

あすか苑デイサービスセンター
カスタマーハラスメント
対策マニュアル

(第1版)



令和8年6月1日発行
複製厳禁：あすか苑株式会社

版号	発行・改訂年月日	改訂箇所、内容	承認印
第1版	R8.6.1		

(目的)

1. このマニュアルは、あすか苑デイサービスセンター（以下、当苑）においてご利用者様、ご家族様等の顧客、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等の取引先業者からのクレームや言動の内、当該クレームや言動の内容及びやり方が、社会通念上不相当または妥当性に著しく欠けるハラスメント（いやがらせ）行為に当たるものとされる、いわゆるカスタマーハラスメント発生事案に対し、当苑の姿勢を明確にし、対策を講じて適切に対処し、当苑労働者の就業環境の健全性が脅かされるのを阻止し、もって当苑労働者の心身の健康の保全を図って安心して当苑での就労を継続する事ができるようにする指針となるものである。
2. このマニュアルは、当苑の全ての労働者の尊厳を保持し、人格を尊重する為の指針でもある。
3. 上記1、2を踏まえ、当苑労働者へのカスタマーハラスメント行為は時に婦女子に対する性犯罪を取り締まる刑事罰に抵触する犯罪行為に当たる事案も起こり得るものと認識し、組織として厳正にこれに対処して、カスタマーハラスメント事案を速やかに停止するように務め、またカスタマーハラスメント事案の再発防止を徹底する。

(カスタマーハラスメントの定義)

1. 以下をカスタマーハラスメントの具体的な定義として明記する。
 - ・ 不適切な性的関係の要求によるハラスメント…
当苑労働者に対する、当苑が業務として規定している介護サービス外の不適切な性的いやがらせに当たる行為、いわゆるセクシャルハラスメントの不当な要求の事。
 - ・ 性的に不快な言動によるハラスメント…
不適切な性的関係の要求ではないが、当苑労働者が顧客または取引先業者から性的に不快な言動を受ける事。この場合、顧客または取引先業者は冗談のつもりで言ったとしても、当苑労働者が性的に不快に思う言動全てが対象となる。
 - ・ 不当不適切なサービスの強要あるいは要求によるハラスメント…
当苑が業務として規定している介護サービス外の行為をサービスとして強要あるいは要求し、当苑労働者が著しい心理的不快を被る事や適切に行なうべき当苑での職務が著しく阻害される行為の事。

- ・クレームあるいは言動の中で、当苑労働者の人格的尊厳を傷つけるようなハラスメント…

不適切な言葉や暴言により、当苑労働者の人格を著しく傷つけ、尊厳を損ない、当苑労働者の心身の健康を害する結果をもたらす行為全てを含むものを対象とする。

(カスタマーハラスメントに対する対策)

1. カスタマーハラスメント対策責任者の設置

カスタマーハラスメント事案に対し、適切に対処し、解決に向けた対策の施行の責務を負うカスタマーハラスメント対策責任者を設置し、当該責任者に施設管理者（所長）を専任者とし、顧客ないしは取引先業者からのカスタマーハラスメント事案の解決に当たる。

2. 1項の対策責任者設置の目的

発生したカスタマーハラスメント事案の停止及び対策を講じる事での早期解決を目的として設置する。

カスタマーハラスメントを受けた当苑労働者の相談窓口として設置する。カスタマーハラスメント事案の発生を防ぐ為の対策を講じる事、また一度生じたカスタマーハラスメント事案の再発生を防ぐ為の対策を講じる事を目的として設置する。

カスタマーハラスメント事案についての、対策会議（職員会議内あるいは随時に開催）の開催、当苑労働者全てを対象とする研修を行なう責務を担う。

3. 2項の対策会議の役割

- ・対策会議の構成

対策責任者の他、主任、介護職員、看護職員、調理職員、運転職員からなる全ての職員によって構成される。

- ・対策会議の活動

発生したカスタマーハラスメント事案の停止及び対策の検討の場

カスタマーハラスメントを受けた当苑労働者の事情聴取の場

カスタマーハラスメント事案の顧客または取引先業者との対処について検討を行なう場

カスタマーハラスメント事案の発生を防ぐあるいは再発生を防ぐ為の対策の検討の場

カスタマーハラスメントに関する当苑の指針や取り組みについての広報活動に関する検討の場、カスタマーハラスメント対策研修の場

(カスタマーハラスメント事案が発生した場合の対策手順)

1. カスタマーハラスメントを受けた当苑労働者からの申告と調査
顧客または取引先業者からカスタマーハラスメントを受けたと思う当苑労働者は、速やかにカスタマーハラスメント対策責任者に申告し、それを受けて当該責任者は事案内容の早急な調査を行なう。
2. 調査後、責任者は対策会議を開催し、当該事案についてカスタマーハラスメントの可否の判断を下し、速やかに行なう事のできる対策を検討し、決定する。
3. 責任者は、顧客または取引先業者に対し、カスタマーハラスメント事案の発生と内容についての説明を行ない、カスタマーハラスメント事案と認定した事を伝える。顧客または取引先業者の言い分についても同時に聴取する。
責任者は、カスタマーハラスメント行為の即時停止を求め、また当苑が行なう予定の対策についても説明し、発生したカスタマーハラスメント事案に対する当苑の姿勢を明確にする。
4. 顧客または取引先業者の対応を一定期間注視し、カスタマーハラスメント行為の停止ないしは軽減に至っているかどうかについて、責任者は対策会議を開催し、会議出席者と共に検討する。
停止ないしは軽減に至っていない場合、対策会議にて話し合い、検討の結果、別の対策を講じる。
5. 責任者は、顧客または取引先業者に対し、カスタマーハラスメント事案の停止ないしは軽減に至っていない旨を通知し、別の対策を講じる事を当該顧客または取引先業者に通知する。
6. 顧客または取引先業者の対応を一定期間注視し、カスタマーハラスメント行為の停止ないしは軽減に至っているかどうかについて、責任者は対策会議を開催し、会議出席者と共に更に検討する。
停止ないしは軽減に至っていない事が対策会議にて再認定された場合、最終的には以下の措置を取る場合もある。
 - ・顧客の、当苑デイサービス利用停止措置
 - ・取引先業者との取引関係解消措置

(カスタマーハラスメント対策マニュアルの閲覧と公表)

1. 閲覧について

ご利用者様、ご家族様、全職員がいつでも閲覧できるよう、あすか苑デイサービスセンター事務室内にこのマニュアルを整備しておく。

2. 公表について

あすか苑デイサービスセンター内の掲示板にカスタマーハラスメントに対する当苑の指針と、この対策マニュアルの概要を抜粋したものを書面として掲示し、顧客及び取引先業者が閲覧できるようにしておく。あすか苑デイサービスセンターホームページにも、このマニュアルを掲載しておく。

また、カスタマーハラスメントに対する当苑の指針と、この対策マニュアルの概要を抜粋したものを書面として、当苑デイサービス利用契約締結時または随時に顧客に配布し、必要と判断した場合、取引先業者にも配布する。

(附帯事項)

1. このマニュアルについて、カスタマーハラスメント事案対策会議での議事を踏まえ、改定する事がある。
2. 改定した場合、速やかにご利用者様、ご家族様、全職員に周知徹底する。