

カスタマーハラスメント対応指針

特別養護老人ホーム 和の郷

1. 目的

社会福祉法人新湊福社会及び特別養護老人ホーム和の郷（以下「新湊福社会グループ」という）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である新湊福社会グループとご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「ご利用者様」という）の協力関係が必須であると考えております。この両者が互いに信頼し合い、職員が気持ちよく働くことができれば、結果としてご利用者様の満足につながるものと考えます。

この指針は、それらを実現するためにご利用者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という目的で作成させていただきます。

2. 基本的な考え方

- ①ご利用者様から寄せられるご意見や苦情は、施設運営の改善や気付きにつながるものであり、傾聴と共感の姿勢をもち丁寧かつ誠実に対応します。
- ②一方で、著しく不当な要求や職員の人格を否定する言動は、業務の効率低下を招き、介護サービスや施設運営に影響を及ぼす重大な問題です。
- ③和の郷では、これらの要求や言動から職員を守るとともに、介護サービスの提供を維持するため、組織として対応します。

3. 和の郷では以下の要件を全て満たすものと定義します

- ①当施設の入居者様やそのご家族様、取引先など新湊福社会グループが行う事業に関係を有する者の言動であるもの。
- ②社会通念上相当な範囲を超えた言動であるもの。
 - ・社会通念に照らし、要求内容が妥当性を欠くもの又は手段・態度が相当でないもの。
- ③就業環境を害するもの。
 - ・職員が身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力に発揮に重大な悪影響が生じるなどの、職員が勤務する上で看過できない程度の支障が生じるもの。

◆判断にあたって

- ・ご意見や苦情を安易にカスタマーハラスメントと判断せず、社会通念上相当な範囲で行われたものに対しては、丁寧かつ誠実に対応します。
- ・高齢者や障害のある方など、個別の状況に応じて柔軟な対応が必要になるケースがあることを十分に留意します。

4. 対象となる行為について

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という趣旨ではありません。

- (1) 利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為
 - ①個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷（SNS上でのものも含む）
 - ②個人に対する威圧的な言動・脅迫
 - ③個人の人格を否定する発言・精神的な攻撃
 - ④個人を侮辱する発言
 - ⑤個人に対するストーカー行為（電話やメッセージ送信を含む）
 - ⑥継続的・執拗な言動
- (2) 利用者等による過剰または不合理な要求
 - ①合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
 - ②職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
 - ③不当な損害賠償請求
 - ④社会通念上相当な範囲を超えるサービス提供の要求
- (3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
 - ①合理的理由のない長時間の拘束
 - ②合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
 - ③合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し
- (4) 利用者等によるその他ハラスメント行為
 - ①利用者等によるプライバシーの侵害行為
 - ②利用者等によるセクシュアルハラスメント
 - ③利用者等によるその他各種のハラスメント

5. クレームとカスタマーハラスメントの違い・判断基準

クレームとは、ご利用者様がサービスに対して不満や不具合を訴えることを指します。その目的は問題の解決や改善を求めることにあります。

一方カスタマーハラスメントは、利用者等による職員への過剰な要求や理不尽な言動を指します。それは職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる行為です。

クレームとカスタマーハラスメントの判断基準は、以下のような点が挙げられます。

- ・ 要求の内容が不当又は過剰である
- ・ 言葉遣いが威圧的、侮辱的である
- ・ 長時間にわたる執拗な要求や抗議である
- ・ 職員の人格を否定するような発言がある

これらの基準に当てはまる場合、クレームではなくカスタマーハラスメントと判断されます。

6. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 法人内対応

- ・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とするとともに、当該職員及び当該ご利用者様について担当を代わる等迅速に勤務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。

(2) 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が行われた場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただくことがあります。

7. その他

- ・曜日や時間によりお問い合わせに対応できない場合があります。その場合はこちらから折り返しご連絡をさせていただきます。
- ・通話内容や対応状況は、事実確認のため予告なく記録・録音させていただく場合があります。
- ・悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的に対応します。

社会福祉法人新湊福祉会
理事長 片岡泰人

本指針は令和8年1月1日に策定し、同日より施行します。