

カスタマーハラスメント に対する行動指針

令和6年4月

社会福祉法人 康済会

【目的】

社会福祉法人康済会(以下「康済会」という。)の理念や基本方針を実現するためには、事業者である康済会とお客様であるご利用者やそのご家族ならびに取引先の皆様(以下「お客様」という。)の協力関係が必須であります。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できれば、結果としてお客様の満足度向上および課題解決につながります。この指針は、それらを実現するために、お客様にもご協力いただきたいこと、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いたしました。

【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、ご家族なら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」をふまえ、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。

康済会では、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できるよう、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配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

【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、以下の記載は例示であり、これに限られるということではありません。

《ご利用者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等

ア 身体的暴力を振るわれた、振るわれそうになった(ものを投げる、たたく、ける、つねる、ひっかかれる、身体的な力を使って危害をおよぼす行為)

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

- 人格を態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)
- ウ セクシャルハラスメント(不必要に身体を触る、手を握られる、抱きしめられる
性的な発言をされた、性的な関係を迫られた)
- エ その他の行為
- ・職員個人に対する誹謗中傷(インターネット、SNS 上でのものを含む)
 - ・職員個人に対する恫喝、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

《ご利用者やそのご家族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
- ・康済会職員に関する解雇等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提供の要求

《ご利用者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
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《ご利用者やそのご家族等からのその他ハラスメント行為》

- ・ご利用者やそのご家族等からのプライバシー侵害行為
- ・ご利用者やそのご家族等からの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】

《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および対処法を習得するための研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・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、当該職員および当該ご利用者やご家族等について担当が変わる等迅速に支援体制の調整を行います。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《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および理性的な話し合いを求め、

より良い関係の構築に努めます。

・カスタマーハラスメントが行われた場合は、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あります。

【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いたしました。お客様には、以下の事項をお願いいたします。

- ・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

多くのお客様にはすでに上記の事項を遵守して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、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えております。引き続きご協力・ご理解をお願いいたします。

社会福祉法人 康済会
理事長 久保谷 康夫

本行動指針は、令和6年4月1日に策定し、同日より施行する。

ハラスメントを受けたら

その場での対応

●自身が嫌な思いをしていることを伝える

職員はご利用者を支援するという立場のため、ハラスメントを受けても我慢をしまいがちですが、ご自身が嫌な思いをしていること・止めてほしいことを伝えることは大事なことです。

●応援を呼ぶ・対応を代わってもらう

ハラスメントを受けたと感じたら、迷わず応援の職員を呼ぶか、対応を代わってもらいましょう。一人で抱え込まないようにしましょう。

●その場を離れる

ご利用者の安全が確保されていることが前提にはなりますが、物理的に距離をとることにより感情の鎮静化が図られる場合があります。それにより、ご利用者やご家族が自身の言動について不適切であったことに気づくきっかけに繋がることもあります。

再発を防ぐ

●報告・共有する

ハラスメントがあった際には、必ず所属長や管理者に報告し、記録も残しましょう。また、会議などで情報を共有することで、職場全体でハラスメントが再び起きないように対応を考えましょう。一人で抱え込まず組織で対策を検討しましょう。

●発生した背景を考える

ご利用者・ご家族がその言動や行為に至った背景を考えましょう。心身の不調や生活上のストレスなどが、ハラスメントに繋がっている可能性があります。また、原因は一つではなく、ご本人の体調や環境などのいくつかの要因が合わさっている場合もあります。所属長や管理者、同僚とも相談して、支援方法や環境の見直し・改善をすることで再発を防ぎましょう。

相談する際に整理して伝えると良いこと

- ご利用者・ご家族から受けた行為の内容
誰に、何を、いつ、どこで、どのように…等
- その行為を受けた直後の対応
我慢した、その場を離れた、対応を代わってもらった…等
- その行為を受けたことによって心や身体にどのような影響があったか
怪我をした、眠れなかった、恐怖心や不安を感じるようになった…等
- 相談した相手にどのような対応をしてほしいか
話を聞いてほしい、何があったか知ってほしい、担当を変えてほしい、相手に注意してほしい…等

*匿名での相談も可能です。ただし、匿名の場合は事業者としても対応できる範囲に限界があることに留意しましょう。