

# 祐徳会カスタマーハラスメントに関する指針

社会福祉法人祐徳会

特別養護老人ホーム祐功の館

(介護予防)短期入所生活介護祐功の館

居宅介護支援事業所祐功の館

## 1. 取組みの目的

社会福祉法人祐徳会は、利用者であると職員であるとを問わず、一人の人として、相互の人間性を尊重し、血の通った温かいサービスを提供していくことを目指し、職員が一丸となって福祉サービスの向上に取組み、サービス利用者等の要望や意向を尊重しながら、利用者等からの苦情にも真摯に向き合い、明るく楽しい、そして安心して生活できるよう心のこもった介護サービスの提供に取り組んでいる。

しかしながら、ときとして利用者等から一方的な暴言や不当・悪質ともとれるクレーム所謂カスタマーハラスメントにより、担当の職員が精神的ストレスに見舞われ、通常業務に支障を来すケースが見られるなど、時間や精神的苦痛等のほか、事業所にとっても多大な損失を招くことがあり、別途策定した「職場におけるハラスメント防止のための基本と対策」に、遅れ馳せ乍らこのカスタマーハラスメントに関する指針を付け加え、私たちの取組む介護サービスがよりスムーズに提供できるようにしたい。

併せ、熱心に業務に取り組む職員が、例外的乍ら時として発生する施設の利用者やその家族ないし施設の取引事業所、近隣の住民の方等から受ける著しい迷惑行為に関して、いたずらにやり過ごすことなく、職員からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備や被害職員への配慮を十分に行うなど、被害を防止するための取組みを行う事にする。

## 2. カスタマーハラスメントの定義

そもそもカスタマーハラスメントと言われるものは、「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該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であって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と厚生労働省が規定している。

つまり、この各事象を分解すると、次の各項に定義づけ対処することになる。

(1) 「当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして…社会通念上不相当なもの」とは、利用者等の要求の内容が妥当かどうか、此のクレーム・言動が「社会通念上相当と言えない」であるかどうかを総合的に勘案して判断する。

- ・身体的な攻撃…暴行、傷害など
- ・精神的な攻撃…脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言など
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・繰り返されるしつこい言動
- ・拘束的な行動…不退去、居直り、監禁など

- ・差別的な言動
- ・性的な言動…つきまとい、わいせつ行為など
- ・従業員個人への攻撃、要求

(2) 利用者等の要求の内容が著しく妥当性を欠く場合には、その要求実現のための手段等がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性があると考えて対処することになるが、利用者等の要求の内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高いと言える場合は、社会通念上不相当と位置付けられることも考え対処する。

- ・施設の提供する介護サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・要求の内容が、施設の提供するサービス内容と関係がない場合

(3) 「労働者の就業環境が害される」とは、該当するその職員が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・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、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の就業する上で看過できない程の支障が生じること。

- ・担当職員交代等の要求
- ・金銭保証の要求
- ・謝罪の要求(土下座を除く)

### 3. 事業所としての対応策

#### (1) 取組み上の留意点

利用者等からのクレームや苦情・要望と言ったものを一方的にカスタマーハラスメントと決めつけないことを前提に、次の各項に留意し取り組む。

- ① 要望や意見には、利用者それぞれの事情に配慮したうえで真摯に耳を傾け、事業所としての説明責任を丁寧に果たすようにする。特に、サービス提供側である施設に非があるのではないかと判断して取り組むようにする。
- ② それでも納得いただけない場合は、職員を守るため複数職員での対応や相談窓口での対応など、組織的に対処する。
- ③ 状況により説明対応の打ち切りや警察・弁護士への相談等法的手続きに訴える旨警告するなど、理不尽ととれる要求には毅然とした対応をとるようにする。

#### (2) 相談窓口の設置

職員が、制度を利用しながら働き続ける権利を有するのに、カスタマーハラスメントを受けて退職を考えたり、働きにくさを感じながら我慢して働くことが、事業所が目指す血の通った温かいサービスの実現を阻害することの無いよう、同僚に相談しにくいケースを事業所内に設けた「祐功の館相談窓口」を利用し、平和的に解決できるよう対策する。

- ・相談窓口担当＝特養管理者(施設長)、事務長、居宅介護支援事業所管理者・・・
- ・相談窓口管理責任者＝施設長

#### (3) 職員指導・研修

カスタマーハラスメントの発生防止並びに発生したときの備えとして、職員其々がカスタマーハラスメントに関する知識と対処法を学んでおくための研修・指導を定期的に取り組み、対

策の一助とする。そして、利用者等からの苦情や要望がサービスの改善につながるが多々あることを職員が認識し、むしろ苦情や要望を封じてしまうことの無いようにする。

- (4) カスタマーハラスメントとなる行為が継続すると考えられるときは、契約並びに法令に照らし判断し、利用者へのサービスの中止をすることができる。

但し、此の対応が一方的なものにならぬよう、他の事業所への紹介や必要に応じた措置に取組むものとする。

- (5) 生じたカスタマーハラスメントの位置付けが反社会的勢力によるものであると判断される事象に対しては、契約の解除を前提とした毅然とした対応をとることとする。

- (6) 此の指針は、利用者・家族や職員等が閲覧できるよう祐徳会のホームページに掲載・公表する。

## 附則

### 1、令和7年3月31日指針制定