

カスタマーハラスメントに対する行動指針

株式会社シェアリングエイド

1. 目的

株式会社シェアリングエイド（以下「法人」という。）が、ご利用者様に対して適切な介護サービスを持続的に提供し続けていくためには、法人とご利用者様、そのご家族等との信頼関係、協力関係を構築し、法人のすべての職員が生き生きと働ける環境が不可欠だと考えております。

そのために、法人はハラスメントの予防のための取り組み、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員が安心・安全に働くことができるよう環境を整えます。

この指針は、それらを実現するために、ご利用者様やそのご家族等にもご協力いただきたいことをお伝えすることを目的として作成するものです。

2. カスタマーハラスメントについて

カスタマーハラスメントとは一般的に、顧客からの要求内容、又は、要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレームや顧客からの迷惑行為のことを指します。

介護現場において、お客様であるご利用者様やそのご家族等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、厚生労働省の開催した『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（ただし、介護拒否による抵抗等については、カスタマーハラスメントとは分けて捉えています）。

私たちには、これらの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り、法的には、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、必要な配慮を要するものとする。』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。

3. 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「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「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、下記のようなものを想定しております。なお、以下の記載はあくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

《ご利用者様・ご家族等による暴力・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 上での文面を含む）
- ・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並びに 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

《ご利用者様・ご家族等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
- ・過失のない、あるいは原因のわからない事故に対しての賠償要求
- ・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提供の要求

《ご利用者様・ご家族等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的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

《ご利用者様・ご家族等によるその他ハラスメント行為》

- ・職員に対するプライバシー侵害行為
- ・職員に対するセクシュアルハラスメント
- ・職員に対するその他各種ハラスメント

4. カスタマーハラスメントへの対応

《法人内対応》

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置し、すぐに相談が出来る体制を整えます。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- ・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に関することについては、その内容を正確に把握するため、

電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用致します。

- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ります。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用等をお断りさせて頂くことがあります。
- ・カスタマーハラスメントの性質が、反社会勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応致します。

4. 皆様へのお願い

《職員に対して》

- ・ハラスメントを受けたと感じたら、一人で我慢や対処をしようとせず、すぐに報告相談をしてください。
- ・他の職員がハラスメントを受けている場面を目撃した、あるいは耳にした場合も同様に、報告・相談をお願いします。

《ご利用者様・ご家族等の皆様に対して》

- ・上記の『目的』や『カスタマーハラスメントについて』に記載があるとおおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様やそのご家族等と職員の良好な関係を築くため、この指針を制定しています。

そこで、以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
 - ・他者に敬意をもって行動すること
 - ・すべての法令を遵守すること
- ・多くのご利用者様やそのご家族等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係構築により、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、引き続きご協力をお願い致します。

附則

この指針は、令和7年1月1日より施行する。