

会津医療生活協同組合

カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

会津医療生活協同組合（以下「当法人」という。）は法人理念を念頭におき、医療・介護事業等のご利用者およびご家族等・保証人やご関係者等、また組合員（以下「ご利用者等」という。）の尊厳を保持しつつ、自立を支援し、地域福祉の拠点となるべく総合的なサービスを提供する法人運営を目指しております。

このためには、地域社会と共に健全な環境が不可欠であり、ご利用者等の皆様の協力関係が必須であると考えております。それにより、当法人とご利用者等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、結果としてご利用者等の満足度向上及び課題解決につながるものと考えます。

この指針は、それらを実現するために、職員への周知・啓発ならびにご利用者等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作成しました。

【カスタマーハラスメントを含むハラスメント対策における当法人の方針】

労働施策総合推進法において職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場・利用者等の居宅や関係する施設等の訪問先等、または電話や SNS 等のインターネット上において行われる

- ① 利用者等の言動であって
- ② 職員が従事する業務の性質その他事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより
- ③ 労働者の就業環境が害されるもの

であり、①～③すべてを満たすものをいいます。

当法人は、ハラスメントを労働環境の確保・改善や医療・福祉・介護職員の社会的地位の保持及び向上・安定的な事業運営のための課題と位置づけ、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として以下の対応を行います。

【対象となるハラスメント行為】

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、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

《ご利用者等による暴力・暴言・ストーカー行為》

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

《ご利用者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
- 職員に関する解雇等の法人内処罰の要求
- 業務の範囲を超える過度または不当な要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

《ご利用者等による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束》

- 合理的な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

《ご利用者等によるその他ハラスメント行為》

- ご利用者等によるプライバシー侵害行為
- ご利用者等によるセクシュアルハラスメント（性的・卑猥な言動をする等、職員が嫌がる性的な行為をする・性的な画像や動画を見せるなど）
- ご利用者等によるその他各種のハラスメント
- その他、職員の就業環境を著しく害する行為

【カスタマーハラスメントへの対応】

《法人内対応》

労働契約法第 5 条において「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。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識および対処法を習得するための研修等を実施します。

- カスタマーハラスメントに関する相談体制を整備し、相談窓口を設置します。

ハラスメント対策委員会：法人所長会議内に設置

ハラスメント相談窓口：各事業所長・各事業部長・本部総務・専務理事

- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。また相談者のプライバシー保護ならびに相談したこと等を理由として不利益な取り扱いを受けないための対策を講じます。

- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

《法人外対応》

- 事実関係を迅速かつ正確に確認し、カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

- カスタマーハラスメントに関することについては、その発生日時・場所・内容の記録をします。またその内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合がございます。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用させていただきます。

- カスタマーハラスメントが行われた場合は、必要に応じて、県ならびに市町村の担当所轄・関係機関および法人顧問弁護士等適切な外部専門家を交えながら解決を図ることがございます。

- カスタマーハラスメントが行われた場合、当法人は速やかに事実関係を調査し、利用者等に対して文書等により改善依頼・勧告を行ないます。また、職員の安全確保のために複数名での訪問体制への切り替えや、サービス提供の中止をさせていただきます。その後の改善が見られない場合には契約解除とさせていただくこともございます。

- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応させていただきます。

【ご利用者等に対するお願い】

上記の「目的」や「方針」に記載があるとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者等と職員の対等で良好な関係を築くためにこの指針を制定いたしました。そこで、ご利用者等には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ハラスメント行為に加担しないこと
- 他者に敬意を持って行動すること
- すべての法令を遵守すること

多くのご利用者等には既に上記事項を遵守していただいておりますが、ご利用者等と職員とのより良い関係の構築により、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、引き続きご協力お願いいたします。

2025 年 1 月 7 日策定・施行

2026 年 9 月 1 日 改正施行

会津医療生活協同組合
医療生協会津若松診療所
医療生協きたかた診療所
訪問看護なないろステーション
会津医療生協ヘルパーステーション
会津若松市若松第Ⅰ地域包括支援センター
医療生協在宅介護支援センター
医療生協デイサービスセンターあおぞら
住宅型有料老人ホーム医療生協あおぞら
医療生協デイサービスセンターすわ
医療生協 春風
看護小規模多機能型居宅介護 医療生協のどか
住宅型有料老人ホーム 医療生協のどか