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　祥寿園（以下「祥寿園」という。）の理念や基本方針を実現するためには、ご利用者またはその家族等の方々へより良いサービスを提供することはもとより、ご利用者またはその家族等と良好な関係を構築し、祥寿園の全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供することが必要不可欠と考えております。結果としてご利用者またはその家族等の満足度向上及び課題解決につながると考えます。

そのために、ハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策を講じ、 職員が安心・安全に働くことができるよう環境を整えます。

この指針は、それらを実現するために、ご利用者またはそのご家族等の方々にもご協力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】

ご利用者またはその家族等からの暴言や暴力・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。

祥寿園では、カスタマーハラスメントから職員を守り、全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、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。」と規定されているとおり、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おります。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

（※ 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捉えます。）

≪ご利用者またはその家族等による暴力・暴言・セクハラ行為≫

〇身体的な攻撃

・物を投げる、叩く、殴る、つねる、唾を吐く、突き飛ばす、その他身体的な力を使って危害を及ぼす行為

・手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いての威嚇行為

〇精神的な攻撃

・大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたり、侮辱したり、否定する行為

・必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する行為

・事実でない事柄や事実かどうか不明な内容を口コミやＳＮＳなどで拡散する行為

・職員に対する誹謗中傷（インターネット上でのものを含む）

・「訴えるぞ」「おいまわすぞ」「殺すぞ」等の脅迫的発言

〇セクシャルハラスメント行為

・必要もなく手や胸を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的に・卑猥な言動をする、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

≪ご利用者またはその家族等による過剰または不合理な要求≫
・合理的理由のない謝罪の要求
・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

≪ご利用者またはその家族等による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以外の場所への呼び出し

≪ご利用者またはその家族等によるその他ハラスメント行為≫
・ご利用者またはその家族等によるプライバシー侵害行為
・ご利用者またはその家族等によるセクシュアルハラスメント
・ご利用者またはその家族等による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とみられるような事象の発生に備え、その事象がカスタマー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（相談窓口）し、カスタマーハラスメントに適正に対応をしていき、発生時の対応体制を構築します。
・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を実施します。
・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ます。
・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、外部機関（市担当窓口、弁護士、警察等）と連携をしながら解決をはかります。
・カスタマーハラスメントが行われた場合は、法的措置を含め、サービス利用の契約解除をさせていただくことがあります。

【ご利用者またはそのご家族等の方々へのお願い】
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、ご利用者またはそのご家族の方々と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、ご利用者またはその家族等は以下の事項についてご協力をお願いします。
・ハラスメント行為に加担しないこと
・他者に敬意を持って行動すること
・すべての法令を遵守すること

ご利用者、そのご家族等の方々には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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いますので、引き続きご協力をお願いします。

本行動指針は令和 8 年 4 月 1 日に策定し、同日より施行。