

⑤ 長時間の拘束・不退去等
•合理的な理由なく長時間にわたり職員を拘束する
•電話や面談を不当に長時間継続する
•正当な理由なく繰り返し事業所への対応を求める
•退去を求めても正当な理由なく居座る
•合理的な理由なく事業所以外の場所への呼び出しを繰り返す

⑥ SNS・インターネット等を利用した嫌がらせ
•SNS、口コミサイト、インターネット上等で職員を誹謗中傷する
•職員の個人情報を本人の同意なく公開する
•職員の名誉や信用を著しく損なう情報を拡散する
•職員に対する嫌がらせを目的として投稿等を繰り返す

⑦ 無断撮影・録音等
•正当な理由なく職員の写真、動画等を撮影する
•撮影した写真や動画を職員の同意なくインターネット上等に公開する
•職員個人を特定できる情報とともに公開する
•その他、撮影・録音等によって職員の就業環境を害する行為

⑧ その他の行為
•職員に対するその他各種のハラスメント
•職員の家族や関係者等に危害を加える旨の発言
•職員の個人情報を不当に取得・利用しようとする行為
•その他、職員の安全、人格、尊厳または就業環境を害する行為

【認知症、障害、疾病等のある入居者様への配慮】

認知症、知的障害、精神障害その他の疾病・障害等に起因する言動については、当該入居者様の心身の状態、障害特性、疾病等を十分に考慮した上で対応します。

当法人は、必要な合理的配慮を行うとともに、入居者様の状態や生活背景等を踏まえ、可能な限り適切な支援方法を検討します。その上で、職員の安全確保及び就業環境の確保が必要となる場合には、ご家族様、身元引受人、関係機関、医療機関等と連携し、事態の改善に向けて協議・対応します。

【カスタマーハラスメントへの対応】

① 当法人が講じるカスタマーハラスメント防止施策

・方針・ルールを設ける

本指針のほか、当法人におけるカスタマーハラスメントに対する基本的な考え方及び対応方針を明確にし、入居者様、ご家族様等に適切に周知します。、

・実態を把握する

定期的、またはカスタマーハラスメントに関する困りごとが生じた際に、職員へのヒアリング等を行い、日頃から職員の悩みや相談に耳を傾けます。

・教育・研修を実施する

カスタマーハラスメントが職員の人格や尊厳、就業環境を害する重大な問題であることを理解するとともに、法人の方針、対応方法、相談窓口等について、継続的に教育・研修を実施します。

・相談窓口を設置する（相談窓口：生活相談員）

法人内にカスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、職員が安心して相談できる体制を整備します。

相談を受けた場合は、相談者のプライバシーに配慮し、必要な範囲で事実確認及び対応を行います。

・相談した職員等への配慮

カスタマーハラスメントについて相談したこと､事実確認等に協力したこと等を理由として、職員が不利益な取扱いを受けることがないようにします。

② カスタマーハラスメント発生時の当法人の対応

当法人は、カスタマーハラスメントに該当すると思われる事態が発生した場合、職員の安全及び人権を確保しながら、事実関係を迅速かつ正確に確認します。必要に応じて、当事者、関係職員、その他の関係者からの聞き取り、記録、録音・録画その他の資料等を確認し、当該言動がカスタマーハラスメントに該当するかを適切に判断します。

カスタマーハラスメントに該当する場合には、その内容や程度に応じて、行為者に対して行為の中止を求めるなど、適切な対応を行います。必要に応じて、対応する職員を変更する、複数の職員で対応する、当該職員と行為者を引き離す等、職員の安全確保及び就業環境の改善を図ります。

③ 被害を受けた職員への対応

カスタマーハラスメントの被害にあった職員の安全及び心身の健康を最優先に対応します。必要に応じて、

- 当該職員と行為者を引き離す
- 対応する職員を変更する
- 複数の職員で対応する
- 勤務体制を変更する
- 上司等による継続的なフォローを行う
- メンタルヘルス等に関する相談につなげる
- その他必要な支援を行う

等の措置を講じます。

④ 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対応

暴力、脅迫、危険物の持込み、不退去、職員への危害の予告、悪質な誹謗中傷その他、職員または他の入居者様等の安全を脅かす行為については、当法人は毅然と対応します。

必要に応じて、

- 対応の中止・打ち切り

•書面等による警告
•面談・電話等の対応方法の制限
•施設内への立入りの制限
•弁護士等の外部専門家への相談
•行政その他関係機関への相談
•警察への相談・通報
•その他必要な措置
を講じます。

⑤ 再発防止

カスタマーハラスメントが発生した場合には、その内容及び原因等を検証し、必要に応じて、対応方法の見直し、職員への情報共有、研修、業務改善その他の再発防止策を講じます。

また、カスタマーハラスメントに該当するかどうか判断が困難であった事案についても、必要に応じて検証し、今後の対応に活用します。

⑥ 利用契約等への対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が繰り返され、職員の安全確保及び適切なサービス提供に重大な支障が生じ、その他の対応によっても改善が困難な場合には、利用契約、関係法令等に基づき、契約解除その他の必要な措置を検討する場合があります。

なお、契約解除等を行う場合には、入居者様の生命、身体及び生活への影響を十分に考慮し、必要に応じて行政、関係機関、医療機関、弁護士等と連携し、適切な手続きを行います。

【おわりに】

当法人は、入居者様、ご家族様等からのご意見や苦情を大切にし、より良いサービスの提供に努めます。

一方で、職員も一人の人間であり、その人格、尊厳及び安全が守られることが重要です。入居者様、ご家族様等と職員が互いに尊重し合い、安心して生活・勤務できる環境をつくることが、より良いサービスの提供につながるものと考えております。

皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

この指針は、令和 7 年 7 月 1 日より適用する。
この指針は、令和 8 年 10 月 1 日より適用する。