

カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人総合施設美吉野園
理事長 森川 敬介

1. 目的

社会福祉法人総合施設美吉野園(以下「法人」という。)は、法人に関わる全てのご利用者及びそのご家族、取引先の皆様、そして近隣住民の皆様(以下、「顧客等」という。)に対して、より良い福祉サービスの提供を実現するために、顧客等の皆様方との信頼関係及び協力関係の確保に努めております。

そして、法人事業所と顧客等の皆様が互いに信頼し合うことで、結果として顧客等の皆様の満足度向上につながると考えております。

この基本方針は、これらを実現するために、顧客等の皆様にもご協力いただきたいこと、ご理解いただきたいことをまとめたものです。

2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは、顧客等から職員に対するクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものとします。

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)

3. 対象となる行為

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、下記について想定しております。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。

《顧客等からの暴力・暴言、ハラスメント行為》

職員個人に対する暴力・暴言・セクシャルハラスメント等

○具体的行為

ア 身体的暴力

(物を投げる、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)

イ 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傷つける言動)

ウ その他の行為

・セクシャルハラスメント(不必要な身体接触、性的・卑猥な言動、サービスに無関係な露出行為、その

他職員が不快と感じる性的な言動)、職員に対する誹謗中傷(インターネット、SNS上でのものを含む)、威迫、人格否定や侮辱的な発言

《顧客等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
- ・職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上、許容範囲を超える過度なサービス提供の要求

《顧客等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(居座り、執拗な要望やクレームなど)
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所(指定外の場所など)への呼び出し

《顧客等からのその他ハラスメント行為》

- ・顧客等からのプライバシー侵害行為(住所や個人の連絡先を聞き出す、付きまとう等)

4. カスタマーハラスメントへの対応

① 法人の対応

事前防止(研修の実施)

各職員がカスハラに関する正しい知識と具体的な対処法を身につけるための研修を実施します。

相談体制の整備

トラブル発生時に備え、専用の相談窓口を設置します。

被害職員のケアと迅速な体制変更

被害を受けた職員のケアを最優先とし、本人や利用者・家族の担当変更など、迅速に勤務体制を調整します。

再発防止策の徹底

同様の事態を防ぐため、原因分析や組織的な再発防止措置を講じます。

② 顧客等の皆様への対応

建設的な対話の姿勢

不当な要求には屈せず、あくまで合理的かつ理性的な話し合いを通じて、より良い関係性の構築に努めます。

記録の実施と利用目的

事実確認と正確な状況把握のため、電話や会話内容を録音する場合があります。録音データは当該トラブルの解決目的のみに使用します。

外部専門機関との連携

悪質なハラスメントと判断した場合は、必要に応じて弁護士や警察などの適切な外部機関と連携し、厳正に対処します。

反社会的勢力への対応

反社会的勢力による不当・不法な圧力に対しては断固たる態度で臨み、警察等の関係機関と連携して排除します。

サービスの提供停止

悪質なカスハラ行為を確認した場合は、サービスの提供をお断り、または途中で中止させていただく場合があります。

5. 顧客等の皆様へのお願い

職員が安心して質の高い介護・福祉サービスを提供し続けるため、顧客等の皆様におかれましても以下の事項へのご協力をお願い申し上げます。

- 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

当法人は、これからも顧客等に寄り添い、より良いサービスを提供できるよう環境改善に努めてまいります。皆様のご理解と温かいご協力を心よりお願い申し上げます。

【ハラスメントに該当しないものの対応について】

①認知症等の病気や障害による症状として現れた言動【認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）、心理症状（抗うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）】は、カスタマーハラスメントとは区別し、適切なケアや医療的アプローチをもって真摯に対応いたします。ただし、いかなる場合であっても職員が傷つくことや安全が脅かされる事態を看過することはせず、組織としてチーム全体で状況を共有し、職員を一人で抱え込ませず、安全配慮義務を徹底して職員の心身を守りながら対応にあたります。

したがって、以下の2つの視点を両立させた対応を徹底します。

➤ご利用者の状態・背景の理解：行動の理由や背景を紐解き、個別性の高いケアを行います。

➤職員の安全と尊厳の確保：心身の安全を守るための具体的な防護・支援策を講じます。

どちらか一方に偏ることなく、双方の視点を同時に考慮した適切な対応に努めます。

②苦情の申立 苦情と言う名の過剰・不当要求である場合はハラスメントとして分類します。