

カスタマーハラスメント行動指針

1. 目的

賛育会の理念を実践するためには、職員が安全で尊重される環境のもとで業務に従事することが不可欠であり、職員が不当な言動や過度な要求により心身の健康を損なうことのないよう、カスタマーハラスメントに関する行動指針を定めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」といいます。）とは、患者、利用者、家族等からのご意見・ご要望のうち、その内容にかかわらず、暴言・暴力・威嚇・過度な要求など、社会通念上相当な範囲を超える言動により、職員の安全や就業環境を損なう行為をいいます。

3. カスハラに該当しない言動

次のような言動は、原則としてカスハラには該当しません。

- ・ 正当なご意見、ご要望、苦情のお申し出
- ・ 制度やサービスに関するお問い合わせ
- ・ 認知症等の病気や障害の症状として現れる言動や行動（BPSD 等）

認知症等の病気や障害に起因する言動については、直ちにカスハラとみなすものではなく、本会では、医療・介護・保育の各分野において関係機関と連携し、適切な支援やケアにつながるよう対応いたします。

4. カスハラの代表的な9類型

① 時間的拘束型

【行為例】長時間にわたり面談や電話を強要する、居座る、業務を妨げる等。

② リピート型

【行為例】短期間に同内容の問い合わせや要求を繰り返し、業務を停滞させる行為。

③ 暴言型

【行為例】大声で叱責する、人格を否定する、侮辱する、差別的発言をするなど。

④ 暴力型

【行為例】叩く、蹴る、物を投げるなどの身体的攻撃。

⑤ 威嚇・脅迫型

【行為例】「物を壊す」「殺す」などの脅迫的発言、反社会的勢力をほのめかす言動。

⑥ 権威型

【行為例】地位・職業・立場を利用し、不当な要求や威圧的態度をとる行為。

⑦ 施設外拘束型

【行為例】クレームの詳細が分からない状態で、職場外である患者、利用者等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける行為。

⑧ SNS・インターネット誹謗中傷型

【行為例】SNSや口コミサイト等で職員・施設を誹謗中傷する、虚偽情報を拡散する等。

⑨ セクシュアルハラスメント型

【行為例】性的な発言・接触・身体的行為を強要する行為。

5. 本会としての対応

- ・本指針の周知とカスハラ防止の啓発を行います。
- ・相談窓口を設置し、職員に広く周知します。
- ・カスハラが認められた場合は、職員の安全を最優先とした対応をとります。
- ・悪質または重大な場合には、警察・顧問弁護士・外部専門機関と連携して対応します。
- ・被害職員には心理的ケアと勤務上の配慮を行います。
- ・本会として再発防止策を検討し、必要に応じて関係者に周知します。

6. 職員への研修・相談体制

- ・カスハラに関する定期研修を実施し、理解と対応力を高めます。
- ・法人事務局および各施設に相談窓口を設置し、匿名相談も可能とします。
- ・被害報告や相談をためらわない風土を醸成します。

7. 患者・利用者・家族等との相互尊重

本会は、職員と患者・利用者・ご家族が互いに尊重し合い、信頼関係を築くことを大切にしていますので、患者・利用者・家族等に対し、以下の点の理解と協力を求めます。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意をもって接すること
- ・法令を遵守し、社会的モラルに則った行動をとること