

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

【方針の作成の背景】

私たち甲賀市社会福祉協議会の職員は、誰もが最期まで住み慣れた地域で、いきいきと人生を過ごしていただきたいという想いのもと、地域に密着して介護・福祉サービスを提供しています。

おかげさまで、多くのご利用者様・ご家族様からご愛顧をたまわっております。

しかし、残念なことに、ごくわずかですが、ハラスメントと判断されるような言動をとられるご利用者様・ご家族様が見受けられるのも事実です。令和 3 年度の介護報酬改定においてもハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。

われわれ介護・福祉サービスを提供している職員は、心ない誹謗中傷や過度な要求を受けることで、心身の不調をきたしてしまうことがあります。その点を考慮いただくためにも、法人としてカスタマーハラスメントの定義と私たちの考えを公表させていただくことにしました。

この方針の公表を行うことで、ご利用者様・ご家族様ひいては当法人を取り巻く地域の皆様と良好な関係を築き、気持ちの良いコミュニケーションを通して、さらにサービスの質を向上できるものと考えております。

今後ご利用者様に、満足いただけるサービス提供ができるよう尽力してまいります。

【当法人が考えるカスタマーハラスメントとは】

身体的な攻撃

- ・ 職員を叩く、突飛ばす、職員に向かって物を投げる など

精神的な攻撃

- ・ 人格を否定するような言動
- ・ 侮辱的な言動 ・ 大声で怒鳴る
- ・ 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 など

過大な要求

- ・ ケアプラン・支援計画に位置づけていないサービス提供の強要 など

個の侵害

- ・ 職員のプライベート情報などを聞き出そうとする など

セクシャルハラスメント

- ・ からだを触る、手を握る
- ・ 卑猥な話をする など

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、サービス提供の停止、場合によっては、契約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発生時の対応】

当法人では、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、ハラスメントに対する相談窓口（事業所長）を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速

速に対応をするため、法人本部や外部機関（弁護士や警察など）と連携を図ります。

【カスタマーハラスメント防止を強化するための対応】

- ・ 外部研修へ参加し、法人としてハラスメント対策の強化を行う
- ・ 職員研修の実施
- ・ ハラスメント事案の対応や経過を共有し、ノウハウを蓄積する など