

社会福祉法人溪仁会

カスタマーハラスメントに対する基本方針

基本姿勢

社会福祉法人溪仁会（以下「当法人」といいます。）は、「ひとりと向きあう。」という行動スローガンのもと、ご利用者の尊厳に配慮した質の高い介護・福祉サービスを提供することを目指しています。また、ご利用者やご家族等から寄せられる苦情やご要望、ご意見等の申し出を真摯に受け止め、サービスの改善と質の向上につなげていくことを大切にしています。

一方で、苦情やご要望、ご意見等の中には、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメントなど、職員の尊厳を傷つけるものや、健全な介護・福祉サービスの提供を阻害するものがあります。当法人は、そのような要求や言動に対しては、職員の安全と人権を守るとともに、適正な介護・福祉サービスを継続して提供するため、毅然とした態度で組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

当法人は、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」を参考に、カスタマーハラスメントを次の通り定義します。

「ご利用者、ご家族等からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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」

なお、以下の事例は例示であり、これらに限られるものではありません。

（１）要求内容に妥当性を欠く場合の例

- ・当法人が提供するサービスに瑕疵や過失が認められないにもかかわらず、一方的な要求を繰り返す場合
- ・要求の内容が、当法人が提供する介護・福祉サービスの内容と関係がない場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動の例

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）
- ・脅迫、威嚇その他職員を不当に威圧する言動
- ・不当に「訴える」「行政機関に申し立てる」「インターネット上で拡散する」等と告げて職員を威圧する言動
- ・長時間にわたる拘束、居座り、執拗な電話や面談要求
- ・過剰なサービスや特別扱いの要求
- ・社会通念上相当な範囲を超える謝罪要求
- ・性的な言動、つきまとい等のセクシャルハラスメント行為
- ・職員の許可なく撮影・録音を行う行為
- ・職員の個人情報、画像、音声等を SNS やインターネットに投稿する行為
- ・その他、上記に準ずる迷惑行為

カスタマーハラスメントへの対応

当法人は、ご利用者やご家族等からの苦情やご要望、ご意見等には真摯に耳を傾け、丁寧な説明と誠実な対応に努めます。その上で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為が確認された場合には、職員の安全確保を最優先とし、次の通り対応します。

- ・職員個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。
- ・必要に応じて複数名で対応し、職員の安全確保を優先します。
- ・当該言動の中止を求めるとともに、状況に応じて担当者の変更等を含めた対応の見直しを行います。
- ・改善が見られない場合には、面談や電話対応を終了するなど毅然とした対応を行います。
- ・さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や弁護士への相談等の法的措置を含め、厳正に対処します。
- ・カスタマーハラスメントの被害を受けた職員に対する必要な支援、及び再発防止に向けた取り組みを行います。

法人としての取り組み

当法人は、本方針に基づき、職員が安心して業務に従事できる環境を整備するとともに、カスタマーハラスメントに関する研修及び周知啓発を継続的に実施します。また、ご利用者やご家族等との信頼関係を大切にしながら、誰もが安心して介護・福祉サービスを利用し、提供できる環境づくりに努めてまいります。