

# 社会福祉法人 望岳会 特別養護老人ホーム 望岳園

## 【介護現場におけるカスタマーハラスメント対応方針】

当施設では、ご利用者やそのご家族などによる職員へのカスタマーハラスメントは、介護職員の心身に深刻な影響を及ぼす行為であり、いかなる場合も容認しません。職員の皆さんが傷つくことは決してあってはならないと考えています。私たちは、ハラスメントの予防と発生時の迅速かつ適切な対応を徹底し、職員が安心して安全に働ける職場環境を整備します。

同時に、予防や対策の実効性を高めるためには、職員一人ひとりが施設・事業所の基本方針を理解し、利用者やご家族に対して適切な対応を心がけることが大切です。この取り組みを通じて、ご利用者に質の高いケアと介護サービスを提供し、やりがいのある職場を築いていきます。

---

## 1. 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(身体的攻撃・精神的攻撃・人間関係からの切り離し・過大な要求・過小な要求・個の侵害)に則り、当施設では以下の行為をカスタマーハラスメントとして想定しています。なお、以下は例示であり、これらに限るものではありません。

### ■ お客様による暴力・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・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

### ■ お客様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
- ・ 当法人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および法令違反となるサービス提供の要求

#### ■ お客様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

#### ■ お客様によるその他ハラスメント行為

- ・ プライバシー侵害行為
  - ・ セクシュアルハラスメント
  - ・ その他各種ハラスメント
- 

## 2. カスタマーハラスメントへの対応

#### ■ 法人としての対応

- ・ 発生に備え、各職員が知識や対処法を習得するための施策を実施します。
- ・ 相談窓口を設置し、受付担当者は施設長とします。
- ・ 被害にあった職員のケアを最優先に行います。
- ・ 発生時の対応体制を構築し、迅速かつ適切に対応します。

#### ■ 関係者への対応

- ・ ハラスメントに屈せず、合理的かつ理性的な話し合いを求め、良好な関係構築に努めます。
  - ・ 内容を正確に把握するため、必要に応じて電話や会話の録音を行う場合があります。録音内容は解決のために利用します。
  - ・ 必要に応じて弁護士など外部専門家を交えた解決を図る場合があります。
  - ・ ハラスメントがあった場合、サービスの提供をお断り・中止することがあります。
  - ・ 反社会的勢力や不当・不法な圧力を背景とする場合は、警察等の関係機関と連携し、断固たる対応を行います。
- 

## 3. 対応方針に基づく主な取り組み

#### ■ 予防策

- ・ 契約時の重要事項説明で、故意による身体的暴力や信用を損なう行為などが契約解除の対象となる旨を説明。

- ・ 利用者・家族に関する情報を職員間で共有し、ケア方法の統一や同性介護などに活用。

#### ■ 発生時の対応

- ・ 発生時は速やかに上長へ報告・相談できる体制を整備し、プライバシーを保護。
- ・ チーム全体でサポートし合う環境を作る。

---

## 4. 職員へのお願い

- ・ ハラスメントを受けた場合、決して一人で抱え込まず、上長へ報告・相談してください。目撃した場合も同様です。
- ・ 基本方針や予防策を理解し、日常業務で実践してください。
- ・ ハラスメント対応に関わる研修(認知症等)に積極的に参加してください。

---

## 5. 基本的な考え方

- ・ 組織的・総合的対応: 客観的判断を行い、施設全体で対応方法を検討。
- ・ 初期対応の重要性: 正確な事実確認・要因分析を行い、事態の悪化を防止。
- ・ 要因分析: 利用者・家族の背景や生活歴を踏まえ、ケースごとの対策を策定。
- ・ サービスの質向上: 信頼関係の構築と適切なサービス提供が、ハラスメント防止につながる。

---

## 6. 相談窓口

- ・ 施設長
- ・ 各棟責任者(主任・リーダー)

※上記以外でも相談しやすい職員に相談してください。管理者も一人で抱え込まず、組織全体で対応します。

---

施 行 日 : 2025年 7月 1日