

社会福祉法人あだちの里「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

1. はじめに

当法人は、いっしょにいる安心を。「やってみたい」に力を。というミッション実現の下、安全・安心な場を提供するため、ご利用者ご家族の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、ご利用者ご家族からお寄せいただくご意見・ご要望は、当法人のサービスの改善・向上にむけて大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のご利用者ご家族の要求や言動の中には、職員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、職員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、職員の就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

職員の安全な就業環境を確保することで、職員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、ご利用者ご家族等との関係をより良いものとするにつながると考え、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めました。

2. 当法人におけるカスタマーハラスメントの定義

当法人では、カスタマーハラスメントを「ご利用者ご家族等から職員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員の就業環境を害するもの」と定義します。具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 職員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 法人や職員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 職員へのセクシュアルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為等

3. カスタマーハラスメントの認定

厚労省の示している 3 要件(①ご利用者、ご家族等の言動であること、②社会通念上許容される範囲を超えていること、③職員の就業環境を害していること)を全て満たすもので、3 要件に照らし合わせ、総合的に判断して法人が認定する。

4. カスタマーハラスメントへの対応

職員ケアを最優先し、研修・相談窓口・警察や弁護士との連携体制を整備する。話し合いを基本としつつ、悪質な場合は対応打ち切りやサービス提供拒否を含め毅然と対応する。