



正和会グループ
Healthcare Village SEIWAIC

カスタマーハラスメント に対する行動指針

そのクレーム、やりすぎていませんか？



社会医療法人 正和会
鴻上地域リハビリステーション

目 次

1	本指針の目的	P 3
2	カスタマーハラスメントについて	P 3
3	対象となる行為について	
(1)	利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為	P 4
(2)	利用者等による過剰又は不合理な要求	P 4
(3)	利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束	P 4
(4)	利用者等によるその他ハラスメント行為	P 4～5
4	正当なクレームとカスタマーハラスメントの違い・判断基準	P 5
5	カスタマーハラスメントへの対応	
(1)	法人内対応	P 5～6
(2)	法人外対応	P 6
6	利用者様に対するお願い	P 6

1 目的

社会医療法人正和会及び社会福祉法人正和会（以下「正和会グループ」という。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である正和会グループとご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様（以下「ご利用者様」という。）の協力関係が必須であると考えております。

そして、事業者とご利用者様がお互いに信頼しあい、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてご利用者様の満足度向上及び課題解決につながるはずです。この指針は、それらを実現するために、ご利用者様にもご協力いただきたいこと、知っておいていただきたいことをお伝えするという目的で作成させていただきました。

2 カスタマーハラスメントについて

ご利用者様からの暴言や暴力・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。）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「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。また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は、適切なサービス提供を確保する観点から、カスタマーハラスメント防止の方針の明確化等の必要な措置を講じることが求められています。

正和会グループといたしましては、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環境を提供する義務があると考えております。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、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、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。

※ 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分けて捉えます。

3 対象となる行為について

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「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、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

(1) 利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為

- ① 個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷
(インターネット、SNS上でのものも含む)

- ② 個人に対する威迫・脅迫
- ③ 個人の人格を否定する発言
- ④ 個人を侮辱する発言
- ⑤ 個人に対するストーカー行為

(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む)

(2) 利用者等による過剰または不合理な要求

- ① 合理的理由のない謝罪、土下座等の要求
- ② 法人職員に対する解雇等の法人内処罰の要求
- ③ 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

(3) 利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- ① 合理的理由のない長時間の拘束
- ② 合理的理由のない複数回の電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し
- ③ 合理的理由のない利用者宅、法人事務所以外の場所への呼び出し

(4) 利用者等によるその他ハラスメント行為

- ① 利用者等によるプライバシー侵害行為
- ② 利用者等によるセクシュアルハラスメント
- ③ 利用者等によるその他各種のハラスメント

※ 具体的行為

- ア 身体的暴力（ものを投げる、叩く、蹴る、つねる、唾を吐く等身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

- イ 精神的暴力（大声で威圧する、怒鳴る、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為）
- ウ セクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、胸やお尻・陰部を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする、サービス提供に無関係に下半身を丸出しにして見せる、その他職員が嫌がる性的な行為をするなど）

4 正当なクレームとカスタマーハラスメントの違い・判断基準

クレームとは、ご利用者様がサービス等に対して不満や不具合を訴えることを指します。クレームの目的は、問題の解決や改善を求めることがあります。

ご利用者様は、治療やサービスに満足できなかった場合、その問題点を指摘し、病院・施設側に改善を求めます。これは、患者・ご利用者様の正当な権利であり、正和会グループとしても重要なフィードバックとなります。

一方、カスタマーハラスメントは、利用者等による職員への過剰な要求や理不尽な言動を指します。カスタマーハラスメントは、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を悪化させる行為です。

※ カスタマーハラスメントとクレームの判断基準は、以下のような点が挙げられます。

- ・ 要求の内容が不当または過剰である
- ・ 言葉遣いが威圧的、侮辱的である
- ・ 長時間にわたる執拗な要求や抗議である
- ・ 職員の人格を否定するような発言がある

これらの基準に当てはまる場合、**クレームではなくカスタマーハラスメントと判断**されます。

5 カスタマーハラスメントへの対応

（1）法人内対応

- ・ カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスマントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します
- ・ カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケア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ご家族について担当を替わる等迅速に勤務体制の調整を行います
- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します

(2) 法人外対応

- ・ 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
- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、サービスの提供等をお断りまたは中止させていただくこともあります

※ カスタマーハラスメントが繰り返される場合や予見される場合には、他ご利用者様及び職員を保護するため、事前予告なく録画・録音を行う場合があります。

6 ご利用者様に対するお願い

本指針の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者様と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、ご利用者様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ ハラスメント行為に加担しないこと
- ・ 他者に敬意を持って行動すること
- ・ すべての法令を遵守すること

多くのご利用者様には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者様と職員とのより良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。

社会医療法人正和会
理事長 小玉 雅直
社会福祉法人正和会
理事長 小玉 有紀

本行動指針は、令和7年1月1日に策定し、同日より施行します。