

# カスタマーハラスメントに対する行動指針

## はじめに

私たち社会福祉法人 悠生会が高齢化社会が進行し、特別養護老人ホームの入居要件が厳格化される中で、施設への入居が困難になり、他の介護サービスの利用を余儀なくされる方々が、特養というサービスに拘ることなく、デイサービス、ショートステイ、居宅介護支援事業等々、介護に於けるあらゆる相談業務に耳を傾けながら、特養に入居できない利用者様のニーズにも答えし、カスタマイズされたサービスの提供にスタッフ一同腐心をしているところであります。同時に利用者様には“生きる喜びと 明日への希望”を与えられるよう、常に“癒し”のあるケアに努め、笑顔の絶えない施設づくりと地域に根差し、地域に開かれた施設運営を目指してきたところであります。

この度、悠生会では「地域の皆様の“素敵なお顔づくり”」を実現するために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

## 目的

悠生会ではお客様に寄り添った対応を心がけ、安心して介護サービスを提供できるよう心がけております。一方で、お客様からの常識を超えた要求や言動で、人格を否定または暴力・セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけられる行為は継続的なサービス提供・サービスの質の悪化を招く問題と捉えております。そのため、お客様に対して誠意を持って対応しつつも、お客様からこれらの行為を受けた際には、毅然とした態度で対応いたします。

社会福祉法人 悠生会は、これからもより多くのお客様やビジネスパートナーの皆様とともに、この取組みを通じて、お客様との関係性がより良いものになることを目的に、

「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成しております。

## 対象となる行為

厚生労働省による「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の記載内容を基に悠生会では下記の内容に類する行為をカスタマーハラスメントと位置づけます。

- ・利用者様またはそのご家族による職員への暴力・暴言
- ・利用者様またはそのご家族による威圧・脅迫

- ・利用者様またはそのご家族による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束
- ・利用者様またはそのご家族による過剰または不合理なサービス要求
- ・合理的理由のない謝罪要求
- ・合理的理由のない金銭補償の要求
- ・従業員に関する解雇等の社内処罰の要求
- ・社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し
- ・従業員に対するプライバシーの侵害行為
- ・従業員に対するセクシュアルハラスメント
- ・従業員に対するその他各種のハラスメント
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

## カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメント事案に関する相談窓口を設置いたします。

カスタマーハラスメント事案が生じた場合の対応体制を構築いたします。

カスタマーハラスメント事案が生じた場合、被害者の心のケアを最優先に努めます。

また、当グループが悪質と判断した場合には、警察や弁護士に相談等したうえで、適切に対処いたします。

引き続きご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

2023年9月1日

社会福祉法人 悠生会

理事長 佐藤 道郎