

# 株式会社 鷹揚館

## カスタマーハラスメントに対する行動指針

### 【目的】

株式会社鷹揚館（以下「鷹揚館」といいます。）の理念や基本方針を実現するためには、事業者である鷹揚館とお客様であるご利用者様やそのご家族並びに取引先の皆様の協力関係が必須であると考えております。そして、事業者とお客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、結果としてお客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、お客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ことを目的として、この「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成させていただきました。

### 【基本方針】

鷹揚館は、介護現場で働く職員の心理的及び身体的安全を確保し、安心して働くことができる労働環境を築き、これを維持するため、職員がご利用者・ご家族その他の顧客や取引先の方々からハラスメント行為を受けたと認められる場合、適正な事実確認（事実認定）を行った上、その具体的対応に関する当該職員及びハラスメント行為者当該ご利用者様等との話し合いを行うなどして、その解決を図るとともに、必要な再発防止策を講じることといたします。

ただし、話し合いによる解決が困難な場合は、当該ハラスメント行為者に対するサービスの一時中止や契約の終了を検討します。また、当該ハラスメントが、暴行罪、傷害罪、脅迫罪、不同意わいせつ罪等犯罪行為に該当すると認められる場合には、警察等の捜査機関や行政当局と連携し、その解決を図るものといたします。

### 【カスタマーハラスメントについて】

ご利用者・ご家族や取引先の方から職員に向けられた暴言や暴力・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」といいます。）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。

鷹揚館は、労働者に対する安全配慮義務（労働契約法第5条：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。）に基づき、カスタマーハラスメントから全ての職員を守り、全ての職員に快適に働ける労働環境を提供する義務を有しています。

### 【対象となる行為】

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、以下に列挙する行為をカスタマーハラスメントに該当するものと想定しております。ただし、以下に列挙した行為はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

なお、認知症等の病気または障がいの症状として現れた言動（BPSD）については必ずしもカスタマーハラスメントに該当するものではないと考え、医療機関等の関係機関と相談して対応します。

#### 《ご利用者・ご家族や取引先等による暴力・暴言・ストーカー行為》

- ・職員個人（以下「個人」といいます。）に対する暴力、暴言、誹謗中傷（インターネット、SNS上での文面を含む）
- ・個人に対する威迫、脅迫
- ・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）
- ・個人の人格を否定する発言
- ・個人を侮辱する発言

#### 《ご利用者・ご家族や取引先等による過剰または不合理な要求》

- ・合理的理由のない謝罪の要求
- ・鷹揚館職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- ・社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

#### 《ご利用者・ご家族や取引先等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- ・合理的理由のない長時間の拘束
- ・合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

#### 《ご利用者・ご家族や取引先等によるその他ハラスメント行為》

- ・個人に対するプライバシー侵害行為
- ・個人に対するセクシャルハラスメント
- ・個人に対するその他各種のハラスメント

### 【ハラスメント発生防止への取り組み】

- (1) 各事業所が介護サービスとしてご利用者等に提供できる範囲について、契約時にしっかりとご利用者・ご家族へ説明します。また、介護職員もサービス内容や範囲をしっかりと

りと理解し、ご利用者・ご家族へ説明ができるようにします。

そのため、介護保険制度や契約の内容を超えたサービスは提供できないことなどのご利用者・ご家族に対する説明に関する研修を実施します。

(2) ご利用者・ご家族が安心してサービスを受けられるよう、職員教育を充実させ、虐待防止やケア技術の向上に努めていきます。

そのため、ハラスメントの事例に関する情報の共有や疾病による影響などに関する知識を学ぶための研修を実施します。

(3) ハラスメント行為に対して、未然に防ぎ、また、早期発見・早期対応ができるように、施設・法人での相談受付体制を整備します。

具体的には、各職員がハラスメントを受けたと感じた場合は速やかに上長・施設管理者に報告・相談するものとします。

#### 【ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等の方々へのお願い】

鷹揚館では、上記の「基本方針」や「カスタマーハラスメントについて」に記載したとおり、職員の心理的・身体的安全を確保し、顧客等の方々と良好な関係を築くため、この指針を制定いたしました。

そこで、顧客等の皆様には、以下の事項についてご協力をお願いいたします。

- ・ハラスメント行為をせず、また、他者によるハラスメント行為に加担しないこと
- ・互いに相手方に対して敬意をもって行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

多くのご利用者ならびにそのご家族の方々、各取引先等の方々には既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、さらに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。

令和7年6月3日  
株式会社鷹揚館  
代表取締役 中川 広志