

真昌会における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

私たち真昌会は「ご利用者様の喜びを我が喜びとする」をモットーに、高齢者の皆さんが、住み慣れたこの地域で、笑顔で自分らしい人生を過ごしていただく一助となるため、介護事業に取り組んで参りました。

一方、昨今の社会の変化に伴い、厚生労働者から我々福祉事業に携わる者に対して、ハラスメント対策の強化を講じるよう求められていることから、真昌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、ここに公表させていただくことにいたしました。

我々、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。心ない誹謗中傷や過度な要求等を受けることで、職員が心身の不調をきたすこともあります。どうぞご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

■ 真昌会が考えるカスタマーハラスメントとは

>身体的な攻撃

1. 暴力、暴行
職員を叩いたり、職員に向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする
2. その他弊社が認定する行為

>精神的な攻撃

1. 人格を否定するような言動
2. 侮辱的な言動
3. 必要以上に大きな声を出したり、威圧的な態度をとる
4. 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
5. 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
6. 性差及び容姿に関する否定的言動、性的要求行為
7. その他弊社が認定する行為

>過大な要求

1. 介護保険法等で定められたサービスとして提供していないサービスの提供を強いる
2. その他弊社との契約上に定められたサービスとして提供していないサービスの提供を強いる

>個の侵害

1. サービスの提供に関係ない情報（職員のプライベート情報など）を聞き出そうとする
2. 職員の信条信念等に対する否定的態度（言動・行動）
3. その他弊社が認定する行為

※ 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

1. ハラスメントとみられるような事象が発生した場合、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社内相談窓口を設置します。
2. 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（行政、顧問弁護士、警察等）との連携を強化します。
3. 必要に応じ、職員に記録媒体を所持させる他、関係機関等へ情報提供を行います。

■ カスタマーハラスメント防止を強化するための対応

1. お客様対応に関する社員教育を強化するための施策を実施する。
 - ① 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。
 - ② ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を真昌会で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
2. 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。

令和6年10月9日

社会福祉法人 真昌会