神戸老人ホーム　カスタマーハラスメント対応指針

社会福祉法人神戸老人ホームは、ご利用者様お一人おひとりの尊厳と自己決定を尊重しながら、安全で安心できる質の高い福祉サービスの提供に努めています。ご利用者様やご家族様等から寄せられるご意見、ご要望、苦情は、サービスの改善と質の向上につながる大切な声です。当法人は、その一つひとつを真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応します。

一方、暴力、暴言、脅迫、過度な要求等により職員の尊厳や安全、就業環境が害されることは、職員のみならず、他のご利用者様への安全で安定したサービス提供にも影響を及ぼします。当法人は、ご利用者様の尊厳を守ることと、職員の尊厳と安全を守ることは、いずれも質の高い福祉サービスを継続するために不可欠であるとの考えに基づき、カスタマーハラスメントに対して組織として適切に対応します。

1. カスタマーハラスメントの考え方

当法人では、ご利用者様、ご家族様、取引先その他の関係者からの言動のうち、業務の性質や状況に照らして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捉えます。なお、正当なご意見、ご要望、苦情そのものをカスタマーハラスメントと判断するものではありません。

【該当する可能性がある行為】
暴力・器物損壊 ／ 暴言・侮辱・人格否定 ／ 威嚇・脅迫 ／ 差別的・性的な言動 ／ 過度な謝罪や処分の強要 ／ 長時間の拘束・執拗な要求 ／ 契約やサービスの範囲を超える不当・過剰な要求 ／ 個人情報・画像・音声等の無断公開 ／ つきまとい・待ち伏せ　など

2. カスタマーハラスメントへの対応

・カスタマーハラスメントが疑われる場合は、まずご意見等を丁寧に伺い、事実関係や背景、要求内容を確認したうえで、客観的かつ適切に判断します。カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、職員個人に対応を委ねることなく、法人として、行為の中止要請、対応の終了、対応者の変更、複数人での対応、連絡・面会方法やサービス提供方法の調整、警察・行政・弁護士等との連携など、状況に応じた措置を講じます。
・暴力、器物損壊、脅迫その他生命・身体への切迫した危険がある場合は、安全確保を最優先とし、対応やサービスを一時中断するとともに、必要に応じて警察への通報等を行います。
・サービス提供の継続的な制限や契約の解約・解除等については、関係法令、契約内容、事実関係、これまでの対応経過等を踏まえ、必要に応じて関係機関や専門家と協議し、法人として慎重に判断します。

3. 認知症・疾病・障害等への配慮

認知症や疾病等に起因する可能性がある言動については、一律にカスタマーハラスメントと捉えることなく、医療・福祉の専門的な視点から背景や原因を検討し、ケアや支援方法の調整に努めます。ただし、その場合であっても、職員や他のご利用者様の生命・身体への危険を受忍し続けるものではなく、必要な安全確保の措置を講じます。

4. 相互に尊重できる環境づくり

当法人は、カスタマーハラスメントへの対応を、単に職員を守るための取組ではなく、ご利用者様の権利と尊厳を守り、職員の尊厳と安全を守り、安全で質の高い福祉サービスを継続して提供するための取組と位置づけています。

ご利用者様、ご家族様、関係者の皆様と職員が互いの立場と尊厳を尊重し、信頼関係のもとでより良い福祉サービスを築いていけるよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

令和 8 年 10 月 1 日

社会福祉法人 神戸老人ホーム

理事長　河村 康正