

私たちは、地域に信頼されるべき
存在であり続けます



社会福祉法人 鈴鹿福祉会 カスタマーハラスメントに関するガイドライン

介護・福祉サービスの利用者や家族等からの言動で、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為は、生産年齢人口急減による介護・福祉人材の確保がますます困難となる中、職員の萎縮や精神的苦痛、業務の遅滞を招き、介護・福祉サービスが必要な方々へのサービス提供の支障となるだけでなく、業務の遅滞や職員の離職等により本来対応すべき業務等への対応ができなくなるおそれがあります。

職員が取り組むべき職務に注力させ、支援等が必要なより多くのご利用者の皆様に介護福祉サービスを提供するとともに、職員の過度な負担の軽減を図るため、令和6年6月1日からカスタマーハラスメント対策について組織的に取り組みます。

1 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

(厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」)

2 対応体制の構築

(1) 基本的な心構えの徹底

介護・福祉サービス利用者や家族等からの相談等に対しては、基本的な対応（接遇、マナー）を心がけ、初期段階のご意見や苦情、クレームには丁寧かつ真摯に話を聞き、説明を尽くすなど適切な対応に努めます。

(2) カスタマーハラスメントへの組織的な対応

適切な対応に努めた結果、苦情等が長期化・複雑化し、悪質な事案へと発展した場合には、苦情受付担当者等が対応への同席や交代など必要なフォローを行うとともに、カスタマーハラスメントに該当する可能性があるかの判断を行うなど組織的な対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある場合には、苦情受付担当者から上長等へ報告し、苦情解決責任者（施設長）がカスタマーハラスメントの該当性の判断を行い、該当する場合には、行為への警告や対応終了等を判断し、法人役員（理事長、常務理事、施設長）が退去命令を行います。また、必要に応じ、苦情解決第三者委員に相談・報告を行います。

(3) 対応手順

職員が、安易にカスタマーハラスメントとして判断しないよう、カスタマーハラスメントの該当性の判断や対応終了等の対応は、統一的に行う必要があります。

このため、基本方針、対応における基本姿勢、カスタマーハラスメントの判断基準とその後の対応、態様別の対応要領、対応上の留意点などを整理した規程を整備するとともに、「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省）に準拠した対応を行います。

厚生労働省 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」
<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/000915233.pdf>

