

はじめに

本方針は、ベストライフグループが運営する有料老人ホームその他の介護サービスにおいて、ご入居者様・ご利用者様およびそのご家族等から寄せられるご意見・ご要望に真摯に向き合う姿勢を前提としつつ、社会通念上相当な範囲を超える言動に対する当グループの考え方と対応を明らかにするものです。

当グループは、「ご入居者様の施設での生活が安心して安全であることがご家族の安心へとつながり、その積み重ねが信頼へとつながる」という理念のもと、介護事業を展開してきました。これからも社会に必要とされる介護事業を営む事業者として、社会に貢献するとともに、介護に携わる企業としての責務を果たすべく、お客様等からのご意見・ご要望に真摯に向き合ってまいります。

しかしながら、昨今、ごく一部のお客様からの社会通念に照らして著しく不当なお申し出や言動等により、社員の人格や尊厳が侵害される事象が発生しています。

当グループとしましては、継続的で円滑な介護サービスの提供を維持していくためには、社員の人格や尊厳が守られ、社員が安心・安全に働ける環境づくりが不可欠であると考えています。このような背景を踏まえ、当グループは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

皆さまのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※本方針における用語、定義および行為例は、厚生労働省が公表する指針・マニュアル等を参考にし、当グループの事業内容を踏まえて策定しています。

定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、お客様等からの言動・ご要望のうち、当該ご要望の内容に妥当性を欠くもの、またはご要望の内容に妥当性がある場合であっても、その実現を求める手段・様態が社会通念上不相当であり、これにより当グループ各社で働く社員の就業環境が害されるものをいいます。

※本方針において「社員」とは、ベストライフグループ各社の役員および従業員のほか、労働者派遣契約、業務委託契約その他これらに類する契約により当グループ各社の業務に従事するすべての者をいいます。「お客様等」とは、社員を除く、ご入居者様またはご利用者様（入居または利用を検討されている方、元ご入居者様または元ご利用者様を含みます。）、ご入居者様またはご利用者様の身元引受人、ご家族その他これに準ずる方、地域住民、取引業者その他当グループ各社のサービスに関係する方をいいます。

対象となる行為

【該当する行為例】※以下の記載は例示であり、これらに限定されるものではありません

- ① 精神的な攻撃
 - 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等により個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・ 大声で怒鳴る、威圧的な態度、謝罪の強要
 - ・ 長時間にわたる拘束（対面・電話・メール等）
 - ・ 特定の社員に嫌がらせをする
 - ・ SNS、インターネットによる誹謗中傷をするまたはすると脅す
 - ・ 無断撮影

- ② 身体的な暴力
 - 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（暴行、傷害等）
 - ・ 叩く、蹴る、ひっかく、つねる
 - ・ つばを吐く
 - ・ ものを投げつける
- ③ 理不尽なサービスの要求
 - 契約の範囲を超えたサービスの要求をするまたは繰り返すこと
 - ・ 「これくらいできて当然」「ついでだから」と契約にないサービスを要求する
 - ・ 面会時間、持込物品等の事業所内ルールを守らない
 - ・ 契約金の著しい減額要求や不当な損害賠償請求
- ④ セクシャルハラスメント
 - 望まない性的な誘いかけ、好意的な態度の要求その他性的な嫌がらせ行為
 - ・ 必要もなく社員の身体を触る、抱きしめる
 - ・ 不快感を与える性的な言動をする
 - ・ わいせつな図画を見せる

カスタマーハラスメントへの対応

当グループは、カスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、社員を保護します。

- ・ 本方針により企業姿勢を明確化するとともに、当グループで働く社員へ周知・啓発を行います
- ・ カスタマーハラスメントが発生した場合には、毅然と対応し、理性的、合理的な話し合いを求めます。お客様の行為がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、その場でお客様対応を中断、またはお断りさせていただく場合があります
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築するとともに、各種支援策の実施および再発防止に努めます
- ・ カスタマーハラスメントの被害に遭った社員に対して配慮措置を行います
- ・ 必要に応じて弁護士や警察等との連携により対応方針を検討します。また、特に悪質であると判断した場合には、入居契約や利用契約を解除、または取引をお断りするとともに法的措置の実施も検討します