カスタマーハラスメント

基本方針

社会福祉法人　川崎大師福祉会

特別養護老人ホーム　ゆとりあ

1　基本的な考え方

当施設は、利用者の皆様及びご家族の皆様に安心・安全で質の高い介護サービスを提供するとともに、職員が安心して働くことのできる職場環境を整えることを大切にしています。利用者及びご家族から寄せられるご意見・ご要望は、より良いサービスを提供するための重要な機会であると考え、真摯かつ適切に対応します。

一方で、職員に対する迷惑行為（具体例は以下『３』を参照）については、カスタマーハラスメントとして適切に対応し、職員を守ります。

2　カスタマーハラスメントの定義

当施設では、利用者又はご家族等からの言動のうち、

1．要求の内容に正当性が認められないもの
2．要求の内容自体に一定の正当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当であり、職員の就業環境を害するもの

を、カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為として取り扱います。

なお、利用者本人の認知症その他の疾病・障害等に起因する言動については、その背景や状況を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントと判断することはありません。

3　カスタマーハラスメントに該当し得る行為

具体的には、以下のような行為を想定しています。

(1)　身体的な攻撃
- 職員への暴行、つかむ、押す、叩く、蹴る等の行為
- 職員に物を投げつける行為
- その他、職員の身体・安全を脅かす行為

(2)　精神的な攻撃・暴言
- 「馬鹿」「役立たず」等の人格を否定する発言
- 侮辱、脅迫、威嚇、恫喝
- 大声で怒鳴り続ける行為
- 職員個人を執拗に責め続ける行為
- 土下座等を要求する行為

(3)　過度・不当な要求

- 施設のサービス内容や契約上の範囲を超えた過剰な要求
- 合理的な理由なく特別な対応を要求する行為
- 金銭、物品、謝罪等を過度に要求する行為
- 事実に基づかない要求

(4)　長時間・継続的・執拗な言動

- 長時間にわたり職員を拘束する行為
- 同じ要求や苦情を繰り返し行う行為
- 複数の職員に対して同様の要求を繰り返す行為
- 電話、面談、メール等による過度な連絡を繰り返す行為

(5)　職員個人への嫌がらせ等

- 職員の氏名や個人情報を不当に聞き出そうとする行為
- 職員個人への連絡を執拗に求める行為
- 職員の家族等に関する情報を要求する行為
- 職員個人を対象とした誹謗中傷、SNS 等への投稿

(6)　その他

- 施設内での秩序や安全を著しく損なう行為
- 反社会的勢力との関係を示唆するなどして要求を行う行為
- その他、職員の安全、尊厳又は就業環境を著しく損なう行為
- 介護上必要のない身体接触、性的な発言や要求、性的な嫌がらせ等の行為

4　当施設の対応

当施設は、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、職員個人に対応を任せることなく、組織として対応します。必要に応じて、以下の対応を行います。

- 複数職員による対応
- 管理者等への対応者の変更
- 面談、電話等の対応時間や方法の制限
- 事実関係の確認及び記録
- 警察、行政、関係機関等への相談・連絡
- 必要に応じた弁護士等の専門機関への相談
- その他、職員の安全確保及び適切なサービス提供のために必要な措置

なお、悪質な行為や職員の安全を脅かす行為については、対応者や連絡方法の変更、安全確保、関係機関との連携等による改善を検討してもなおサービスの継続が困難な場合は、関係法令、運営基準及び利用契約に照らし、正当な理由の有無等を個別に判断の上、サービスの提供等をお断り、または中止させていただくこともございます。

5　職員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員に対しては、事実確認を行ったうえで、必要な相談支援及び心理的負担の軽減に努めます。

また、同様の事案が繰り返されることのないよう、組織として情報共有を行い、必要に応じて対応方法の見直しや再発防止策を講じます。

職員は、カスタマーハラスメントと思われる行為を一人で抱え込まず、速やかに上司又は施設が定める相談窓口へ報告・相談するものとします。

6　利用者・ご家族の皆様へのお願い

当施設は、利用者の皆様及びご家族の皆様からいただくご意見・ご要望を大切にし、サービスの改善に努めます。その一方で、職員も一人の人間として尊重されるべき存在です。より良い介護サービスを継続して提供するためにも、職員に対する迷惑行為はお控えくださいますようお願いいたします。

ご意見・ご要望については、職員に遠慮なくお申し出ください。施設として内容を確認し、必要な改善につなげてまいります。利用者の皆様、ご家族の皆様と施設職員が互いに尊重し合い、信頼関係を築きながら、より良い介護サービスを提供できるよう努めてまいります。

7　基本方針の見直し

本方針は、社会情勢、関係法令、国・自治体等の指針及び当施設における事例等を踏まえ、必要に応じて見直しを行います。

令和８年10月１日　制定