

カスタマーハラスメントに 対する行動指針

社会福祉法人 神戸の風

【目的】

近時、医療や介護、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からの、職員やその関係者に対する暴言や不当要求、悪質な迷惑行為（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。また、厚生労働省の規定によれば「個人の人格や尊厳を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為」とされています。

私たちの法人職員も、入居者様ほか皆様と同じ感情をもつ人間であり、心無い誹謗中傷を受けることで、職員が心身の健康を失ってしまうこともあります。

そこで当法人は、職員をカスタマーハラスメントから守ることを目的に、本指針を制定しました。「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」の理念のもと、職員が安心して能力を発揮することで、入居者様に適切なサービスを提供できるようになると考えております。

是非、この指針について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契約している当事者をいいます。
- ②ご家族等の「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、または近居の親族及び身元引受人をいいます。
- 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。
- ④職員とは法人各事業所に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を、カスタマーハラスメントと定義します。なお以下はあくまで一例であり、記載されたものに限りません。

- ① 身体的暴力…身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
例) ものを投げつける、たたく、引っ掻く、蹴る、唾を吐く等
- ② 精神的暴力…個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
例) 侮辱的な発言や脅迫的言動。
威圧的な態度で長時間にわたり苦情や叱責を言い続ける。
理不尽なサービス、提供不可能なサービスを要求する（過大な要求）。
職員の説明や提案を受け付けず、自分の主張を一方的に押し付ける。
細かい誤りやミスに拘泥し、執拗に職員をなじる。
その他上記と類似する行為。
- ③ セクシャルハラスメント…意に沿わない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
例) 必要もなく手や腕をさわる、抱きしめる、卑猥な言動を繰り返す、プライベートを詮索する等
- ④ その他の行為
 - ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷
 - ・ 許可のない職員の写真撮影や動画撮影
 - ・ 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し、長時間の拘束

- ・職員に対するその他各種のハラスメント

【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

- ・ルールを設ける

当指針の他、利用契約書や重要事項説明書にカスタマーハラスメント防止の規定を設け、繰り返し周知します。

- ・実態を把握する

定期的、或いは困りごとが生じるときに職員へのヒアリング等を行い日頃から職員の悩みに耳を傾けます。

- ・教育・研修を実施する

カスタマーハラスメントは深刻な人権問題であり、コンプライアンス、入居者様支援にも関係するテーマであることについて理解を深めます。法人の方針や取組について周知・啓発を継続的に実施します。

- ・相談や解決の場を設置する

法人内に相談窓口を設け、コンプライアンスに則り対応します。

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、職員の人権保障のため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は、事実関係を確認し、カスタマーハラスメントに該当する行為を認定します。認定でき次第、実態の究明と関係改善に向けて対応します。

具体的には、カスタマーハラスメントをしたと思われる方に対し話し合いに応じて頂き、その内容により、当法人がカスタマーハラスメントと認定した行為、その他当法人が困っている言動等について、以後控えて頂くよう申し入れをします。

(※カスタマーハラスメントが認知症や知的障害、精神疾患等の入居者様による場合は、そ
のご家族様や関係者にご相談を申し入れ、関係者間で事態の改善に向けた協議を行います。)

- ・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、当該職員及び当該入居者様やご家族様等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が止まない場合は、やむを得ず利用契約を解除する場合がございます。
- ・職場の安全保障とコンプライアンスの徹底のため必要に応じて弁護士等の外部専門家や行政、警察等関係機関と連携を図り対応します。

この指針は、令和7年7月1日より適用する。