カスタマーハラスメント等対策指針

社会福祉法人　甲山会

特別養護老人ホーム　高竜園

１.カスタマーハラスメント等対策指針の目的

本指針は、ご利用者、ご家族その他の関係者から職員に対して行われる暴力、暴言、性的な言動その他のハラスメント及びカスタマーハラスメント（以下「カスタマーハラスメント等」という。）を防止し、職員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、適切な福祉サービスを継続して提供することを目的とする。

法人・施設は、ご利用者及びご家族等との信頼関係を大切にし、ご利用者の尊厳を守りながら適切なサービスを提供するとともに、職員の安全と尊厳についても守るべきものと考える。カスタマーハラスメント等への対応を職員個人に委ねることなく、組織として対応する。

2.基本的な考え方及び定義

ご利用者、ご家族等からの正当な苦情、意見又は要望については、これまでどおり誠実に対応し、その申出自体をカスタマーハラスメントとして取り扱わない。いただいた意見等は、サービスの改善や質の向上につながる重要な機会として受け止める。

本指針におけるカスタマーハラスメントとは、次の要件を踏まえ、個別の状況に応じて法人・施設が組織として判断するものをいう。

① ご利用者、ご家族その他の関係者からの言動であること
② 要求内容又は言動の手段・態様が、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えていること
③ その言動によって職員の就業環境が害されていること

職員は、その言動がカスタマーハラスメント等に該当するかどうかを自ら判断する必要はない。「困った」「怖い」「苦痛を感じた」「対応に迷った」又は「一人では対応が難しい」と感じた場合や、発生するおそれがある場合には、相談又は報告するものとする。

3. 対象となる主な行為

本指針において対象とする主な行為は、次のとおりとする。これらは、対面によるものに限らず、電話、文書、電子メール、SNS、インターネット上への投稿その他の方法によるものを含む。

① 叩く、蹴る、つねる、ひっかく、物を投げる等の身体的な攻撃
② 怒鳴る、脅す、侮辱する、人格を否定する、土下座を求める等の精神的な攻撃
③ 性的な発言、不必要な身体への接触、性的指向等に関する侮辱的な言動その他の性的な言動
④ 大声、反社会的な言動その他、職員又は周囲の者を威圧する言動
⑤ 長時間又は繰り返し行われる執拗な要求、居座り、電話等による拘束
⑥ 施設として提供できるサービスの範囲を著しく超える要求又は対応が著しく困難若しくは不可能な要求
⑦ 職員個人へのつきまとい、個人情報の探索・投稿、無断撮影その他、職員の就業環境を害する言動
⑧ その他、要求内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超える言動

4. 認知症等のあるご利用者への対応

認知症その他の疾病又は障害等が言動に影響していると考えられる場合には、その言動だけをもって直ちにカスタマーハラスメントと判断するのではなく、その特性や心身の状態を踏まえ、不安、苦痛、意思の伝わりにくさ、環境、職員の関わり方その他の背景や要因を、医療及びケアの観点から検討する。また、必要な合理的配慮を行うとともに、ケア方法や環境の見直しを行う。

認知症等の特性を理解して適切な支援を行うことと、職員が暴言、暴力、性的な言動等による危険や苦痛を受け続けることは別の問題である。カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断にかかわらず、職員又は他のご利用者の安全が脅かされるおそれがある場合には、安全確保を優先し、複数職員による対応、担当者の交代その他必要な措置を講じる。

5. 相談及び報告体制

法人・施設は、カスタマーハラスメント等に関する相談及び報告の体制を整備する。職員は、その言動がカスタマーハラスメント等に該当するかを自ら判断する必要はなく、危険、恐怖、苦痛又は対応の難しさを感じた場合には、速やかに相談又は報告することができる。

相談又は報告を受けた場合は、事案の内容や緊急性に応じて、安全確保、事

実確認、責任者への報告及び必要な対応を組織として行う。相談窓口や報告経路その他の具体的な手順は、別に定める対応マニュアルによる。

相談又は報告を行ったことを理由として、職員に不利益な取扱いを行わない。相談内容、個人情報及びプライバシーは、対応に必要な範囲で適切に取り扱う。

6. 安全確保及び事実確認

カスタマーハラスメント等が発生し、又は発生するおそれがある場合には、その該当性の判断や報告書の作成に先立ち、職員、ご利用者その他関係者の安全確保を優先する。生命又は身体への危険がある場合には、必要に応じて警察、救急その他の関係機関と連携する。

