

特別養護老人ホームサニープレイス彦根

カスタマーハラスメント防止指針

1. 指針策定の背景と目的

私たちは、利用者様一人ひとりの尊厳を大切に、安心・安全な介護サービスを提供することを使命としています。その使命を果たすためには、サービスを提供する全ての職員（正職員、パート職員、派遣職員、および委託業者の職員等を含む）の心身の健康と安全が守られていることが不可欠です。

昨今、福祉現場において大きな課題となっているカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）に対し、当施設として毅然とした態度で臨むことをここに宣言します。

2. カスハラの変義

当施設では、利用者様、ご家族、および施設に関係を有する第三者（近隣住民や取引先等を含む。）からの言動のうち、業務の性質に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害される行為をカスハラと定義します。判断にあたっては、社会一般の労働者がどう感じるかという客観的な視点を重視します。

- ・身体的な攻撃：暴力、突き飛ばし、意図的な接触等
- ・精神的な攻撃：暴言、怒鳴り声、侮辱、SNS等への誹謗中傷、
性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱等
- ・威圧的な言動：土下座の要求、執拗な謝罪要求、威嚇等
- ・過剰な要求：契約外の過度なサービス要求、特定の職員への強要、不当な損害賠償要求等
- ・拘束的な言動：長時間にわたる居座り、電話、面談等による業務妨害等

【留意事項】客観的にみて社会通念上相当な範囲で行われる正当な苦情や要望は、「カスハラ」には該当しません。また、障害者差別解消法に基づき、不当な差別的取扱いの禁止や合理的配慮を求めること自体は、ハラスメントではありません。

3. 基本方針

1. **組織的対応と外部周知**：職員個人に責任を負わせるのではなく、施設全体で対応します。本指針を施設内掲示やホームページ等により公表し、利用者様・ご家族・地域社会へ周知します。
2. **証拠の確保**：事実関係を正確に把握するため、個人情報保護法等の関係法令を遵守した上で、必要に応じてやり取りを録音・録画等の方法により証拠を確保します。
3. **職員の保護と分離**：被害を受けた職員の心身の安全とメンタルケアを最優先し、事案発生時には速やかに担当者の変更や加害者との引き離し等の措置を講じます。

4. **プライバシー保護**：相談者や協力者の機微な個人情報を含むプライバシーを厳重に保護し、取り扱いには細心の注意を払います。
5. **不利益取扱いの禁止**：「カスハラ」に関する相談・申告や調査への協力を理由として、解雇、配置転換その他の不利益な取扱いを行いません。
6. **職員の研鑽**：職員は、自らの提供するサービスへの理解を深め、適切なコミュニケーションに努めるとともに、「カスハラ」問題への関心と理解を深めます。

4. 他の事業主との連携

当施設は、他の事業主から、当該事業主が雇用する労働者に対する「カスハラ」に関し、事実関係の確認等の協力を求められた場合は、個人情報保護等に留意しつつ、これに誠実に応ずるよう努めます。

5. 発生時の対応フロー

1. **報告と記録**：現場職員は、「カスハラ」と疑われる言動があった場合には、直ちに相談窓口へ報告し、可能な限り録音・録画や詳細な経過記録を残す。
2. **介入と事実確認**：相談窓口担当者等が速やかに介入し、職員を一人で対応させない体制に切り替えます。周囲の職員へのヒアリングや客観的証拠（録音・録画データ等）に基づき、多角的かつ正確に事実確認を行います。
3. **警告**：行為が継続・反復される場合は、文書または面談等により、正式に「カスハラ」行為の中止を求める警告を行います。
4. **厳正な対処**：改善が見られない場合、サービスの提供停止、施設への立入禁止、警察への通報、弁護士と連携した法的措置等、必要かつ相当な対応行います。
5. **再発防止**：事案を分析し、マニュアルの改訂、職員研修の実施、職場環境の改善等の再発防止策を講じます。

6. 管理体制

本指針の運用および相談窓口は、以下の担当者が責任を持って務めます。

- ・**総括責任者**：施設長
- ・**相談窓口**：事務長、生活相談員、フロアリーダー

附則

この指針は、令和8年4月1日から施行する。

暴力、暴言、土下座の強要……

そのクレーム、やりすぎていませんか？



STOP! カスタマーハラスメント

—みなさまに気持ちよく過ごしていただくために—

カスタマーハラスメントとは?

カスタマーハラスメントとは、例えば、

- ・過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの
- ・主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。

暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。

意見を伝える際のポイント

意見がきちんと相手に伝わるように、従業員に意見を伝える際には、以下の点を意識してみてください。

- ① ひと呼吸、置きましょう!
- ② 言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝えましょう!
- ③ 従業員の説明も聞きましょう!