

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

しずてつの介護では、【共生共楽】(共に生きる共に楽しむ)を事業の理念とし、利用者様に寄り添ったサービス提供に日々努めております。しかしながら、ごく一部の利用者様の従業員に対する悪意ある言動により職場環境が害されるといった実情もあります。そこで、従業員の人権を守り、安心して業務を遂行し、お客様へより良質なサービスを提供できるよう「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

定義

しずてつの介護では、下記をカスタマーハラスメントと定義します。

利用者や家族等からの

1. 優越的な立場を利用した言動であって、
2. 不法行為に該当する行為、およびこれらにつながりかねない行為(不当行為)、または義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為(不当要求)により、
3. 従業員の就業環境が害されること

以上を満たす行為をカスタマーハラスメントと判断します。

カスタマーハラスメントの例

1) 身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)

- ・物を投げつける
- ・介護者を叩く、抓る、手を払いのける、引っ掻く 等
- ・唾を吐く
- ・服を引きちぎられる
- ・故意にぶつかってくる
- ・その他前各号に準ずる行為をすること

※ただし暴力行為により傷害が発生した場合は、カスタマーハラスメントではなく傷害事件に該当するため警察への通報をおこなう

2) 精神的暴力(個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)

- ・大声を発する、怒鳴る、威圧的な態度で文句を言い続ける
- ・性別や国籍等を理由に個人の能力や行動を決めつけるような発言をする
- ・スタッフのプライバシーや個人情報を執拗に聞いてくる
- ・「この程度できて当然」と理不尽で過剰なサービスを要求する
- ・特定のスタッフに嫌がらせをする
- ・正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする
- ・何度も同じような要求を繰り返し、長時間拘束する(対面・電話)

- ・正当な理由なく、文書等での謝罪や土下座を強要する
- ・その他、前各号に準ずる行為をすること

3) 性的嫌がらせ行為（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、容姿等への差別的発言など）

- ・必要もなく身体や服を触る
- ・ヌード写真等を見せる
- ・性的な冗談や噂話をする
- ・サービス提供に無関係に下半身を見せる
- ・スタッフの容姿を非難するような発言をする
- ・その他、前各号に準ずる行為をすること

お客様へのお願い(基本方針)

しずてつの介護は、今後もお客様からの信頼や期待に応えるために、ご意見・ご要望には、誠実かつ真摯に対応し、一人ひとりに寄り添ったケアやサービスが提供できるよう努力を重ねてまいります。

しかしながら、お客様によるカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、従業員の人権を尊重するため、必要に応じサービスの提供を中止するなど毅然とした態度で対応しますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。今後も引き続き、お客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。

お客様へのご理解とご協力をお願い

よりよい介護サービスの提供のために

次のような行為はハラスメントに該当しますので
固くお断りいたします。

身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- ☑物を投げつける
- ☑叩く、つねる、ひっかく
- ☑故意にぶつかる など

精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって
傷つけたり、おとしめたりする行為

- ☑大声で威圧する行為
- ☑理不尽な要求
- ☑性別や国籍等を理由に
能力を決めつける など

性的嫌がらせ行為

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度
の要求、容姿等への差別的発言など

- ☑必要もなく身体や服を触る
- ☑性的な冗談や噂話をする
- ☑スタッフの容姿を非難する など

※認知症等の病気または障害の症状として現われた言動（BPSD※等）は、
「ハラスメント」としてではなく、医療的なケアによって適切に対応していきます。
※BPSDとは、認知症の行動症状（暴力、暴言、徘徊、拒絶、不潔行為等）・
心理症状（抑うつ、不安、幻覚、妄想、睡眠障害等）である。（参照：厚生労働省）



基本方針

しずてつの介護は、今後もお客様からの信頼や期待に応えるために、ご意見・ご要望には、誠実かつ真摯に対応し、一人ひとりに寄り添ったケアやサービスが提供できるよう努力を重ねてまいります。しかしながら、お客様によるカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、従業員の人權を尊重するため、必要に応じサービスの提供を中止するなど毅然とした態度で対応しますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。今後も引き続き、お客様とのより良い関係を築いていけるよう努めてまいります。