

カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

●方針作成の目的

私たち社会福祉法人東和福社会(以下「当法人」という)は、地域社会との連携、協働に努め、地域で生活するすべての年代の人が気軽に立ち寄り、相談できる開かれた施設作りをするという想いのもと、介護福祉事業、障がい福祉事業、保育事業を実施しています。設立30年が過ぎ多くのご利用者様、ご家族様からご愛顧を賜っております。

しかし、残念な事に、ごくわずかですが、労働施策総合推進法30条の2並びにこれを受けて作成された令和2年厚生労働省告示第5号に則して考えた際、ハラスメントと判断されるような言動をとられるご利用者様、ご家族様、保護者様が見受けられることも事実です。令和3年介護報酬改定においても、ハラスメント対策の強化を講じ、職員の職場環境整備が要求されているところです。

私たち介護・障がい・保育サービスを提供している者も感情を持つ「人」です。心ない誹謗中傷や過度の要求等を受ける事で、職員が心身の体調を崩し安全に働く事ができなくなってしまうこともあります。私たちは社会を支えるエッセンシャルワーカーであり専門職という自覚を持って活動しております。地域で安心して生活を営むことができるように、あらゆる場面でのサポートを行っていく為にも、その点をご考慮いただきたく、当法人としてカスタマーハラスメントの定義と我々の考えを公表させて頂くことにしました。

●方針作成の目標～思いやりを大切に心と心を育む～

私たちは、運営している各事業を通じて、高齢者や子供たち、障がいのある方々の個別性を尊重し、住み慣れた地域で安心して生活を営むことができるように、そして、ご家族様や関わる方々の生活がより豊かになるように日々邁進しております。

このような方針を作成し、公表するに至った経緯は、運営している各事業を通じて、当法人を取り巻く地域社会の皆様と当法人の活動を支える職員が良好な関係性を築くことができることを願ったことです。

「思いやりを大切に心と心を育む」という言葉は、当法人が大切に考える相手の立場に立ち共感することが利用者や子供たちに寄り添うための最初の一步を示した言葉であり、快い日々が送れてこそ真心を込めた支援、保育の実施に繋がると考えています。

この方針は、カスタマーハラスメント対策のみを目的としたものではありません。今回の取り組みにより、カスタマーハラスメントに対する法人職員の精神負担が軽減される事で、未来の福祉マンパワー養成への貢献、サービスの質の向上を目標としています。

●当法人が考えるカスタマーハラスメントとは

身体的な攻撃

- ・叩く、物を投げる、蹴る、つねる、突き飛ばす、唾を吐く等

精神的な攻撃

- ・人格を否定するような言動
- ・侮辱的な言動
- ・長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する
- ・事実ではない事柄や、事実かどうか不明な内容を口コミや SNS などで拡散する
- ・威迫、脅迫する言動
- ・個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール、SNS のメッセージ送信など)
- ・セクシャルハラスメント(必要もなく身体を触る、抱きつく、性的・卑猥な言動をする)

過大な要求

- ・当法人で提供していないサービスの提供を強いる
- ・当法人で提供しているサービスであっても、当法人の運営に支障が生じるような方法、態様でサービス提供を強いる
- ・職員の配置転換・解雇の強要等の人事権への不当な介入

個の侵害

- ・サービス提供に関係ない情報(職員のプライベート情報など)を聞き出そうとする行為
- ・勤務時間外の当法人職員に対し、当法人に関する要求などで過度に接触する行為

上記はあくまで一例ですが、このような事象がみられた場合、介護サービス提供の遅延やサービス提供自体の停止、場合によっては、介護利用契約等の解除といった措置を行う場合があります。

●カスタマーハラスメント発生時の対応

当法人では、ハラスメントとみられるような事象が発生した場合に備えて、その事象がハラスメントにあたるかどうかを判断するための窓口を設置し、ハラスメントに適正かつ迅速に対応するため、外部機関(顧問弁護士、警察等)との連携を強めています。

●カスタマーハラスメント防止を強化するための対応

- ・教育を強化するための対策を実施する
 - 外部講師(顧問弁護士、警察等)を招いての職員研修を実施する。
 - ハラスメント事案を通じて、実際の対応やその経過を法人内部で共有し、ノウハウ蓄積にむけて情報の保存を強化する。
- ・速やかに顧問弁護士に相談できる体制を構築する。