

カスタマーハラスメントに対する行動方針

1. 行動方針策定の目的

私たちBISCUSSグループ（以下、「当社」）は、「介護にまごころを、福祉に未来を」というパーパス（存在意義）のもと、ご入居者様やご利用者様（以下、「ご利用者様」）お一人おひとりの尊厳を大切に、住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を送っていただけるよう、日々まごころを込めた質の高い介護・福祉サービスの提供に努めております。

今後も持続的に、より良いサービスを継続して提供していくためには、現場を支え、当社で働くすべての従業員が、心身ともに健康であり、安全かつ安心して働くことができる環境の確保が不可欠であると考えております。

しかしながら、ごく一部のご利用者様やそのご家族等から、従業員の人格を否定する言動、脅迫・威嚇、または制度や契約の枠を超えた不当な要求などのカスタマーハラスメント行為が見受けられ、従業員の就業環境や心身の健康が脅かされる場面がございます。

当社は、従業員をカスタマーハラスメントから組織として守り、健全な就業環境を維持することが、ひいては多くのご利用者様へ安心とより高い価値のサービスを提供し続けることにつながると確信し、本「カスタマーハラスメントに対する行動方針」を策定いたしました。

2. カスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省作成の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」および「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを次のとおり定義いたします。

【定義】

ご利用者様やそのご家族等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求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、従業員の就業環境が害されるもの。

なお、当社は、ご利用者様の病状や障害の特性、認知症の周辺症状（BPSD）等に起因する言動・行動につきましては、医療・介護の専門性をもって適切に傾聴し、寄り添ったケア・対応に最善を尽くします。しかしながら、それらの背景がない度を越した要求や、ご家族等による理不尽な暴言・脅迫等の悪質な行為に対しては、本方針に基づき組織として毅然とした対応を行います。

■ 具体的な行為の例（これらに限られるものではありません）

分類	介護現場における具体的なハラスメント行為の例
① 過剰または不合理な要求	・ 介護保険制度、各種契約、重要事項説明書の範囲を逸脱した過剰な個別対応の強要 ・ 不当な金品の要求や、合理性のない謝罪文・念書の要求 ・ 特定の従業員に対する不当な拒否、交代の指名、または解雇や処罰の要求 ・ 土下座など、身体的・精神的苦痛を伴う要求
② 暴力・暴言・威嚇	・ 身体的な攻撃（殴る、蹴る、つねる、引っかく、物を投げつける等） ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、理不尽な暴言等） ・ 大声や怒鳴り声をあげる、机や壁を叩くなどの威嚇・威圧的な言動 ・ 従業員個人をターゲットにした執拗な責め立て、攻撃
③ 合理性のない拘束行為	・ 対面、電話、メール、オンライン等を問わず、合理性のない長時間の拘束（長時間の居座りや電話の連投など） ・ 正当な理由のない、不適切な時間帯（深夜・早朝など）や指定場所への呼び出し
④ SNS等へのさらし行為	・ 許可のない施設・居室（他のご利用者様や従業員のプライバシー空間）内での録音・撮影、およびSNS等への投稿・配信 ・ インターネット上での誹謗中傷、従業員の個人情報（氏名・写真等）の公開 ・ 事実と異なる虚偽の情報の拡散、当社の信用を毀損する行為
⑤ 各種ハラスメント・差別言動	・ セクシュアルハラスメント（不必要な身体接触、性的な発言、猥褻な言動など） ・ 差別的な言動、その他各種ハラスメントに該当する言動 ・ その他、各種法令・犯罪行為に該当する一切の言動

3. カスタマーハラスメントへの対応方針

当社は、ご利用者様やご家族等からの建設的なご意見・ご要望や、サービス向上につながるご指摘に対しては、今後も誠意をもって真摯に対応し、対等な立場での合理的な解決に向けた対話を大切にいたします。

しかしながら、対象となる言動が「カスタマーハラスメント」に該当すると判断した場合は、従業員の安全確保を最優先とし、以下のとおり組織として毅然とした対応を行います。

- **対応・サービスの拒否および契約解除**

ハラスメント行為に対しては、その場での対応やサービス提供をお断りいたします。さらに対象の言動が悪質であり、円滑な介護サービスの継続や従業員の安全確保が困難であると判断した場合は、誠に遺憾ながら、今後のサービス提供の拒否、およびご利用契約の解除（退去手続き等を含みます）をさせていただく場合がございます。

- **外部機関との連携・法的措置**

当社が悪質と判断した場合は、弁護士や警察等の専門機関・行政と密に連携し、民事・刑事の両面から法的措置を含めた厳正な対処を行います。

- **客観的事実（証拠）の記録**

ハラスメント行為の内容および対応状況を正確に把握・記録するため、お電話や会話の内容を録音・録画させていただく場合がございます。なお、記録したデータはハラスメント行為の解決および再発防止の目的以外には一切使用いたしません。

4. 社内における主な取り組み

従業員がハラスメントに悩まされることなく、安心して「まごころ」を込めたケアに専念できるよう、以下の社内体制を整備・推進してまいります。

1. **企業姿勢の明確化**：本方針を社内外（ホームページや施設内）に広く周知し、ハラスメントを許さない姿勢を明確にします。
2. **対応マニュアルの策定・運用**：万が一発生した際の具体的な初期対応の手順や、組織への相談・報告フロー（エスカレーションルール）を確立します。
3. **相談・報告窓口の設置**：従業員が一人で抱え込まず、迅速に相談できる専用の相談窓口を整備します。
4. **教育・研修の実施**：定期的な研修を通じて、認知症ケアの専門性を高めるとともに、ハラスメントの正しい知識と対処法を学びます。
5. **従業員のアフターケア**：ハラスメントの被害に遭った従業員に対し、メンタルケアを含む適切なサポートを行い、孤立させない体制を整えます。