カスタマーハラスメント防止基本方針

社会福祉法人早川福祉会
令和 8 年 10 月 1 日

1. 基本方針

当法人・当施設は、利用者およびそのご家族等から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの質を向上させる重要な機会として真摯に受け止めます。

一方で、職員の人格や尊厳を傷つける言動、身体的・精神的な危害を加える行為、過度な要求等については、職員の安全と健康を守るため、組織として適切に対応します。

利用者の尊厳を守ることと、職員の人権・安全を守ることを両立させ、安心して介護・福祉サービスを提供できる環境づくりに取り組みます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、利用者、家族、身元引受人、代理人、取引関係者その他の関係者からの言動のうち、次のいずれかに該当し、職員の就業環境を害するものをいいます。

要求の内容が、提供するサービスの内容や契約上の責任を著しく超えているもの

要求を実現するための手段・態様が、社会通念上不相当なもの

その言動により、職員の身体・精神の安全、就業環境または業務遂行が損なわれるもの

ただし、認知症、精神疾患、障害、身体状態その他の事情によって生じた言動については、状態を踏まえて適切にアセスメントし、必要な支援や医療・福祉関係機関との連携を行います。

3. 該当する可能性のある行為

身体的な攻撃

殴る、蹴る、つねる、押す、物を投げる

職員の身体をつかむ、引っ張る

刃物その他の危険物を示す

精神的な攻撃

職員に対する侮辱、差別的発言、人格否定

「辞めさせる」「家族や法人に危害を加える」などの脅迫

大声、怒鳴り声、威圧的な発言

土下座や過度な謝罪の要求

過度な要求

契約や制度の範囲を超えた無償サービスの要求

職員個人への金銭・物品の要求

合理的な理由のない担当者の交代要求

不当な金銭補償、特別待遇、優先対応の要求

拘束的・継続的な行為

長時間の電話、面談、居座り

同じ内容を繰り返し、執拗に要求する行為

職員を長時間拘束して業務に戻れないようにする行為

施設への無断立入りや退去要求への不応

プライバシー等を侵害する行為

職員の氏名、住所、連絡先等を不当に聞き出す行為

職員の写真や動画を無断で撮影・公開する行為

SNS 等で職員個人を特定できる情報を掲載する行為

事実と異なる内容を流布し、職員や施設の信用を損なう行為

4. 施設としての対応

当施設は、カスタマーハラスメントが疑われる場合、次のとおり対応します。

職員を一人で対応させず、管理者または責任者へ引き継ぎます。

事実関係を、記録・録音・関係職員の聴取等により確認します。

必要に応じて、複数職員での対応、面談場所の変更、対応時間の制限を行います。

暴力、脅迫、器物損壊、不退去その他犯罪に該当する可能性がある場合は、警察等の関係

機関に相談・通報します。

職員の心身に影響がある場合は、勤務変更、休養、医療機関への相談、産業医・衛生管理者等との連携を行います。

改善が見込めない場合は、契約書、重要事項説明書、運営規程等に基づき、サービス提供方法の見直しや関係機関との協議を行います。

なお、介護サービスの提供を制限または終了する場合は、利用者の生命・身体への影響、代替サービスの確保、保険者・地域包括支援センター等との連携を含め、慎重に検討します。

5. 認知症等による言動への配慮

利用者の言動が、認知症、 せん妄、精神疾患、薬の影響、疼痛、不安、環境変化等による可能性がある場合、単純にカスタマーハラスメントと判断しません。

次の対応を基本とします。

体調、痛み、排泄、睡眠、服薬、環境変化等を確認する

本人の不安や困りごとを把握する

ケアマネジャー、主治医、看護職、地域包括支援センター等と連携する

家族へ状況を説明し、対応方法を協議する

職員の安全確保が必要な場合は、支援方法や勤務体制を見直す

ただし、事情の有無にかかわらず、職員の生命・身体に危険が及ぶ場合は、安全確保を最優先にします。

6. 職員の相談窓口

職員は、カスタマーハラスメントを受けた場合、またはそのおそれがある場合、次の窓口へ相談してください。

相談窓口:特別養護老人ホーム藤園苑

担当者:藤森　睦文

連絡先:0766-27-8288

相談窓口:特別養護老人ホームのむら藤園苑

担当者:門嶋　義二

連絡先:0766-20-8900

相談したことを理由として、職員に不利益な取扱いを行いません。相談内容は、関係者のプライバシーに配慮して取り扱います。

7. 利用者・家族へのお願い

当施設では、利用者の皆さまからのご意見・ご要望を大切にしています。

よりよいサービス提供のため、次の点についてご理解とご協力をお願いいたします。

職員に対する暴力、暴言、脅迫、人格否定を行わないこと

長時間の拘束や、同じ要求の繰り返しを行わないこと

職員個人の連絡先、住所、SNS 等を尋ねたり、公開したりしないこと

施設内での撮影・録音・録画は、施設の定めるルールに従うこと

ご意見や苦情は、相談窓口または管理者へお申し出いただくこと

8. 職員の基本姿勢

職員も、利用者・家族等に対し、次の事項を守ります。

利用者の人格と尊厳を尊重する

説明責任を果たし、丁寧な言葉遣いを心がける

事実を確認せずに判断しない

不適切な対応や説明不足があった場合は、速やかに上司へ報告する

利用者・家族等に対して、職員側から不適切な言動を行わない

9. 再発防止

発生した事案については、個人の責任だけにせず、次の観点から検証します。

説明や情報共有に不足がなかったか

契約内容やサービス範囲の説明が十分だったか

職員の配置や対応方法に問題がなかったか

利用者の心身状態に変化がなかったか

家族、ケアマネジャー、関係機関との連携が適切だったか

必要に応じて、業務手順、職員研修、重要事項説明書、契約書、掲示物等を見直します。