カスタマーハラスメントに対する行動指針

●【目　的】

お客様へのより良い介護サービスを提供することはもとより、事業者として、働く従業員に気持ちよく働ける環境を提供することも必要と考えております。そのためには、事業者とお客様が互いに信頼しあい、協力関係を構築することも必要と考えております。これにより、弊社が提供するサービス品質がより高まり、結果としてご利用者の皆様の満足度の向上及び課題解決につながると考えており、またお客様にも弊社「カスタマーハラスメントに対する行動指針」のご協力とご理解をいただきたくことを目的としております。

●【対象となる行為】

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先など(以下「顧客等」という)等からのクレーム全てをさすものではありません。顧客等からのクレームには、サービス等への改善を求めるクレームである一方で、過剰な要求や、サービスに不当な言いがかりをつけるクレームもあります。

カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、事業所の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えます。なお、以下の記載は例示であり、これに限られるという趣旨ではございません。

・顧客等による暴力、暴言

・個人に対する暴力

・個人に対する威迫、脅迫

・個人の人格を否定する発言

・個人を侮辱する発言

・顧客等による過剰または不合理な要求

・合理的理由のない謝罪の要求

・弊社従業員に関する解雇等の社内処罰の要求

・社会通念上過剰なサービスの要求

・お客様による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高速

・合理的な理由のない事業所以外の場所への呼び出し

・顧客等によるセクシャルハラスメント及びその他ハラスメント行為

・顧客等によるプライバシー侵害行為

・SNSやインターネット上での誹謗中傷

●【カスタマーハラスメントへの対応】

上記の行為が確認（判断）された場合は以下の対応をしてまいります。

・録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集します。また、悪質の高いと思われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応します。

・カスタマーハラスメント発生に備え、職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法を習得するための対策、研修を実施します。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

・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努めます。

関連機関や産業医との連携

・カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

・より適切な対応を実施するために弁護士やその他関係機関と連携します。

・顧客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・理性的な話し合いを求めます。

・悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、介護サービス提供の中断及び中止。

●【お客様へのお願い】

私たちは、多くのお客様と共存共栄できるよう、自身がハラスメント行為を起こさないよう注意いたします。お客様におかれましてはハラスメント行為にご留意いただき、互いに気持ちよく働く社会を実現したいと考えておりますので、何卒ご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和５年４月１日

社会福祉法人たちばな会

理事長　鈴木啓正