

カスタマーハラスメント防止に向けた指針

アサヒケアサービス株式会社

1. 理念

高齢者の尊厳を保持し、介護を他人に委ねる事に対する社会的安心を確立する上で、事業の安定した継続性の確保はその前提となる。

そこで、アサヒケアサービス株式会社では本指針を定め、職員の権利を擁護し、犯罪行為を許す事による職員の離職や、広く社会の求職者において介護職を目指そうという動機の喪失を防止する努力を行う。

併せて、そうした状況を目にする他の利用者様に対する不快感を取り除き、より多くの方へ快適なサービスを提供する努力を行う。

2. 定義

(1) カスタマーハラスメント

お客様からの苦情・言動のうち、当該要求の内容の妥当性に照らして、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の内、介護現場において配慮すべき事案に該当しないと客観的に判断できるもの。

(2) 介護現場において配慮すべき事案

- ①介護業務の遂行に必要な不可欠なお客様からの言動
- ②老化や精神疾患に起因する言動
- ③認知症における中核症状に起因すると思われる言動
- ④認知症における行動・心理症状に起因すると思われる言動

3. 取り組み内容

アサヒケアサービス株式会社では、必要に応じて以下の項目を実施する

- (1) 本指針の公表
- (2) 本指針に準ずる職員擁護の為の対応手順の社内周知
- (3) お客様のカスタマーハラスメントが起き難くする為の業務分担工夫
- (4) お客様や関係者様に対して理解を求める説明
- (5) カスタマーハラスメントを控えて頂く為のご相談
- (6) 再三に渡るご相談を経た上でカスタマーハラスメントを継続するお客様に対するサービス提供の停止
- (7) 配慮すべき事案に該当する事案があった際、それぞれの内容に対し適切な処置を模索する会議を行い、その実施や、外部への協力依頼

4. 発生時の対応

(1) カスタマーハラスメントの発見及び通報

- ①職員がカスタマーハラスメントと疑わしい事案を発見及び通報のある場合、職員は本指針に沿って対応しなければならない
- ②職員がカスタマーハラスメントと疑わしい事案を発見及び通報のある場合、速やかに所属する管理者を経て社長へ報告する

(2) 検証会議の開催

- ①管理者は職員を招集し、当該の報告内容がカスタマーハラスメントに相当するか、配慮すべき事案に該当するか、詳細な状況を検証し精査する会議を開催する
- ②会議では短絡的なサービスの拒否を避ける為、サービス提供形式の工夫によりカスタマーハラスメントの発生を回避し得る方法が無いかという視点を含め模索する事を心掛ける
- ③議事録は社長に速やかに提出する

(3) 対応の実施

- ①会議にて決定した対応策は社長の承認を経て実施する
- ②基本的な対応策は以下の内容として例示する

「職員の対応方法を工夫する」(態度・口調・きっぱりと断る事など)

「施設長により当該者様への相談と説明を実施する」
(場合によっては当該職員の同席を行うかを含め議論する)

「特定の職員に対して繰り返し行われる場合、職員の配置換えを検討する」

「介護現場において配慮すべき事案に該当する場合、原因と思われる内容が介護業務の遂行に必要なお客様からの言動の場合、職場内での情報共有と環境調整により、その発生を抑制するか、業務都合上それが叶わない場合は職員への心理ケア等を実施する」

「介護現場において配慮すべき事案に該当する場合、原因と思われる内容が老化や精神疾患に起因する言動で医療ケアによって改善が見込まれる場合、医療機関の協力を仰ぎ、それが叶わない場合職員への心理ケア等を実施する」

「介護現場において配慮すべき事案に該当する場合、
原因と思われる内容が認知症の中核症状に起因すると考えられる場合、
職員の心理ケアを実施する」

「介護現場において配慮すべき事案に該当する場合、
原因と思われる内容が認知症の行動・心理症状に起因すると考えられる
場合、職場内での情報共有と環境調整により、その発生を抑制する」

「施設長による当該者様のご家族様やその他関係者様への事態と
今後の対応手順を説明する」

「再三に渡るご相談を経た上でカスタマーハラスメントを継続される場合の
サービス提供を停止する」

5. 法人の責務

- (1) カスタマーハラスメントゼロ目指し、
発生時には速やかに適切な対応をとる
- (2) 各施設長は定期的な状況把握の実施を行い、
各施設から社長へ情報共有を行う
- (3) 定期的な接遇に関する社内研修を実施し、職員教育に取り組む
- (4) 職員からの関連する質問や相談を受け付け、解決法を指導する
- (5) 管理者と連携し職場環境改善に努める

6. 指針の公開

本指針は施設内及び法人ホームページにて万人が自由に閲覧できるようにする

7. 記録の保管

カスタマーハラスメントに関する記録は5年間保管する

2023年5月9日作成