

カスタマーハラスメントに対する行動指針

<目的>

医療法人杏政会が、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ていくためには、事業者と、ご利用者様やそのご家族並びに関係者の皆様がお互いに信頼しあい、職員が生き生きと働ける環境が不可欠であると考えております。そのため、ハラスメントの予防のための取組や発生した場合の対応や対策を講じ、職員の安全と尊厳を守るための環境を整えるため、以下の事項に取り組んでまいります。そのためには、事業者とご利用者様やそのご家族並びに関係者の皆様との協力関係が必須であると考えておりますので、ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

<カスタマーハラスメントについて>

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並びに関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、厚生労働省による「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。

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、全ての職員が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。

※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分けて捉えます。

<対象となる行為>

労働施策総合推進法（通称：パワハラ防止法）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」「過少な要求」「個の侵害」に則り、下記についてを想定しています。

①ご利用者様やそのご家族等からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

- ア) 身体的暴力（たたく、蹴る、物を投げる、つねる、噛みつく、唾を吐くなど、身体的な力により危害を及ぼす行為全般）
- イ) 精神的暴力（大声での威圧、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度でおとしめる行為）
- ウ) セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きし

める、性的・卑猥な言動をする、性的な画像や映像を見せつける、性的な冗談やからかいをする、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど)

エ) その他の行為

- ・職員個人に対する誹謗中傷（インターネット、SNS 上への投稿も含む）
- ・職員個人に対する威迫、脅迫行為

②ご利用者様やそのご家族等からの過剰または不合理な要求

- ・合理的な理由のない謝罪の要求
- ・過失のない事故に対しての賠償要求
- ・法的責任の範囲を明らかに超越するような謝罪や賠償の請求
- ・職員に関する解雇等の法人内罰則の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス内容の要求

③ご利用者様やそのご家族等からの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
- ・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

④ご利用者様やそのご家族等からのその他のハラスメント行為

- ・職員に対するプライバシーの侵害・詮索行為
- ・ご利用者様やそのご家族等からのその他の各種ハラスメント

<カスタマーハラスメントへの対応>

①法人内対応

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、職員が部署長や事業所管理者へ相談できる体制を整えます。事業所内で解決できない場合、グループ内におけるハラスメント相談窓口において、カスタマーハラスメントについても相談できるようにします。
- ・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行うとともに、当該職員及び当該ご利用者様やそのご家族について、担当の変更、サービスの中断等、迅速な勤務体制の調整を行います。

②法人外対応

- ・ご利用者様やそのご家族等とのより良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的かつ理性的な話し合いを求めます。
- ・カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は、サービスの提供をお断り、または中止させていただくことがあります。

- ・カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、他のご利用者様及び職員の保護のため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。

＜ご利用者様やそのご家族の皆様並びに関係者の皆様に対するお願い＞

上記「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様やそのご家族の皆様等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、皆様には以下の事項をお願いしたいと考えています。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に対して一定の敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くの皆様にはすでに上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者様やそのご家族の皆様等と職員、事業者との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いたします。

医療法人 杏政会
理事長 高江 政子

本行動指針は、令和8年10月1日より施行する。