

カスタマーハラスメントに対する行動指針

令和6年4月1日 策定
王子光照苑 ハラスメント委員会

【目的】

王子光照苑（以下「光照苑」という。）の理念や基本方針を実現するため、また地域貢献を行うためには、事業者である光照苑とお客様であるご利用者様やそのご家族の皆様の協力関係が必須であり、光照苑とお客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、結果としてお客様の満足度向上及び課題解決に繋がると考えます。この指針は、それらを実現するために、お客様にもご協力をいただきたいことをお伝えする目的で作成しています。

【カスタマーハラスメントについて】

利用者やその家族並びに取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）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になる。

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る。

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る。

【対象となる行為】

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過少な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

※介護拒否による介護抵抗等についてはカスタマーハラスメントと分けて捉えます。

《顧客による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・個人に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS 上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・個人に対するストーカー行為（頻繁な電話やメール並びに SNS のメッセージ送信を含

む)

- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

《顧客による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・王子光照苑職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《顧客による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的な理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

《顧客によるその他ハラスメント行為》

- ・顧客によるプライバシー侵害行為
- ・顧客によるセクシュアルハラスメント
- ・顧客によるその他各種のハラスメント

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用等をお断りさせていただくことがあります。

カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応いたします。

【利用者またはそのご家族の方々、各取引先等の方々へのお願い】

上記の【目的】や【カスタマーハラスメントについて】に記載があるとおり、王子光照苑職員の心身の安全を確保し、利用者またはそのご家族の方々、各関係取引先等の方々と良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。

以下の事項について、ご協力をお願いいたします。

- ・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

多くの利用者またはそのご家族の方々、各取引等の方々には既に上記事項を遵守していただいておりますが、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、引き続きご協力をお願いいたします。

令和6年4月1日

王子光照苑 苑長 室岳男