teatel group におけるカスタマーハラスメント基本方針

令和 8 年 10 月 1 日
teatel group

1.はじめに

当グループは、就労継続支援 A 型事業所、児童発達支援・放課後等デイサービス、グループホーム、相談支援、介護サービス事業所などの障がい福祉サービスを提供する事業者として、利用者様およびご家族、関係者の皆様との信頼関係を大切にし、一人ひとりの尊厳を尊重したサービスの提供に努めています。
一方で、利用者様やご家族等からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格や尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
当グループは、職員が安心して働くことのできる環境を確保するとともに、利用者様に対して質の高い福祉サービスを継続的に提供するため、カスタマーハラスメントの防止に組織として取り組みます。
また、障がい福祉サービスの特性を踏まえ、利用者様の障がい特性や心身の状態、置かれている環境などに十分配慮し、一律の判断によることなく、個々の状況に応じた適切な対応に努めます。

2.カスタマーハラスメントの定義

当グループでは、利用者様、ご家族、その他の関係者等からの苦情や要望のうち、その内容に妥当性が認められないもの、または内容が妥当であっても、その実現のための手段や対応が社会通念上不相当なものであり、職員の就業環境を害する行為を、カスタマーハラスメントとして取り扱います。

具体的には、次のような行為が該当します。
・大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定するなどの暴言
・職員に対する脅迫、威圧的な言動
・職員への暴力、物を投げつけるなどの危険な行為
・正当な理由のない過度な要求や、制度・契約の範囲を超える対応の強要
・長時間にわたる拘束や、同様の要求を執拗に繰り返す行為
・職員のプライバシーを侵害する行為や、無断撮影・録音等によって職員に不利益や精神的苦痛を与える行為
・SNS やインターネット上での誹謗中傷、個人情報の公開など、職員の就業環境を害する行為
・その他、職員の安全や尊厳を脅かし、正常な業務の遂行を妨げる行為
ただし、これらに類似する言動があった場合でも、直ちにカスタマーハラスメントと判断するものではなく、言動の内容、経緯、要求の妥当性、職員への影響、障がい特性等を踏まえて総合的に判断します。

3.障がい福祉サービスにおける配慮

当グループは、障がい福祉サービスを提供する事業者として、利用者様の障がい特性、心身の状態、意思疎通の方法、生活環境等を考慮し、適切な支援と環境調整に努めます。
利用者様の言動については、障がい特性や症状、環境の変化、支援方法等が影響している可能性も考慮し、必要に応じて支援内容の見直しや関係者との連携を行います。
また、利用者様やご家族からの正当な苦情、相談、改善要望、権利に関する申し出等については真摯に受け止め、適切に対応します。
一方で、障がい特性等への配慮が必要な場合であっても、職員の安全確保が不要になるものではありません。
職員や他の利用者様の安全に危険が及ぶ場合には、安全確保を最優先に、状況に応じた適切な対応を行います。

4.カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する可能性のある行為が発生した場合、当社は職員個人に対応を任せることなく、組織として対応します。

具体的には、次の対応を行います。
・職員の安全確保を最優先とし、必要に応じて複数名で対応します。
・発生した状況や言動について、事実関係を確認し、記録します。
・管理者等との報告・連絡・相談を徹底し、組織として対応方針を検討します。
・必要に応じて、相手方に対して行為の中止や適切な対応を求めます。
・職員の心身への影響を確認し、必要な配慮や支援を行います。
・再発防止に向けて、支援方法や対応体制の見直しを行います。
・暴力、脅迫等の危険性が高い場合には、警察等の関係機関への相談を含め、適切な措置を講じます。
なお、行為の内容や状況に応じて、面談方法の変更、複数名での対応、連絡手段の限定等の措置を講じる場合があります。

5.職員への取り組み

当グループは、カスタマーハラスメントから職員を守るため、次の取り組みを実施します。
・カスタマーハラスメントに関する方針や対応方法の周知
・職員が安心して相談できる相談窓口の設置
・発生時の報告・記録・対応手順の整備
・相談者および関係者のプライバシー保護
・相談や事実確認への協力等を理由とした不利益な取り扱いの禁止
・被害を受けた職員への必要な配慮および再発防止策の実施
職員が一人で問題を抱え込むことがないよう、組織的な支援体制を整備し、安心して働ける職場環境づくりに努めます。

6.利用者様・ご家族・関係者の皆様へのお願い

当社は、ご利用者様およびご家族の皆様からのご意見、ご要望、ご相談を大切にし、サービスの質の向上に努めてまいります。
サービスに関するご不明な点やご意見等がございましたら、各事業所の管理者までお申し出ください。
一方で、職員に対する暴言、威圧、暴力、脅迫、過度な要求など、職員の尊厳を傷つけたり、就業環境を害したりする行為については、適切な対応を求める場合があります。
皆様と職員が互いの人格と尊厳を尊重し、安心して福祉サービスを利用・提供できる環境づくりに、ご理解とご協力をお願いいたします。