カスタマーハラスメント対策に関する行動指針

目的

　この指針は、カスタマーハラスメントを禁止することより社会福祉法人あおば会（以下「あおば会」という。）とお客様であるご利用者様とそのご家族の皆様と良好な関係を築くことでサービスの質を向上させ、満足のいただける介護サービスを提供することを目的とする。

カスタマーハラスメントについて

　厚生労働省が策定した「働き方改革実行計画」において、顧客や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はカスタマーハラスメント行為と定義されております。

対象となる行為例

「身体的な攻撃」

- 職員を叩いたり、職員へ向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする
- 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

「精神的な攻撃」

- 職員に対する暴言、人格を否定するような言動、侮辱的な言動
- 長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- 事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやＳＮＳなどで拡散すること
- 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。）

「威圧的な言動」

- 「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的発言
- 反社会的勢力とのつながりをほのめかして脅す
- 異常に接近するなど職員を怖がらせる行為

「継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動」

- 理不尽な要望を繰り返し電話してきたり、または面会を求めてくる行為

「過大な要求」

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 金銭補償の要求
- 土下座の要求
- 合理的な理由のない長時間の拘束

- あおば会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 介護保険上に定められたサービス種類以外の支援の要求
- 「社会通念上相当な範囲を超えるサービス提供の要求
- 事業所以外の場所への呼び出し

「個の侵害」

- ご利用者やご家族によるプライバシー侵害行為
- ご利用者やご家族によるセクシュアルハラスメント
- ご利用者やご家族による人格の否定・差別的な発言

カスタマーハラスメントへの対応

あおば会は、労働契約法第５条に基づき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ます。カスタマー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行為にあたるかどうかを判断するための相談窓口を設置するとともに外部機関(弁護士、警察等)と連携いたします。万一、カスタマーハラスメントが行われた場合には、介護サービス提供の遅延や停止、もしくは、利用契約を終了させていただきます。

ご利用者及びご家族様に対するお願い

職員の心身の安全を確保し、ご利用者及びご家族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。多くのご利用者及びご家族様におかれましては既に以下の事項を遵守していただいておりますが、引き続きご理解とご協力をお願いいたします。

- ハラスメント行為に加担しない
- 社会的モラルに反した言動をとらない

令和８年10月１日

社会福祉法人あおば会
理事長　高橋　啓文