

# 社会福祉法人福田会 特別養護老人ホーム豊明苑

## 「介護現場におけるカスタマーハラスメントへの対応方針」

### 当施設における介護現場のカスタマーハラスメントの対応方針

介護現場におけるご利用者やそのご家族等による職員へのカスタマーハラスメントは、介護職員の心身を傷つける行為であり、いかなる場合も認められず、職員の皆さんが傷つくことはあってはなりません。わたしたちは、カスタマーハラスメントの予防のための取組、発生した場合の対応や対策をしっかりと講じ、職員の皆さんが安心・安全に働くことが出来るように環境を整えます。一方で、カスタマーハラスメントの予防・対策では、職員の皆さん一人ひとりが、施設・事業所の基本方針を理解し、利用者や家族等に的確に対応することが大切です。

その結果、ご利用者に適切なケア・介護サービスを提供し、やりがいのある職場を構築していきます。

### 対応方針に基づき、行う取組

#### カスタマーハラスメントを予防するための取組

- ・契約時の重要事項説明書にて、故意に従事者の身体を傷つける、信用を傷つける行為、不信行為などが契約解除になり得ることを利用者、ご家族にお伝えしています。
- ・利用者、ご家族に関する情報の共有(同性介護の必要性やケア方法の統一等)。

#### カスタマーハラスメントが発生した場合の対応と対策

- ・カスタマーハラスメントが発生した場合に、すぐに上長に報告、相談ができる体制と環境を整えます。また、相談者のプライバシーに配慮します。特にセクシャルハラスメント、精神的暴力は職員により感じ方は様々ですが、当該言動を受けた職員の感じ方に配慮します。
- ・他の職員がカスタマーハラスメントを受けた場合に、職員全員でカバーし合える環境を作ります。

#### カスタマーハラスメント防止に向けて職員の皆さんにお願いしたいこと

- ・カスタマーハラスメントを受けたと少しでも感じたら、1人で我慢や対処をしようと思わずに、すぐに上長に報告、相談してください。他の職員がカスタマーハラスメントを受けている場面を目撃した場合も、同様に上長へ報告、相談をしてください。
- ・カスタマーハラスメントと予防のための基本的な考え方を理解し、取組を日々、実践してください。
- ・カスタマーハラスメントの予防、対策に関する事象(例、認知症に関する知識等)の研修を、積極的に受講して下さい。

## カスタマーハラスメント対策の基本的な考え方

- ・組織的・総合的にカスタマーハラスメント対策を実施  
カスタマーハラスメントであるか否かには客観的な判断が求められるため、施設事業として判断し、適切な対応について検討します。
- ・カスタマーハラスメントの各段階を問わず初期対応が重要  
不適切な初期対応を行った結果、状況が悪化してしまうケースや、さらなるカスタマーハラスメントを引き起こしてしまうケースがあります。正確な事実確認、要因分析を実施し、施設内でよく議論します。
- ・カスタマーハラスメントが起こった要因分析が大切  
利用者や家族等の置かれている環境やこれまでの生活歴など、様々な要素が関わることがあります。正確な事実確認を行う等をして要因分析を行い、施設・事業所全体でよく議論して、ケースに沿った対策を立てます。
- ・介護サービスの向上に向けた取り組みが重要  
利用者や家族等との信頼関係の構築と、利用者の状況に応じた対応(サービスの質の向上)が、カスタマーハラスメントを含めた様々なトラブルの防止に繋がります。サービスの提供側も、利用者や家族等にとってハラスメントとなるような言動には十分気をつける必要があります。

## 介護現場におけるカスタマーハラスメントに関する相談窓口

### 施設内相談窓口

- ・本部事務局長
- ・苑長
- ・各部署管理者（ユニット長・サブユニット長）

※上記の者以外でも、相談をしやすい方がいらっしゃれば、一人で悩まずに早めに相談をしてください。相談を受けた管理者等も、一人で抱え込まないようにしましょう。よりよい職場環境づくりのために、カスタマーハラスメントに関する話し合いへの積極的な参加や場づくりへの協力をお願いします。