

カスタマーハラスメントに対する当社の考え方

～利用者様・ご家族様と職員が、互いに安心して関わることのできる環境のために～

ナサフ株式会社は、障害福祉・高齢者介護をはじめとする各事業を通じ、利用者様やご家族様、お客様から寄せられるご意見やご要望を、より良いサービスにつなげるための大切な声として受け止めています。

一方、質の高いサービスを継続して提供していくためには、そこで働く職員の尊厳が守られ、安心して働くことのできる環境を整えることも大切であると考えています。

そのため当社では、正当なご意見・ご要望には誠実に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応します。

当社が考えるカスタマーハラスメント

利用者様、ご家族様、お客様、取引先その他当社の事業に関係する方からの要求や言動のうち、要求内容に妥当性がないもの、または要求内容に妥当性があっても、その手段や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをいいます。

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為

- ・暴力、物を投げるなどの身体的な攻撃
- ・暴言、侮辱、中傷、人格を否定する発言
- ・脅迫、威嚇、大声などによる威圧的な行為
- ・土下座など、合理的な理由のない過度な謝罪要求
- ・同じ要求を長時間又は繰り返し続ける行為
- ・社会通念上過剰なサービスや対応の要求
- ・職員のプライバシーを侵害する行為
- ・性的な言動や不必要な身体接触
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、職員の個人情報の掲載

※上記は一例であり、これらに限られるものではありません。

福祉・介護事業者として大切にすること

当社は、利用者様やご家族様からの正当な苦情、サービス改善の申し入れ、説明を求めることなどをカスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

また、障害のある方から必要な配慮を求めることも、それ自体がカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

認知症や障害特性、疾病等が関係すると考えられる言動についても、行為だけを見て一律にカスタマーハラスメントと判断することはありません。

本人の状態や行動に至った背景、コミュニケーション方法、支援環境等を確認し、必要に応じて医療・介護・障害福祉の視点から支援方法を検討します。

ただし、原因が認知症や障害等にある場合であっても、職員や他の利用者様の安全を守る必要があります。その場合には、複数職員での対応、担当者の変更、支援環境の調整、関係機関との連携など、必要な対応を行います。

カスタマーハラスメントが確認された場合

当社は、職員の安全を確保したうえで事実関係を確認し、状況に応じて、

- ・行為の中止や改善のお願い
- ・担当者や対応方法の変更
- ・書面による改善のお願い
- ・医療・相談支援・ケアマネジャー・行政等の関係機関との連携
- ・サービス提供方法や契約内容の見直し

などを行う場合があります。

また、暴行、傷害、脅迫等の悪質な行為については、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対応します。

福祉・介護サービスについては、利用者様の生活や心身の状態への影響を十分に考慮し、関係法令や契約内容に基づき、必要な支援が途切れることのないよう関係機関と連携しながら慎重に対応します。

おわりに

ナサフ株式会社が目指しているのは、利用者様やご家族様の声を遠ざけることではありません。

ご意見、ご要望、ご不満がある場合には、どうぞ各事業所へお申し出ください。内容を確認し、誠実に対応いたします。

利用者様、ご家族様、そして職員。

それぞれの尊厳を大切にしながら、互いに安心して関わることのできる環境をつくることが、より良い福祉・介護サービスにつながると考えています。

ナサフ株式会社