カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■方針作成の背景

私たち社会福祉法人きたはりま福祉会は、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生を過ごして頂きたいという想いのもと、地域に密着して介護福祉事業を実施しています。お陰様で多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念なことに、ごく僅かですが、ハラスメントと判断されるような言動をとられるご利用者様・ご家族様が、見受けられることも事実です。令和３年度介護報酬改定においても、ハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。

われわれ介護サービス提供をしている者もご利用者様・ご家族様と同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。その点をご考慮いただくためにも、社会福祉法人きたはりま福祉会としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

■方針作成によって目指したい世界

～関わる全ての人の幸せの実現～

本方針を発表したのは、我々が介護福祉事業者であることが大きな理由です。

私たちは、運営している各介護福祉事業を通じて、ご利用者様が尊厳ある生活を営むことができるように、そして、ご家族の皆様やご利用者様に関わる方々の「ファミリーレスパイト」を実現し、生活がより豊かになるよう日々業務に邁進しております。我々のこの想いは、少なからず当指針をご覧頂いている皆様にも、共感いただける部分があるのではないかと考えています。

このような方針を作成し、公表することとしたのは、我々の想いに共感いただいている皆様との間で、介護サービスの提供を通して関わり合いを深め、これからも継続して、ご利用者様・ご家族様ひいては当法人を取り巻く地域社会の皆様と良好な関係性を築くことができることを願ってのことです。

そのため、決してこの方針の公表は、カスタマーハラスメントへの対策のみを目的としたものではありません。ご利用者様・ご家族様ひいては当法人を取り巻く地域社会の皆様との関係性を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにご利用者様への介護サービスの質を高めることも目的としています。今回の取り組みにより、カスタマーハラスメントに対応する法人職員の精神負担が軽減されることで、介護サービスの質をさらに向上できるものと考えております。

今後も、ご利用様がご満足いただけるサービスを提供することができるよう、尽力して参ります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

«言動内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの»

・要求に理由がない（性的な要求、労働者のプライバシーに関わる要求等）

・契約上想定しているサービスを著しく超える要求

・対応が著しく困難又は不可能な要求（契約金額の著しい減額要求等）

・不当な損害賠償要求

«手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの»

身体的な攻撃

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと

・物をなげつけること

・わざとぶつかること

・つばを吐きかけること

精神的な攻撃

・脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等

・インターネット上へ労働者のプライバシーに係る情報の投稿等をすること

・労働者の人格を否定するような言動を行うこと

・盗撮や無断での撮影をすること

・労働者の性的指向等の個人情報について、当該労働者の了解を得ずに暴露すること

威圧的な言動

・大きな声をあげて労働者や周囲を威圧すること

・反社会的な言動を行うこと

継続的、執拗な言動

・同様の質問を執拗に繰り返すこと

・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること

・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること

拘束的な言動

・不退去、居座り、監禁等

・長時間に渡る居座りや電話で労働者を拘束すること

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、介護サービスの提供の遅延やサービス提供自体の停止、場合によっては、介護利用契約等の解除といった措置を行う場合があります。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

　社会福祉法人きたはりま福祉会では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、外部機関（顧問弁護士、警察等）との連携を強めています。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための対応

- 教育を強化するための施策を実施する。
    - 外部講師（顧問弁護士、警察等）を招いての職員研修を実施する。
    - ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を法人内で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
- 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。

以上、皆様のご理解とご協力をよろしくお願いします。

社会福祉法人きたはりま福祉会