

カスタマーハラスメント基本対応方針

目的

私たち北海道労働福祉共済会は、北海道に住む人たちがお互いに助け合い、安心して生活ができる社会づくりを目標に掲げ、生活者の立場で実施する事業を通じ、広く社会福祉向上をめざし事業を(奨学金事業等・訪問介護サービス事業)展開しております。

北海道労働福祉共済会が、訪問介護サービスのご利用者様に対して適切なサービスを持続的に提供し続けていくためには、職員の一人一人が、ご利用者様やそのご家族等による職員へのハラスメントにより傷つけられることなく、生き生きと働き続ける環境が不可欠と考えております。

私たち事業者がハラスメント予防のための取組や発生した場合の対応や対策を講じ、職員が安心・安全に働くことができるように環境を整えるために、以下の事柄を実践してまいります。

そのためには私たち事業者と、ご利用者様とそのご家族・並びに関係者の皆様の協力関係も必須と考えておりますので、ご理解とご協力のほどよろしくお願いいたします。

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一般的に、顧客からの要求内容、または要求態度が社会通念に照らして著しく不相当であるクレームや顧客から

の迷惑行為を指します。

介護現場において、ご利用者様やその家族、関係者の皆様からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、厚生労働省の開催した「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。（ただし、介護拒否による抵抗等については、カスタマーハラスメントとは分けて捉えています。）

私たちには、これらのカスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける職場環境を提供する義務があり、法的には、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、必要な配慮を要するものとする。」と規定されており、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。

対象となる行為

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的攻撃」「精神的攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記のようなものを想定しております。なお、以下の記載はあくまでも例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

1. ご利用者様やそのご家族からの暴力・暴言、セクシャルハラスメント等

- 職員個人に対する暴力・暴言、セクシャルハラスメント等
 - 精神的暴力(大声での威圧、怒鳴る、不必要な説教、及び出自や容姿をけなす等個人の尊厳や人格を貶める発言・行為)
 - セクシャルハラスメント(必要もなく身体を触る、性的・卑猥な言動をする、性的な画像や映像を見せつける、返答に窮するような性的な冗談やからかい等をする、私的な執拗な誘いを行う、その他職員が嫌がるような行為をするなど)
- 職員個人に対しての誹謗中傷(インターネットやSNS上への投稿も含む)

- 職員個人に対する威迫、脅迫行為

2. ご利用者様やその家族からの過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 過失のない、あるいは原因のわからない事故に対しての賠償要求
- 法的な責任範囲を明らかに超越するような謝罪・賠償要求
- 職員に関する、懲戒・解雇等の法人内処罰についての要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス内容の要求

3. ご利用者様やそのご家族からの合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない長時間にわたる拘束
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

4. ご利用者様やそのご家族からのその他ハラスメント行為

- 職員に対するプライバシーの詮索、プライバシー侵害行為
- その他、各種ハラスメント

カスタマーハラスメントへの対応

【法人内対応】

カスタマーハラスメントに関して、事業所のサービス提供責任者及び管理者に対して相談ができる体制を整えます。

そこで解決できない場合は、法人におけるパワハラ・セクハラの相談窓口において、カスタマーハラスメントについても相談できるようにします。

カスタマーハラスメントの被害に遭った職員のフォローを最優先に努めるとともに、当該職員及び当該ご利用者様やそのご家族について、担当を変える、サービスを中断する等、迅速に勤務体制の調整を行います。

【法人外対応】

カスタマーハラスメントに屈することなく、必要であれば行政とも連携し、合理的及び理性的な話し合いを求めより良い関係性の構築に努めます。

カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合、契約書9条4項②に該当するとみなし、サービスの提供をお断り、または中止させていただくこともあります。(ただし、介護拒否による抵抗等については、カスタマーハラスメントとは分けて捉えています)

2025年8月1日

一般社団法人

北海道労働福祉共済会