

社会福祉法人あきの会

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人あきの会（以下「あきの会」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者であるあきの会とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）の協力関係が必須であると考えています。事業者とお客様が互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことが出来れば、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために、お客様にも協力頂きたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えすることを目的として作成しました。

【カスタマーハラスメントについて】

お客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。あきの会としては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける環境を提供する義務があります。法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することが出来るよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されており、職員の心身の健康に対する安全配慮義務を負っています。※介護拒否による抵抗等については、カスタマーハラスメントと分けています。

【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います。なお、以下は記載例であり、これらに限られるものではありません。

≪ご利用者様やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等≫

○職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント

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用し危害を及ぼすもの）

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言葉や態度で

傷つけたり、貶めたりする行為）

ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめ

る、性的・卑劣な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど)

エ その他の行為

- 職員に対する誹謗中傷（インターネット、SNSでのものを含む）
- 職員個人に対する威迫、脅迫
- 職員個人の人格を否定する発言
- 職員個人を侮辱する発言
- 《ご利用者様やそのご家族等からの過剰なまたは不合理な要求》
- 合理的理由のない謝罪の要求
- あきの会所斤に関する蚕糖の法人内処罰の要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービスの要求
- 《ご利用者様やそのご家族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
- 合理的理由のない事業所外への呼び出し
- 《ご利用者様やそのご家族からのその他ハラスメント行為》
- プライバシー侵害行為
- その他ハラスメント

【カスタマーハラスメントの対応】

《法人内対応》

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を

習得するための施策の実施。

- カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを優先的に努めるとともに、当該職員及びご利用者様やご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行う。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築する。

《法人外対応》

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努める。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービス提供のお断り、又は中止させていただくこともあります。※介護拒否による抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けてとらえています。

【お客様に対するお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、お客様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定しました。そこで、お

お客様には、以下の事項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

○他者に敬意をもって行動すること

○すべての法令を遵守すること

多くのお客様には既に上記事項を遵守いただいておりますが、お客様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービス提供に尽力していきたいと考えております。

社会福祉法人あきの会 理事長 中村 佳

奈

本行動指針は令和 6 年 4 月 1 日より施行する。