

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

■方針作成の背景

私たち社会福祉法人佐貫会は、住み慣れた愛着のある地域でいきいきと人生を過ごして頂きたいという想いのもと、地域に密着して介護福祉事業を実施しています。お陰様で多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧を賜っております。しかし、残念なことに、ごく僅かですが、改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）に則って考えた際、ハラスメントと判断されるような言動をとられるご利用者様・ご家族様が、見受けられることも事実です。令和3年度介護報酬改定においても、ハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。われわれ介護サービス提供をしている者もご利用者様・ご家族様と同じ感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷を受けることで、職員が心身の体調を崩してしまうこともあります。その点をご考慮いただくためにも、社会福祉法人佐貫会としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させていただくことにしました。

■方針作成によって目指したい世界

～関わる全ての人の幸せの実現～

本方針を発表したのは、我々が介護福祉事業者であることが大きな理由です。

私たちは、運営している各介護福祉事業を通じて、ご利用者様が尊厳ある生活を営むことができるように、そして、ご家族の皆様やご利用者様に関わる方々の「ファミリーレスパイ ト」を実現し、生活がより豊かになるよう日々業務に邁進しております。我々のこの想いは、少なからず当指針をご覧頂いている皆様にも、共感いただける部分があるのではないかと考えています。

このような方針を作成し、公表することとしたのは、我々の想いに共感いただいている皆様との間で、介護サービスの提供を通して関わり合いを深め、これからも継続して、ご利用者

様・ご家族様ひいては当法人を取り巻く地域社会の皆様と良好な関係性を築くことができること願ってのことです。

そのため、決してこの方針の公表は、カスタマーハラスメントへの対策のみを目的としたものではありません。ご利用者様・ご家族様ひいては当法人を取り巻く地域社会の皆様との関係性を築き、気持ち良いコミュニケーションを通して、さらにご利用者様への介護サービスの質を高めることも目的としています。今回の取り組みにより、カスタマーハラスメントに対応する法人職員の精神負担が軽減されることで、介護サービスの質をさらに向上できるものと考えております。今後も、ご利用様にご満足いただけるサービスを提供することができるよう、尽力して参ります。

■当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

2019年6月5日公布、2020年6月1日に会社法上の大企業に対して施行となった改正労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）が定義するハラスメントの定義を参考に、以下のような内容を想定しています。

身体的な攻撃

○職員を叩いたり、職員員向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする

精神的な攻撃

○人格を否定するような言動

○侮辱的な言動

○長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する

○事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミやSNSなどで拡散する

過大な要求

- 当施設で提供していないサービスの提供を強いる

個の侵害

- サービスの提供に関係ない情報（職員のプライベート情報など）を聞き出そうとする

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、介護サービスの提供の遅延やサービス提供自体の停止、場合によっては、介護利用契約等の解除といった措置を行う場合があります。

■カスタマーハラスメント発生時の対応

社会福祉法人佐貫会では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応をするため、外部機関（顧問弁護士、警察等）との連携を強めています。

■カスタマーハラスメント防止を強化するための対応

- 教育を強化するための施策を実施する。
- 外部講師（顧問弁護士、警察等）を招いての職員研修を実施する。
- ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を社会福祉法佐貫会で共有し、ノウハウ蓄積に向けて情報の保存を強化する。
- 速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。