

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

株式会社 叶では、ご利用者及びそのご家族の皆さまの尊厳を尊重し、安心・安全で質の高い介護サービスを提供することを大切にしています。

より良い介護サービスを提供していくためには、ご利用者・ご家族と職員がお互いを尊重し、信頼関係を築いていくことが重要であると考えています。

ご利用者・ご家族からいただくご意見、ご要望、苦情については、サービス改善につながる大切なものとして真摯に受け止め、誠実に対応いたします。

一方で、職員に対する暴力、脅迫、暴言、侮辱、不当な要求等の行為は、職員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を損なうだけでなく、結果として安定した介護サービスの提供にも影響を及ぼす可能性があります。

当社では、ご利用者・ご家族の皆さまと職員双方の尊厳を守り、安心して介護サービスを利用・提供できる環境を維持するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を定めます。

2. カスタマーハラスメントについて

ご利用者、ご家族、その他の関係者からの言動のうち、その要求内容や要求を実現するための手段・態様等が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとして取り扱います。

例えば、次のような行為が該当する場合があります。

- 殴る、蹴る、物を投げるなどの身体的な暴力
- 「殺す」「家を調べる」などの脅迫・威嚇
- 大声で怒鳴り続ける、侮辱する、人格を否定するなどの言動
- 性的な発言や不必要な身体への接触
- 長時間にわたり職員を拘束し、苦情や要求を繰り返す行為
- 同じ内容の要求を合理的な理由なく繰り返す行為
- 制度上又は契約上提供できないサービスの強要

- 特定の職員へのつきまといや過度な個人的要求
- 職員個人への謝罪、土下座、処分・解雇等の不当な要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の不当な公開
- その他、社会通念上相当な範囲を超える言動や要求

なお、これらは例示であり、個々の状況を踏まえて総合的に判断します。

3. 正当なご意見・苦情について

当社は、ご利用者・ご家族からの正当なご意見、ご要望、苦情をカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。

サービス内容について説明を求めること、当社の対応に問題があった場合に改善を求めることなどは、ご利用者・ご家族の正当な権利です。

いただいたご意見等については、これまでと同様に真摯に受け止め、必要に応じてサービスの改善に取り組みます。

ただし、要求内容に一定の正当性がある場合であっても、その手段として暴力、脅迫、著しい暴言、長時間の拘束等が行われた場合には、カスタマーハラスメントとして対応することがあります。

4. 介護サービスとしての配慮

介護の現場では、認知症、疾病、障害、薬剤の影響、精神状態等によって、ご利用者本人が意図せず暴言や暴力その他の行動をとる場合があります。

そのため当社では、問題となる言動があったという事実だけで直ちにカスタマーハラスメントと判断するのではなく、ご利用者の心身の状態や疾病、認知機能、生活環境等を考慮し、その行動の背景についても検討します。

必要に応じて、ご家族、ケアマネジャー、医療機関、行政その他の関係機関と連携し、適切な支援方法を検討します。

ただし、その原因が疾病や認知症等によるものであったとしても、職員又は他のご利用者の生命・身体に危険が及ぶ可能性がある場合には、安全確保を優先して対応いたします。

5. カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、まず当該行為の中止をお願いいたします。

その内容や程度に応じて、管理者による対応、複数職員での対応、ご家族・ケアマネジャー等との協議、サービス提供方法の見直し、行政・専門家・警察等への相談その他必要な対応を行います。

重大な行為があった場合、又は繰り返し改善をお願いしても当該行為が継続し、安全かつ適切な介護サービスの提供が困難となった場合には、関係機関等と連携のうえ、サービス提供の継続について検討することがあります。

暴行、傷害、脅迫等、犯罪に該当する可能性のある行為については、職員及び他のご利用者の安全確保を優先し、必要に応じて警察への相談・通報を行います。

6. 皆さまへのお願い

介護サービスは、ご利用者、ご家族、職員をはじめ、多くの人との信頼関係によって成り立っています。

当社は、ご利用者及びご家族の皆さまの声に耳を傾け、より良いサービスの提供に努めるとともに、そこで働く職員一人ひとりの尊厳と安全についても大切にまいります。

ご利用者・ご家族と職員がお互いを尊重し、安心できる環境の中でより良い介護サービスを提供していくため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。