

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

ケアハウスあしべつ（以下「施設」という。）の掲げる基本理念『私たちは、入居者様一人ひとりを敬愛し、笑顔・思いやり・親切・丁寧・誠実・公平の姿勢で取り組み、信頼される施設を目指します。』を実現するためには、施設とお客様である利用者様及びそのご家族並びに取引先の皆様（以下「お客様」という。）との協力関係が特に重要であると考えます。そして、施設とお客様がお互いに信頼し合い、職員が気持ち良く働くことができれば、結果としてお客様の満足度も向上し、課題の解決にも繋がります。この指針は、その実現を妨げるお客様からの暴力や暴言、悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）の防止並びに施設の対応方針を定める目的で策定するものです。

【カスタマーハラスメントについて】

カスタマーハラスメントとは、社会通念上相当な範囲を超えた言動により職員の就業環境を害する行為を指します。施設にはカスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員に気持ち良く働ける環境を提供する責務があると考え、法的にも労働契約法第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、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。

【カスタマーハラスメントの行為例】

《暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・職員又は施設若しくはお客様に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNSを含む。）
- ・職員又は施設若しくはお客様に対する威迫、脅迫、悪質なクレーム
- ・職員又は施設若しくはお客様に対する迷惑行為
- ・職員又は施設若しくはお客様に対する威圧的言動
- ・職員又は施設若しくはお客様を侮辱する発言
- ・職員又はお客様の人格を否定する発言
- ・職員又はお客様に対するストーカー行為（電話、メール、SNSメッセージを含む。）

《不合理又は過剰な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・職員の解雇等の処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《合理的範囲を超える時間外、場所的拘束》

- ・合理的理由のない長時間拘束
- ・合理的理由のない施設以外の場所への呼び出し

《その他の行為》

- ・プライバシーの侵害
- ・セクシュアルハラスメント
- ・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】

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった職員及びお客様のケアを最優先に行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。
- ・職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を講じます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく、合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。（解決に向け、関係改善に努めます）
- ・カスタマーハラスメントへの対応については、その内容を正確に把握するため、会話や通話の内容を録音させていただく場合がございます。
- ・カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供をお断りし、又はお取引を中止し、必要に応じて警察等関係機関と連携を図りながら対応させていただきます。なお、当該ハラスメントが反社会的勢力による不当又は不法な圧力である場合は、直ちに警察に通報させていただきます。

【お客様へのお願い】

職員の心身の安全を確保し、お客様と職員との良好な関係を築くために本指針を策定しております。多くのお客様には既にご配慮いただいておりますが、引き続き他者への敬意をもった行動と法令の遵守にご協力をいただきますようお願い申し上げます。施設といたしましても正当なご意見、ご要望には真摯に対応させていただき、今後もより良い関係の構築と質の高いサービスの提供に努めてまいります。