

カスタマーハラスメントに対する対応について

社会福祉法人平成会(以下「当法人」という。)では、適正かつ良質な介護サービスを提供するためには、サービス提供事業者である当法人とご利用者様(ご家族及びその関係者様を含みます。)及び取引事業者様との良好な協力関係は必須であると捉えています。そして、当法人とご利用者様がお互いに信頼しあい、職員も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度向上及び課題解決につながると考えています。それらを実現するために、カスタマーハラスメントについて、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ここでお伝えするものです。

1.カスタマーハラスメントについて

ご利用者様や取引事業者様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為等であるカスタマーハラスメントは、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

また、介護保険法における運営基準(省令)では、事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

当法人といたしましては、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ると考えており、法的には、労働契約法第5条において「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。併せて、労働施策総合推進法により、事業者に対してカスタマーハラスメント対策が義務化されています。

2.カスタマーハラスメントの対象となる行為

- ①そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
- ②契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ④不当な損害賠償要求

- ⑤身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ⑥精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ⑦威圧的な言動⑧継続的、執拗な言動
- ⑨拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)

3.カスタマーハラスメントに対する対応フロー

別紙1ー2 のとおり。

4.ご利用者様に対するお願い

上記に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様と職員の対等で良好な関係を築くために、ご利用者様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

多くのご利用者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力お願いいたします。

令和8年9月

社会福祉法人平成会

</