

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十字の園は、旧約聖書のゼカリヤ書 14 章 7 節の「夕暮れになっても光がある」の聖句と「人格を尊重し、生きる喜び、生きる自由、生きる希望を創ります。」という理念のもと、地域の皆様に寄り添い社会福祉事業を行う中で、皆様のお役に立てるように努めてまいりました。お陰様で地域の皆様から信頼を賜り運営をさせていただいております。

価値観の多様性や社会の変化に伴い皆様と協力する中で、ごく僅かですが、カスタマーハラスメントと判断されるような言動への対応について、難しさが出てきています。令和6年度介護報酬改定及び令和7年6月11日に公布された労働施策総合推進法等の一部を改正する法律においても、カスタマーハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が、これまで以上に求められるようになっていきます。

私たちは、より良いサービスを心を込めて提供できるように努力しておりますが、心ない誹謗中傷や過度な要求等を受けた場合には、職員は、心を込めたサービスを届けることができなくなり、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、当法人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。

■方針作成の理由～関わる全ての人の幸せの実現～

本方針を発表したのは、私たちが社会福祉事業者であることが大きな理由です。

私たちは、運営している各社会福祉事業を通じて、ご利用者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に関わる方々が喜ばれ、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。私たちのこの想いは、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、私たちの想いに共感いただいている皆様との間で、社会福祉事業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・ご家族ひいては私たち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を願ってのことです。

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。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、各種サービスの質をより良いものにできると考えております。

今後も、ご利用が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。

■私たちが考えるカスタマーとは

私たちは、必ずしもご利用者だけに限定せず、カスタマーすなわち「顧客等」について、ご利用者又は職員の業務に密接に関係する人を含むものとし、例えば、ご利用者のみならず、ご利用者のご家族、身元引受人、後見人等、私たち職員の業務に密接に関係する方々もカスタマーの範囲に含むものと考えております。

■私たちが考えるカスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントの定義は次のとおりです。

- ① 顧客等から職員に対し、②その業務に関して行われる著しい迷惑行為であって、③就業環境を害するもの

具体例は次のとおりです。

身体的な攻撃

- ・ 職員を叩いたり、職員に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、サービス提供の遅延やサービス提供自体の停止、場合によっては、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

私たちは、カスタマー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、その事象がカスタマーハラスメントにあたるかどうかを判断するための職員向けの相談窓口を設置し、カスタマー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当法人で共有し、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。
- 再発防止策に向けた対応の検討と推進を実施する。