

## 社会福祉法人福田会 カスタマーハラスメントへの対応方針

介護・支援現場における利用者やその家族等による職員へのカスタマーハラスメントは、職員の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められず、職員が傷つくことはあってはなりません。私たちは、カスタマーハラスメントの予防のための取組、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・安全に働くことが出来るように環境を整えます。

一方で、カスタマーハラスメントの予防・対策では、職員一人ひとりが、施設・事業所の基本方針を理解し、利用者や家族等に的確に対応することが大切です。その結果、利用者に適切なケア・介護サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。

### 《対応方針に基づき行う取組》

#### 1. カスタマーハラスメントを予防するための取組

- (1) 契約時の重要事項説明書にて、故意に従事者の身体を傷つける、信用を傷つける行為、不信行為などが契約解除になり得ることを利用者、家族に伝えます。
- (2) 利用者、家族に関する情報を共有します。(同性介護の必要性やケア方法の統一等)

#### 2. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応と対策

- (1) カスタマーハラスメントが発生した場合は、すぐに上長に報告、相談ができる体制と環境を形成し、相談者のプライバシーに配慮します。特にセクシャルハラスメント、精神的暴力は、当該言動を受けた職員の感じ方に配慮します。
- (2) 他の職員がカスタマーハラスメントを受けた場合は、皆で話を聞き相談に乗るなど職員全員でカバーし合える体制を整えます。

#### 3. カスタマーハラスメント防止に向けて職員にお願いすること

- (1) カスタマーハラスメントを受けたと少しでも感じたら1人で我慢や対処をしようとせず、すぐに上長に報告、相談してください。他の職員がカスタマーハラスメントを受けている場面を目撃した場合も同様に上長へ報告してください。
- (2) カスタマーハラスメントと予防のための基本的な考え方を理解し、取組を日々実践してください。
- (3) カスタマーハラスメントの予防、対策に関する研修を積極的に受講して下さい。

#### 4. カスタマーハラスメント対策の基本的な考え方

- (1) 組織的・総合的にカスタマーハラスメント対策を実施  
カスタマーハラスメントであるか否かは客観的な判断が求められるため、施設事業として判断して適切な対応について検討します。
- (2) カスタマーハラスメントの各段階を問わず初期対応が重要  
不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースやさらなるカスタマーハラスメントを引き起こしてしまうケースがあります。正確な事実確認、要因分析を実施して

施設内でよく議論します。

(3) カスタマーハラスメントが起こった要因分析が大切

利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴など、様々な要素に関わることがあります。正確な事実確認を行うなどして要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論してケースに沿った対策を立てます。

(4) 介護サービスの向上への取り組みが重要

利用者や家族等との信頼関係の構築と利用者の状況に応じた対応(サービスの質の向上)が、カスタマーハラスメントを含めた様々なトラブルの防止に繋がります。サービスの提供側も利用者や家族等にとってハラスメントとなるような言動には十分気をつける必要があります。

## 5. 介護現場におけるカスタマーハラスメントに関する相談窓口

(1) 相談窓口を各事業拠点内に設置することとし、窓口担当者は以下のとおりとする。

- ① 本部事務局長
- ② 豊明苑長
- ③ ゆたか苑長
- ④ 各部署管理者(ユニット長・サブユニット長)

(2) 窓口担当者は、相談や報告のあった事例について問題点や課題を整理し、運営会議、本部会議で検討して必要な対応を行う。

## 6. その他

相談を受けた者も一人で抱え込まないようにしましょう。

より良い職場環境づくりのために、カスタマーハラスメントに関する話し合いへの積極的な参加や場づくりへの協力をお願いします。

### 附 則

この指針は、令和6年10月1日より施行する。