相談又は報告を受けた場合は、具体的な言動、その前後の状況、職員が行った対応及びその結果等について、必要な事実確認を行う。確認された事実と、関係者の受け止めや推測は、できる限り分けて整理する。報告内容に不足がある場合は必要な聞き取り等によって補い、記載が十分でないことを理由に報告を受け付けないことはない。

カスタマーハラスメント等に該当するかどうかは、認知症等の特性や心身の状態、必要な合理的配慮、サービス提供の経過及び職員側の対応等も踏まえ、法人・施設が組織として判断する。

7. 組織的な対応

事案の内容や緊急性に応じて、正式なカンファレンスを待たず、必要な安全対策及び当面の対応を組織として決定する。

組織的な検討が必要な場合は、事案に応じた関係職種によるカンファレンス等を行い、ご本人への支援方法と職員の安全確保の両面から対応方針を決定する。対応に当たっては、職員個人の対応だけを問題とせず、ケア方法、説明や声かけ、環境、職員体制及び情報共有のあり方を検討する。

決定した対応は関係職員で共有して実施し、報告した職員にも検討結果を伝える。一定期間後に、ご本人への支援状況、職員の安全及び負担並びに対応の効果を確認し、必要に応じて見直す。

ご家族その他の関係者からの言動が社会通念上許容される範囲を超える場合には、その言動の中止を求めるとともに、状況に応じて対応者の変更、複数人での対応、面談又は電話の終了、以後の連絡方法等を組織として検討する。暴行、傷害、脅迫等が疑われる場合は、必要に応じて警察、弁護士等へ相談する。

8. 職員への支援

カスタマーハラスメント等を受けた職員については、身体的及び精神的な状態を確認し、必要に応じて行為者との分離、担当業務への配慮、面談、受診その他の支援を行う。負傷等が生じた場合には、必要な受診及び労働災害に関する手続を行う。

法人・施設は、福祉職としての使命感や、ご利用者に認知症その他の疾病又は障害等があることを理由として、職員が危険や苦痛を伴う対応を一人で抱え込むことのないよう、組織として必要な支援を行う。

9. サービス利用の継続が困難な場合

カスタマーハラスメント等が発生したことのみを理由として、直ちにサービスの利用中止又は退所等を求めるものではない。施設として可能な支援方法や対応体制を検討し、ご本人及びご家族等への説明や必要な関係機関との連携を行う。施設内の検討だけでは対応が困難な場合は、施設だけで抱え込まず、ご本人への適切な支援と職員等の安全を確保するため、必要に応じてご家族、保険者、医療機関、警察、弁護士その他の関係機関と情報を共有し、対応を協議する。

これらの対応を行ってもなお、職員又は他のご利用者の安全確保が著しく困難な場合や、施設において適切なサービス提供を継続することが困難な場合には、契約、関係法令等を踏まえ、より適切な支援環境への移行を含めて検討する。この判断は、一人の職員又は一時的な判断によって行わず、これまでの経過、確認された事実及び実施した対応等を整理し、必要に応じてご本人、ご家族、保険者その他の関係機関と協議した上で、法人・施設として慎重に行う。

10. ご利用者・ご家族等への周知

法人・施設は、ご利用者、ご家族等と職員が互いに尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境をつくるため、カスタマーハラスメント等に対する法人の基本的な考え方について、施設内への掲示、書面、ホームページその他適切な方法により周知する。

11. 研修、再発防止及び見直し

法人・施設は、職員が本指針及びカスタマーハラスメント等への対応方法について理解できるよう、必要な研修又は周知を行う。研修では、カスタマーハラスメントと正当な申出との違い、認知症や障害等の特性、合理的配慮、初期対応、安全確保、相談・報告及び職員への支援等を取り扱う。

発生した事案について必要な範囲で共有し、同様の事案の再発を防止するた

め、ケア方法、環境、業務体制、説明方法及び情報共有のあり方を検証する。また、暴言・暴力、性的な言動その他の報告状況及び職員の意見を確認し、必要に応じて対応方法及び本指針を見直す。

12. 対応マニュアル

相談及び報告、安全確保、事実確認、初期対応、カンファレンス、記録、ご本人・ご家族等への説明その他の具体的な対応手順は、別に定める「カスタマーハラスメント等対応マニュアル」による。

附則

本指針は、令和 8 年 9 月 15 日から施行する。