カスタマーハラスメント行動指針



目的

ゆういくの理念・方針を実現し、地域貢献を行うためには、事業者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、お互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことがひいてはお客様の満足度向上に繋がると考えています。この指針は、ゆういくが、お客様と良好な関係を築くことでサービスの質を向上させ、ご利用者やご家族様に満足いただけるサービスを提供することを目的とする。

カスタマーハラスメントについて

顧客や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となります。 ゆういくでは、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ると考えております。

また、法的に事業者として、令和７年６ 月１１日に公布された「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充 実等に関する法律等の一部を改正する法律（令和７年法律第６３号)」の則り、カスタマーハラスメントを防止するために対策を講じ、防止の為の努力をしなければならず、そして労働契約法第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ます。

対象となる行為

労働施策総合推進法法（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、下記のようなご利用者やご家族等の言動を想定しております。

「身体的な攻撃」

- 職員を叩いたり、職員へ向かって物を投げたり、突き飛ばしたりする。
- 手や足などで殴る、蹴るような動作等を用いての威嚇行為。

「精神的な攻撃」

- 職員に対する暴言、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などで拡散すること。
- 職員に対する誹謗中傷（インターネット上でのものを含む)。
- 「殺すぞ」「訴えるぞ」等の脅迫的発言。

「過大な要求」

- 合理的理由のない謝罪の要求。
- 合理的な理由のない長時間の拘束。

- 豊和会職員に関する解雇等の法人内処罰の要求。
- 介護保険上に定められたサービス種類以外の支援の要求。
- 「社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求。
- 事業所以外の場所への呼び出し。

「個の侵害」

- ご利用者やご家族によるプライバシー侵害行為。
- ご利用者やご家族によるセクシュアルハラスメント。

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への対応

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（担当：竹口）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(市役所、弁護士、警察等)と連携します。

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が行われた場合は、利用契約のお断り、または契約更新を中止させていただくこともございます

ご利用者及びご家族様に対するお願い

職員の心身の安全を確保し、ご利用者及びご家族様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、ご利用者及びご家族様には以下の事項をお願いしております。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- すべての法令を遵守すること

多くのご利用者及びご家族様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者及びご家族様と職員との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、引き続きご協力お願いいたします。

基本方針の見直し

ハラスメントを取り巻く状況の変化等により、必要に応じて本方針の見直しを行うこととします。

附則 この指針は、２０２６年 １０ 月１日より施行する。